

MEGATEK GRUP SRL

**PROCEDURĂ DE SISTEM
NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI
CORECTIVE**

ELABORAT
Responsabil sistem de management

Ionuț V. [Signature]

APROBAT
Director

[Signature] **Ion CUCU**



**PROCEDURĂ DE SISTEM
NECONFORMITĂȚI ȘI ACȚIUNI
CORECTIVE**

COD: PS-10-01

Versiunea 1.0

Original

Copie controlată

Copie necontrolată

☒
☐
☐

Exemplar Nr. _____

1. Scop

Prezenta procedură de sistem reglementează modul de tratare și ținere sub control a neconformităților (de produs, de procese), tratarea reclamațiilor, precum și responsabilitățile pe care le au funcțiile implicate.

2. Domeniul de aplicare

Prevederile prezentei proceduri de sistem se aplică în cadrul organizației de către funcțiile implicate în ținerea sub control al neconformităților și în tratarea reclamațiilor.

Responsabili de proces: Șefi compartimente.

3. Definiții și prescurtări

3.1. Definiții

Neconformitate – neîndeplinirea unei cerințe.

Cerință – nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

Corecție – acțiune întreprinsă pentru a elimina o neconformitate constatată.

Șef compartiment – conform Organigramă.

Acțiuni corective – acțiuni de eliminare a cauzelor neconformităților detectate.

3.2. Prescurtări

-

4. Documente dereferință

SM EN ISO 9001 : 2015. Sisteme de management al calității. Cerințe.

SM SR EN ISO 14001 : 2015. Sisteme de management al Protecției Mediului. Cerințe.

SM EN ISO 9000:2015. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

MSMI - Manualul Calității și protecția mediului al MEGATEK GRUP SRL

Manual, proceduri și alte informații documentate aplicabile.

Cerințe legale și alte cerințe aplicabile.

5. Procedura

5.1. Tratarea neconformităților la recepție

Dacă la recepția produselor (combustibil, îmbrăcăminte, materiale de construcții) / serviciilor aprovizionate (servicii comunale) se constată neconformități, funcția care a comandat serviciul/produsul întocmește un „Raport de neconformitate” (vezi anexa) și informează furnizorul în acest sens. Produsele/serviciile neconforme nu se recepționează.

Răspunsul furnizorului și măsurile luate sunt documentate de funcția responsabilă pe „Raportul de neconformitate” și informează părțile/funcțiile implicate care procedează conform măsurilor luate.

5.2. Tratarea observațiilor și a reclamațiilor (petițiilor) de la clienți

Observațiile clienților referitoare la rezolvarea problemelor legate de satisfacerea cerințelor acestora se documentează prin **prezenta procedură**, sunt înregistrate de către Persoana care le-a recepționat, cu toate detaliile și amănuntele necesare pentru identificarea problemelor. „Înregistrările” menținute sunt transmise administratorului care le analizează împreună cu funcțiile implicate și întreprind măsuri adecvate.

În cazul în care reclamația este întemeiată, Responsabil stabilește modul de rezolvare a reclamației, responsabilitățile și termenele aferente ce se impun și le înregistrează în „Fișa de reclamație” pe care o transmite părților / funcțiilor implicate în rezolvarea acestora, inclusiv furnizorului dacă este implicat.

În cazul în care soluționarea reclamației îi depășește competențele, Responsabil informează administratorul care ia măsurile necesare.

5.3. Tratarea neconformităților legate de procese sau de sistemul de management

Dacă se constată neconformități în cadrul unui proces existent în organizație sau o neconformitate de sistem, Responsabilul procesului respectiv întocmește un „Raport de neconformitate” și informează Administrator care analizează problemele. Deciziile luate sunt documentate de Administrator pe „Raportul de neconformitate” și informează părțile/funcțiile implicate care procedează conform măsurilor luate.

5.4. Acțiuni corective

5.4.1. Inițierea acțiunilor corective

Acțiunile corective se inițiază și se aplică în situații în care apar probleme legate de:

- neconformități depistate în timpul realizării produselor;
- informațiile referitoare la produsele / serviciile aprovizionate;
- reclamații de la clienți;
- funcționarea sistemul de management al calității;
- procesele de îmbunătățire;
- măsurarea și monitorizarea proceselor;

– rezultatele auditurilor interne și externe ale sistemului de management integrat.

Informațiile și datele obiective care conduc la acțiuni corective provin din:

- a) „Rapoarte de audit” (vezi procedura PS-09-02).
- b) Analiza gradului de satisfacție a clienților (vezi procedura PS-09-01).
- c) Neconcordanțe între cerințele activităților și gradul de instruire a personalului.
- d) Reclamații făcute de clienți (vezi capitolul 5.3).
- e) Informații documentate inadecvate sau inexistente.
- f) Neconformitățile depistate (vezi capitolele 5.1 – 5.5).

În cazul apariției neconformităților se întreprind acțiuni corective pentru a elimina cauzele neconformităților depistate în scopul de a preveni reapariția acestora. Amploarea acțiunilor corective întreprinse pentru eliminarea cauzelor neconformităților existente sunt stabilite corespunzător efectelor neconformităților apărute.

Responsabilii de procese au responsabilitatea de a rezolva neconformitățile constatate (înregistrate pe Rapoarte de neconformitate) în sfera lor de activitate pentru a îmbunătăți calitatea produselor realizate și funcționarea proceselor/sistemului de management al calității. Dacă acest lucru nu este posibil, atunci au obligația să transmită problema Administratorului care o analizează și dispune măsurile necesare.

În funcție de analiza și deciziile luate privind neconformitatea semnalată în „Raportul de neconformitate” se pot iniția acțiuni corective conform paragrafului 5.5.2 al prezentei proceduri de sistem.

5.4.2. Derularea și finalizarea acțiunilor corective

Etapele care se parcurg la aplicarea acțiunilor corective sunt:

- a) identificarea neconformității;
- b) analiza cauzei neconformității;
- c) luarea de măsuri în scopul înlăturării cauzelor neconformității existente;
- d) verificarea aplicării măsurilor stabilite;
- e) analizarea eficacității acțiunii corective întreprinse.

Neconformitățile semnalate în „Rapoartele de neconformitate” sunt analizate de Responsabilii de procese în vederea depistării cauzelor reale, din punct de vedere al costurilor, performanțelor și a satisfacerii cerințelor prescrise.

În urma analizei, Administratorul aprobă acțiunile corective, precum și responsabilitățile și termenele de rezolvare ale acestora, iar Responsabilul de proces răspunde de aplicarea deciziilor

luate. Verificarea aplicării, respectiv a eficacității acțiunilor corective și documentarea rezultatului pe „Raportul de neconformitate” este efectuată de Responsabilul de proces. Dacă acțiunile stabilite nu au ca rezultat eliminarea cauzelor existente ale neconformităților, Responsabilul de proces, împreună cu persoanele implicate, stabilesc noi acțiuni sau continuarea aplicării măsurilor anterioare, care sunt consemnate în „Raportul de neconformitate”.

Acțiunea corectivă se consideră încheiată numai în cazul finalizării eficace a tuturor acțiunilor prevăzute în „Raportul de neconformitate”.

Responsabilul de proces are responsabilitatea de a informa Administratorul cu privire la rezultatele acțiunilor corective, atât după finalizarea lor cât și în cadrul analizei efectuate de management.

