

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

Nr. înreg. 584 / 18.11.2022

## **PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**

### **ACȚIUNI PREVENTIVE**

**P.O. 75**

**Ediția: I-a, 18.11.2022, Revizia 2**

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

### 1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Ileana Ioana	Membru CEAC	14.11.2022	
1.2	Elaborat	Stancu Aurelia	Membru CEAC	14.11.2022	
1.3	Verificat	Manole Alina	Responsabil CEAC	16.11.2022	
1.4	Aprobat	Mareș Silvia	Director	18.11.2022	

### 2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4	5
2.1	Ediția I-a			25.02.2022
2.2	Revizia 0			
2.3	Revizia 1			12.08.2022
2.4	Revizia 2			18.11.2022

### 3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1	Informare / Aplicare		CEAC	Membru CEAC	Ileana Ioana	18.11.2022	
3.2	Informare / Aplicare		CEAC	Membru CEAC	Stancu Aurelia	18.11.2022	
3.3	Informare / Aplicare		CEAC	Secretar CEAC	Radu Mărioara	18.11.2022	
3.4	Aprobare		Director	Director	Mareș Silvia	18.11.2022	
3.5	Verificare		CEAC	Responsabil CEAC	Manole Alina	18.11.2022	
3.6	Arhivare		CEAC	Secretar CEAC	Radu Mărioara		

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

#### 4. Scopul procedurii

##### 4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate

Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate în instituirea unei proceduri metodologice care descrie modul de identificare a acestor neconformități potențiale, de inițiere și implementare a acțiunilor preventive cât și modul de control și urmărire a aplicării acestora.

##### 4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

##### 4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

##### 4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei

##### 4.5. Alte scopuri

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

## 5. Domeniul de aplicare

### 5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

- Procedura stabilește modalitatea și responsabilitățile privind modul de identificare a acestor neconformități potențiale, de inițiere și implementare a acțiunilor preventive cât și modul de control și urmărire a aplicării acestora;
- Această procedură se aplică tuturor cadrelor didactice din unitate.

### 5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:

Procedura se aplică tuturor activităților care se desfășoară în unitate și se adresează managementului de la cel mai înalt nivel, șefilor de compartimente / catedră și persoanelor desemnate pentru a decide prevenirea apariției unor neconformități potențiale prin eliminare.

### 5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul unității, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

### 5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

#### 5.4.1. Compartimente furnizoare de date:

Toate compartimentele.

#### 5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate compartimentele.

#### 5.4.3. Compartimente implicate în procesul activității:

CEAC.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

## 6. Documente de referință

### 6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

### 6.2. Legislație primară:

- Hotărârea nr. 994/2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă periodică în învățământul preuniversitar;  
- Standarde de referință și indicatori de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar - H.G. nr. 1534/25.11.2008;  
- Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;  
- Metodologia de evaluare externă, standardele de referință și lista indicatorilor de performanță a ARACIP;  
- Legea Educației Naționale 1 / 2011 cu modificările și completările ulterioare;  
- Ordinul nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar (ROFUIP).

### 6.3. Legislație secundară:

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018;  
- Instrucțiunea nr. 1/2018 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzute în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018;  
- Ghidul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în unitățile de învățământ preuniversitar conceput și distribuit de ARACIP fiecărei unități;

### 6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:

- Regulamentul de organizare și funcționare al unității;  
- Regulamentul Intern al unității;  
- Decizii ale Conducătorului unității;  
- Circuitul documentelor;  
- Alte acte normative;

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

## 7. Definiții și abrevieri

### 7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	2	3
7.1.1	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
7.1.2	Procedură de sistem (procedură generală)	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unității aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o unitate;
7.1.3	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o unitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii unități;
7.1.4	Document	Act prin care se adevărește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit înscrisătură sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut;
7.1.5	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație;
7.1.6	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele Comisiei de Monitorizare;
7.1.7	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;
7.1.8	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate;
7.1.9	Auditul calității	Examinare sistematică și independentă în scopul de a determina dacă activitățile referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite, precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor;
7.1.10	Auditor	Persoana calificată pentru efectuarea auditurilor calității;
7.1.11	Neconformitate	Reprezintă neîndeplinirea unei cerințe. Prin neconformitate se mai înțelege orice disfuncție care perturbă sau întrerupe în mod durabil desfășurarea normală a unei activități. Orice anomalie sau incident având un caracter repetitiv se consideră neconformitate. Neconformitățile pot fi reale sau potențiale. Neconformitățile potențiale sunt cele identificate, dar potențiale. Neconformitățile potențiale sunt cele identificate, dar nemanifestate;
7.1.12	Acțiune preventivă	Se referă la eliminarea cauzelor unor neconformități sau a unor situații nedorite posibile, dar care nu s-au manifestat efectiv, în orice etapă a managementului calității.

### 7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt	Abrevierea	Termenul abreviat
1	2	3
7.2.1	P.S.	Procedură de sistem
7.2.2	P.O.	Procedură operațională
7.2.3	E	Elaborare
7.2.4	V	Verificare
7.2.5	Ap.	Aplicare
7.2.6	Ah.	Arhivare
7.2.7	CEAC	Comisia de evaluare și asigurare a calității
7.2.8	RAC	Raport acțiuni preventive

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

## 8. Descrierea procedurii

### 8.1. Generalități:

Orice persoană care își desfășoară activitatea în unitatea de învățământ și care identifică o neconformitate potențială ia măsuri pentru corectarea și tratarea acesteia, pentru a nu genera neconformități reale. De asemenea, informează șeful direct privind neconformitățile potențiale. Aceștia au datoria de a întreprinde acțiuni preventive pentru a evita apariția neconformităților.

### 8.2. Documente utilizate:

#### 8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct.6.

#### 8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate;  
- Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislația aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariații unității.

#### 8.2.3. Circuitul documentelor:

- Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform pct.3.

### 8.3. Resurse necesare:

#### 8.3.1. Resurse materiale:

- Computer;  
- Imprimantă;  
- Copiator;  
- Consumabile (cerneală/toner);  
- Hârtie xerox;  
- Dosare.

#### 8.3.2. Resurse umane:

- Conducătorul unității;  
- Comisia CEAC;  
- Compartimentele prevăzute în organigrama unității.

#### 8.3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al unității.

### 8.4. Modul de lucru:

#### 8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

#### 8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

##### Identificarea neconformităților potențiale se realizează pe baza:

- autosesizărilor personalului;  
- analizelor efectuate de catedre;  
- rezultatelor auditurilor;  
- înregistrărilor managementului calității;  
- sesizărilor beneficiarilor.



COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

Procedura ACȚIUNI PREVENTIVE documentează modul de inițiere, urmărire și finalizare a acțiunilor preventive, responsabilitățile și autoritatea persoanelor implicate în aceste acțiuni.

Procedura asigură ținerea sub control a potențialelor neconformități și efectuarea unor analize aprofundate a cauzelor care pot genera aceste neconformități în vederea prevenirii apariției acestora.

#### **Identificarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora**

- Identificarea neconformităților potențiale și a cauzelor acestora pentru serviciile oferite de unitatea de învățământ în procesul educațional se face la analiza cerințelor contractuale și la efectuarea auditurilor interne;

- Determinarea cauzelor lor este efectuată de regulă de către personalul cu atribuții de verificare/aprobare și monitorizare, dar și de celălalt personal implicat în desfășurarea activităților;

- Pentru neconformitățile potențiale de sistem determinarea cauzelor este realizată de către personalul CEAC;

- Pentru neconformitățile potențiale de proces determinarea cauzelor este efectuată de către CEAC.

#### **Evaluarea necesității acțiunilor preventive**

Necesitatea inițierii acțiunilor preventive este evaluată (pentru a se asigura prevenirea neconformităților) după cum urmează:

- de către șefii de arie curriculară și prin personalul responsabil cu verificarea/aprobarea;

- de către CEAC (cu ocazia efectuării auditurilor interne) pentru neconformitățile potențiale de sistem.

În faza de inițiere se va face o evaluare a impactului posibilelor neconformități asupra costurilor calității, performanțelor serviciului, asupra securității și satisfacerii beneficiarului, respectiv asupra mediului.

#### **Inițierea acțiunii preventive**

Inițierea acțiunilor preventive pentru neconformitățile potențiale ale serviciilor sau ale proceselor este efectuată de către CEAC care descriu în Raportul de Acțiuni Preventive acțiunea de eliminare a cauzelor neconformităților potențiale.

#### **Acțiunile preventive se întreprind urmare analizării și utilizării următoarelor surse de informații:**

- procese și operații de lucru care influențează calitatea serviciilor, rapoarte ale auditurilor;

- înregistrările calității, reclamații ale beneficiarilor.

Inițierea acțiunilor preventive pentru posibile deficiențe constatate, este realizată de către responsabilii CEAC.

#### **Înainte de inițierea și planificarea acțiunilor preventive se face o analiză atentă a potențialelor neconformități care să cuprindă:**

- specificațiile produsului sau serviciului;

- toate procesele, acțiunile realizate;

- înregistrările calității;

- reclamațiile;

- metodele statistice specifice;

- rapoartele de audit.

#### **Implementarea acțiunii preventive**

##### **Acțiunile preventive se impun în urma identificării potențialelor neconformități de către:**

- factorii responsabili cu analiza, verificarea, validarea, aprobarea și avizarea lucrărilor elaborate de compartimente;

- responsabilii cu calitatea ca urmare a analizei rapoartelor de neconformitate, a efectuării auditurilor interne, a observațiilor provenite de la departamente sau conducere, a reclamațiilor beneficiarilor etc.

Șefii de compartimente vor stabili, împreună cu alți factori responsabili, acțiunile preventive ce vor fi aplicate de către compartimentele respective, prin elaborarea de RAP. Originalele se arhivează la compartimentul CEAC, câte o copie transmițându-se în compartimentele implicate prin responsabili.

Aplicarea acțiunilor preventive stabilite este urmărită de către responsabilul CEAC.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

Responsabilul CEAC urmărește implementarea acțiunilor preventive stabilite, fie prin verificarea directă (pe măsură ce sunt implementate), fie cu ocazia efectuării auditului intern următor.

Analiza unor neconformități potențiale, a căror cauze nu este întotdeauna evidențiată, în vederea inițierii de acțiuni preventive, implică extinderea investigațiilor. În acest caz, în cadrul analizei se vor utiliza surse corespunzătoare de informații, printre care: specificații, reglementări referitoare la procesul de instruire și învățare, înregistrările calității, rezultate ale auditurilor SMC, reclamațiile beneficiarilor.

Fiecare cadru didactic sau angajat poate face propuneri de îmbunătățire, care vor fi prezentate responsabilului CEAC. Acesta are obligația să analizeze propunerile, împreună cu părțile interesate, și să le supună spre aprobare conducerii.

**Pentru a preveni repetarea neconformităților sau a altor situații nedorite pot fi întreprinse următoarele acțiuni, după caz:**

- modificarea procesului de prestare a unui serviciu, prin decizia conducerii unității;
- revizuirea unor specificații referitoare la desfășurarea procesului de instruire, prin decizia conducerii unității;

Pentru acțiunile preventive inițiate sunt stabilite competențele decizionale și responsabilitățile privind planificarea, implementarea și verificarea acestora, astfel încât să se asigure eficacitatea lor de către conducerea unității, responsabilul calitate și șefii de arii curriculare/ compartimente implicate, după caz. Toate acțiunile preventive care se stabilesc de către CEAC sunt comunicate fiecărui angajat care își desfășoară activitatea în domeniul în care pot apărea neconformități potențiale.

**8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:**

Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele din unitate.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

## 9. Responsabilități

### 9.1. Conducătorul unității

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii.

### 9.2. Comisia CEAC

- Aplică și menține procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

#### 10. Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului departamentului
1	2	3	4	5	6	7	8
10.1		25.02.2022				-	
10.2	I-a		1	12.08.2022		-	
10.3	I-a		2	18.11.2022		-	

#### 11. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data			
1.	CEAC	Manole Alina			18.11.2022			
2.	Director	Mareș Silvia			18.11.2022			

#### 12. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Conform Procesului Verbal de predare-primire.						

#### 13. Anexe

Nr. Crt	Denumirea anexei	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	2	3	4	5	6
13.1	Lista difuzării	-	-	1	-
13.2	Raport actiuni corective preventive	-	-		-

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1

## Cuprins

<b>1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate</b>	3
<b>2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii</b>	3
<b>3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii</b>	3
<b>4. Scopul procedurii</b>	4
<b>5. Domeniul de aplicare</b>	5
<b>6. Documente de referință</b>	6
<b>7. Definiții și abrevieri</b>	7
<b>8. Descrierea procedurii</b>	8
<b>9. Responsabilități</b>	11
<b>10. Formular de evidență a modificărilor</b>	12
<b>11. Formular de analiză a procedurii</b>	12
<b>12. Lista de difuzare a procedurii</b>	12
<b>13. Anexe</b>	12

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	ACȚIUNI PREVENTIVE	Revizia 2
	Cod: P.O. 75	Exemplar nr. 1