

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRĂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM/ACȚIUNI CORECTIVE	COD: PS CMC-02
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 1 / 8

CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM/ACȚIUNI CORECTIVE

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau a reviziei procedurii de sistem

Acțiunea	Compartiment	Numele și prenumele	Funcția	Semnătura	Data
Elaborată	CMC	Conf. univ. dr. Adina-Milena TĂTAR	Coordonator		08.10.2025
Verificată	Prorector	Prof. univ. dr. ing. Liviu-Marius CÎRȚÎNĂ	Prorector		08.10.2025
Avizată pentru conformitate cu ISO 9001:2015	Responsabil cu Managementul Calității	Prof. univ. dr. Gabriela DOBROTĂ	Prorector		08.10.2025
Avizată	Consiliul de administrație	Prof. univ. dr. ing. Luminița Georgeta POPESCU	Rector		08.10.2025
Aprobată	Birou Senat	Prof. univ. dr.	Președinte		13.10.2025
Validată	Senat	Lucia PALIU-POPA	Senat		17.10.2025

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM/AȚIUNI CORECTIVE	COD: PS CMC-02
	EDIȚIE: 1		
	REVIZIE: 0		
	Pag 2 / 8		

2. Cuprins

Nr. crt.	Denumire	Pag.
1.	Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau a reviziei procedurii de sistem	1
2.	Cuprins	2
3.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii documentate	2
4.	Lista compartimentelor la care se difuzează ediția sau revizia procedurii documentate	2
5.	Scopul	3
6.	Domeniul de aplicare a procedurii	3
7.	Documente de referință	3
8.	Definiții și abrevieri	3
9.	Descrierea activității	4
10.	Responsabilități	5
11.	Conținutul procedurii	6
12.	Dispoziții finale	7
13.	Anexă	7

3. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii documentate

Nr. crt.	Elaborare sau revizie	Temeiul	Data intrării în vigoare	Document aprobare
1.	Elaborare ediție inițială	SR EN ISO 9001: 2015	17.10.2025	Hotărârea Biroului Senatului nr. 5/13.10.2025, validată prin Hotărârea Senatului nr. 14/17.10.2025

4. Lista compartimentelor la care se difuzează ediția sau revizia procedurii documentate

Nr. crt.	Scopul difuzării	Compartiment	Nume și prenume/Funcția
1.	Aplicare	Toate structurile/compartimentele Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu, conform organigramei în vigoare	Conducători structuri/compartimente
2.	Informare	Consiliul de administrație Senat	Rector Președinte Senat
3.	Coordonare, control	Compartimentul pentru Managementul Calității	Coordonator
4.	Arhivare	Secretariat Comisie de monitorizare	Secretar

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM/AȚIUNI CORECTIVE	COD: PS CMC-02
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 3 / 8

5. Scopul

Art.1. *Procedura de sistem Controlul produsului neconform/acțiuni corective* definește activitățile de identificare și controlare a produsului/serviciului presupus neconform pentru a se preveni astfel utilizarea sau livrarea sa neintenționată.

6. Domeniul de aplicare

Art.2. Prezenta procedură se aplică de către personalul din cadrul UCB implicat în activitățile de identificare, documentare, izolare (atunci când este posibil), evaluare, tratarea produsului/serviciului neconform, înștiințarea funcțiilor implicate și reverificarea după înlăturarea neconformității.

7. Documente de referință

- ✓ SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe;
- ✓ SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular;
- ✓ SR EN ISO 9004:2018 – Managementul calității. Calitatea unei organizații. Îndrumări pentru obținerea unui succes durabil;
- ✓ SR EN ISO 19011:2018 – Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management;
- ✓ SR EN ISO 10007:2000 – Managementul calității. Ghid pentru managementul configurației;
- ✓ SR ISO 10015:2000 – Managementul calității. Linii directoare pentru instruire;
- ✓ SR ISO 10006:2005 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru managementul calității în proiectare;
- ✓ SR ISO 10019:2006 – Linii directoare pentru selectarea consultanților în sisteme de management al calității și utilizarea serviciilor acestora;
- ✓ SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001:2015 în domeniul educației;
- ✓ SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- ✓ Carta Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu;
- ✓ Codul de asigurare a calității;
- ✓ Regulamentul de organizare și funcționare a Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității;
- ✓ Regulamentul privind inițierea, aprobarea, monitorizarea și evaluarea periodică a fiecărui program de studii din Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu.

8. Definiții și abrevieri

Definiții:

Neconform – un produs sau serviciu care nu îndeplinește o cerință specificată sau standardele de calitate așteptate;

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII	PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM/AȚIUNI CORECTIVE	COD: PS CMC-02
	UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRĂNCUȘI” din TÂRGU JIU		EDIȚIE: 1
	Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro		REVIZIE: 0
			Pag 4 / 8

Evaluare – activitate de bază a managementului resurselor umane desfășurată în vederea determinării gradului în care angajații unei organizații îndeplinesc eficient sarcinile sau responsabilitățile ce le revin;

Calitate – măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele.

Abrevieri:

UCB – Universitatea „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu;

CA – Consiliul de administrație;

CMC – Compartimentul pentru Managementul Calității;

RMC – Responsabili pentru managementul calității;

RNC – Raport de tratare neconformitate;

CATN – Comisia de analiză și tratare a neconformității;

SMI – Sistem de management integrat (calitate-medi);

FPS – Fișă Procedură de sistem;

PS – Procedura de sistem.

9. Descrierea activității

Art.3.


(1) Universitatea tratează produsul neconform prin eliminarea neconformităților detectate pe parcursul derulării procesului de învățământ.

(2) În cazul procesului didactic, produsul este achiziția de informații, capacități și aptitudini, care în practica socială vor face dovada competențelor câștigate. Aceste produse sunt evaluate calitativ prin examinare, colocvii, proiecte etc., în conformitate cu cerințele programelor de învățământ.

(3) **Produsul/serviciul neconform** este ansamblul de informații, cunoștințe, capacități al căror nivel nu corespunde cerințelor de admitere/promovare/absolvire.

(4) **Identificarea produsului/serviciului neconform** care poate apărea în procesul de selecție și instruire a studenților, se realizează pe parcursul etapelor de monitorizare a proceselor și anume:

- controlul efectuat la admitere;
- controlul efectuat pe parcursul derulării procesului didactic (evaluările studenților semestriale/anuale, evaluarea specializărilor și a disciplinelor, analiza planurilor de învățământ, a materialelor didactice, auditurile);
- controlul final al activității didactice (evaluarea studenților la finalizarea studiilor – examen de licență/absolvire, procesul de acreditare a specializărilor, auditurile externe);
- controlul efectuat de client, care se concretizează prin neconformitățile depistate de către agenții economici la integrarea absolvenților pe piața forței de muncă;
- regulamentele specifice: procesul de admitere, procesul didactic, procesul de finalizare studii de licență, procesul de finalizare studii de master, procesul de evaluare a studenților,

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM/AȚIUNI CORECTIVE	COD: PS CMC-02
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 5 / 8

procesul de urmărire a absolvenților furnizează date pentru identificarea produsului neconform, indicatorii fiind furnizați de rezultatele la examenele de admitere, de an și finale.

(5) Cauzele obținerii unor produse neconforme (competențe insuficiente) în procesul didactic sunt multiple. Dintre acestea menționăm: admiterea în universități a unor studenți cu un nivel scăzut de cunoștințe sau a unor studenți care nu reușesc să se adapteze și să se integreze sistemului de pregătire universitar, a unei comunicări profesionale deficitare între student și cadrul didactic, a elaborării unor planuri de învățământ și programe analitice necorespunzătoare cerințelor pieței forței de muncă, elaborării unei documentații SMC neconformă cu cerințele.

(6) Indiferent de etapa în care se depistează, produsul neconform se identifică prin documente specifice în funcție de etapa în care este depistat.

(7) Produsele neconforme sunt analizate de persoane autorizate (după caz), ținându-se cont de cerințele de calitate specificate. După examinare și evaluare efecte, aceste persoane decid asupra celor trei cazuri posibile:

- readucerea la conformitate, propunând măsuri corective;
- acceptarea neconformității, propunând autorizarea prin derogare a neconformității;
- neconformitatea este critică, în care caz se propune întreruperea procesului în care a fost identificată neconformitatea.

Datele din Raportul de neconformitate constituie date de intrare pentru procesul de stabilire a acțiunilor de tratare a riscurilor și oportunităților, documentat în procedura de sistem, cod: PS CMC-03 Evaluare riscuri și stabilire oportunități.

Art.4. Procedura prevede ca, pe parcursul tratării neconformității, să se înregistreze stadiul corecției realizate.

Art.5. Analiza neconformităților și a tendințelor lor de apariție se iau în considerare pentru îmbunătățire și sunt date de intrare pentru analiza efectuată de management, atunci când se au în vedere obiective de reduceri și necesități de resurse.

10. Responsabilități

Art.6. Documentele și înregistrările se întocmesc în concordanță cu dispozițiile interne, iar dacă este necesar și/sau cu cerințele externe/prevederile legale aplicabile. Aprobarea se consemnează prin semnarea și datarea documentului/înregistrării.

Art.7. Responsabilitățile specifice privind întocmirea și gestionarea înregistrărilor privind SMI se regăsesc în procedurile sistemului de management integrat (de sistem sau operaționale), sau în alte documente aplicabile ce descriu activitățile care generează respectivele înregistrări.

Art.8. Fiecare facultate/departament este responsabilă/responsabil pentru identificarea, colectarea, evaluarea conținutului, prelucrarea, actualizarea, prezentarea într-o formă îngrijită și punerea la dispoziția persoanelor cu autoritate de control a înregistrărilor SMI.

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRĂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM/AȚIUNI CORECTIVE	COD: PS CMC-02
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 6 / 8

11. Conținutul procedurii

11.1. Identificarea serviciilor neconforme

Art.9. Serviciile neconforme sunt identificate, după caz, de către CA/CMC/RMC/CATN, în urma monitorizării sistemului calității din UCB.

Art.10. Observațiile și reclamațiile primite sunt analizate și unele dintre ele sunt declarate neconformități ale serviciului și sunt înregistrate și trimise la CMC.

Art.11. CMC inițiază RNC într-un exemplar.

Art.12. După caz, în susținerea celor afirmate se pot atașa dovezi în susținerea neconformității. În cazuri deosebite acesta poate propune oprirea prestării serviciului până la rezolvarea situației.

11.2. Evaluarea serviciilor neconforme:

Art.13. Serviciile neconforme prezentate în RNC se analizează de către CA și distribuită CATN.

CATN evaluează efectele neconformității asupra prestării ulterioare a serviciului și efectuează următoarele activități:

- Analizează și înscrie cauzele care au generat neconformitatea.
- Propune corecții și – după caz – acțiunile corective necesare.

Art.14. Documentațiile constatate neconforme se refac, modul de tratare a neconformităților se stabilește de către CATN, iar în cazul observațiilor primite CA analizează și stabilește acțiunile și măsurile necesare soluționării cu termene și responsabilități.

11.3. Eliminarea neconformității

Art.15.

(1) După analiza RNC, CATN decide:

- Remediere;
- Oprire serviciu.

(2) Aplicarea deciziei aparține funcției unde s-a constatat neconformitatea.

11.4. Verificarea lucrării după eliminarea neconformității

Art.16. După rezolvarea neconformităților documentația este supusă din nou verificării în cadrul ședinței CATN.

11.5. Verificarea de asigurare a calității

Art.17. CMC verifică cu ocazia monitorizării sistemului sau ale auditurilor planificate îndeplinirea acțiunilor corective și preventive după care semnează și datează RNC.

Art.18. În situația în care corecțiile și acțiunile de tratare a neconformității nu sunt finalizate se întocmește un raport de tratare a neconformității (RNC).

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRÂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM/AȚIUNI CORECTIVE	COD: PS CMC-02
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 7 / 8

Art.19. Urmărirea RNC pe circuitul de analizare-decizie-arhivare este în responsabilitatea CMC.

Art.20. După circuitul de analiză și decizie RNC se arhivează la dosarul lucrării respective.

11.6. Fișe de înregistrări

Art.21.

(1) Înregistrările referitoare la controlul produsul neconform sunt:

- Schema logică pentru tratarea serviciului neconform;
- Raport de tratare a neconformității RNC, se păstrează la CMC și la RMC o perioadă de trei ani;
- Registrul de evidență al observațiilor primite, se păstrează la responsabilii cu managementul calității din fiecare facultate, departament.

(2) Înregistrările sunt tratate conform procedurii *PS DGA-16 Procedura de sistem privind circuitul documentelor în cadrul Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu.*

11.7. Distribuire

Art.22. Prezenta procedură se distribuie următoarelor funcții:

- Responsabilii de proces;
- Șefii de compartimente.

12. Dispoziții finale

Art.23. *Procedura de sistem Controlul produsului neconform/acțiuni corective* nu poate conține prevederi contrare legislației în vigoare, acestea fiind nule de drept.

Art.24. Prezenta procedură a fost avizată în ședința Consiliului de administrație din data de 08.10.2025, aprobată în ședința Biroului Senatului din data de 13.10.2025 și validată în ședința Senatului Universității „Constantin Brâncuși” din Târgu Jiu din data de 17.10.2025.

13. Anexă

Anexa nr. 1 – *Registrul de evidență a observațiilor primite de la clienți, cod: FPS CMC 02-01;*

PREȘEDINTE SENAT,
Prof. univ. dr. Lucia PALIU-POPA

RECTOR,
Prof. univ. dr. ing. Luminița Georgeta POPESCU

SECRETAR SENAT,
Conf. univ. dr. Iuliana-Carmen BĂRBĂCIORU

COMPARTIMENT JURIDIC,
Jr. Maria COCOLEA

	MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII UNIVERSITATEA „CONSTANTIN BRĂNCUȘI” din TÂRGU JIU Strada Tineretului Nr. 4, Târgu Jiu, Gorj, România Tel: +40-253-218222 / +40-253-214307 Fax: +40-253-218222 / +40-253-215794 http://www.utgjiu.ro	PROCEDURA DE SISTEM CONTROLUL PRODUSULUI NECONFORM/ACȚIUNI CORECTIVE	COD: PS CMC-02
			EDIȚIE: 1
			REVIZIE: 0
			Pag 8 / 8

Anexa nr. 1

Registrul de evidență a observațiilor primite de la clienți, cod: FPS CMC 02-01;

Nr. crt.	Document de transmitere a observației nr./data	Denumire Client/Companie	Data înregistrării la UCB	Descrierea succintă a observației	Mod de soluționare