



# METODOLOGIE REALIZARE A MONITORIZARII SES

## Abrevieri

*SES – Structura a economiei sociale*

*Acțiune corectivă Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități detectate sau a altei situații nedorite.*

## Capitolul I - Dispoziții generale

### SCOP

Procedura are scopul de a specifica modul de identificare, inițiere, aplicare și verificare a rezultatelor acțiunilor corective pentru a preveni apariția unor neconformități în implementarea planurilor de afaceri SES și a sustenabilității acestora.

Prezenta metodologie reglementează planificarea, organizarea și desfășurarea monitorizării implementării și a sustenabilității Planurilor de Afaceri ale SES-urilor finanțate de Uniunea Europeană, prin Fondul Social European, Programul Operațional Capital Uman, Axa prioritară 4: Incluziunea socială și combaterea sărăciei, Obiectivul tematic 9: Promovarea incluziunii sociale, combaterea sărăciei și a oricărei forme de discriminare, Prioritatea de investiții 9v: Promovarea antreprenoriatului social și a integrării vocaționale în întreprinderile sociale și economia socială și solidară pentru a facilita accesul la ocuparea forței de muncă, Obiectiv Specific (O.S.) 4.16: Consolidarea capacității întreprinderilor de economie socială de a funcționa într-o manieră auto-sustenabilă, precum și procedura de raportare și valorificare a concluziilor monitorizării.

Activitatea de monitorizare a implementării planurilor de afaceri SES se efectuează în cadrul A2.4

Monitorizarea funcționării și dezvoltării afacerilor finanțate, activitatea de monitorizare a sustenabilității SES se efectuează în cadrul aceleiași activități și prin excepție după finalizarea implementării proiectului în vederea realizării obiectivelor de sustenabilitate asumate.

Principalele obiective ale monitorizării implementării și sustenabilității SES sunt:

---



- a) Să colecteze informații actuale privind implementarea acțiunilor/măsurilor de implementare și sustenabilitate planificate;
- b) Să evalueze și să raporteze progresul în realizarea obiectivelor;
- c) Să promoveze și să dezvolte consultarea cu grupurile implicate și factorii interesați în procesul de planificare și sustenabilitate;
- d) Să acorde sprijin în planificarea strategică și în implementarea planurilor de afaceri a unităților SES înființate în cadrul proiectului [Promovarea antreprenoriatului social în regiunile mai puțin dezvoltate din România], [cod SMIS 127858];
- e) Să identifice și să recomande măsuri de îmbunătățire a planurilor și a proceselor de implementare a acestora;
- f) Să contribuie la promovarea unui cadru eficient de implicare și coordonare a structurilor partenereiiale consultative din domeniul economiei sociale;
- g) Să furnizeze date relevante și să faciliteze schimbul de informații necesare armonizării documentelor și fundamentării deciziilor în planificarea strategică a ofertei la nivel de structuri ale economiei sociale.

## CONTEXT

Potrivit rezultatelor unui studiu realizat la nivelul anului 2016 de către Directoratul General pentru Politici Interne din cadrul Parlamentului European, economia socială a crescut în număr și dimensiune în ultimele decenii în statele membre ale Uniunii Europene, în conformitate cu tendințele globale înregistrate în acest domeniu. Cu toate acestea, diferențele în ceea ce privește statutul juridic și rolul jucat de către entitățile din economia socială din fiecare stat membru, precum și atenția relativ redusă care, până recent, a fost acordată acestui domeniu de către birourile naționale și transnaționale de statistică fac dificilă evaluarea dimensiunii economiei sociale în Uniunea Europeană, ca întreg. Aceste dificultăți se traduc, de asemenea, în evaluarea relativ dificilă a importanței economice a sectorului (în termeni de produs intern brut realizat de acest sector. Datele disponibile în prezent arată că, în ansamblu, aproximativ 2 milioane de entități specifice economiei sociale la nivel european își desfășoară activitatea, reprezentând aproximativ 10-12% din totalul întreprinderilor din același cadru teritorial. Potrivit Comisiei Europene, entitățile din economia socială (entități agregate de cooperative,

---



societăți mutuale, asociații și fundații) angajau la nivelul anului 2010 un număr de 14,5 milioane de persoane, reprezentând 6,5% din întreaga populație activă a Uniunii Europene. Evoluția acestui indicator este una pozitivă, având în vedere faptul că la nivelul anului 2002 aceste entități angajau doar 11 milioane de persoane. Trend-ul relevat indică creșterea importanței acestui tip de entitate economică în tot contextul macroeconomic european. În timp ce sunt limitate la dimensiuni, aceste cifre relevă faptul că economia socială constituie un pilon esențial al modelului social european. Deși situația variază foarte mult între statele membre, entități ale economiei sociale sunt prezente în aproape toate sectoarele economice, cum ar fi: sectorul bancar, sectorul asigurărilor, agricultura, diverse servicii comerciale, servicii medicale și servicii sociale, etc. Există și noi extensii comune ale activității economice care răspund nevoilor colective în domenii suplimentare: mediul (adică agricultura ecologică, horticultura, prelucrarea produselor alimentare, serviciile ecologice și protecția mediului) în țări precum Republica Cehă, Malta și România; deservirea comunității (nevoile de interes general) în țări precum Marea Britanie, Germania și Olanda (de exemplu, locuințe, transport și energie); activități culturale, sportive și de agrement (de exemplu, arte, meșteșuguri, muzică și, din ce în ce mai mult, turism) în Croația, Estonia, Finlanda, Grecia, Ungaria, Malta și Suedia. Din perspectiva Politicii de Coeziune, în confirmare cu cel de-al șaptelea raport de coeziune (publicat în luna octombrie 2017), economia socială reprezintă un pilon important în contextul necesității de reducere a disparităților sociale dintre și în cadrul statelor membre și a regiunilor acestora. Fondul Social European sprijină activ instituția întreprinderilor sociale ca o sursă de locuri de muncă, în special pentru grupurile de oameni care au dificultăți în obținerea unui loc de muncă: tineri șomeri pe termen lung, persoane cu handicap, persoane din comunitățile rurale. Per total, statele membre au alocat peste 1 miliard de Euro pentru acest sector în perioada 2014-2020 și mai multe state membre utilizează FSE pentru a stimula piața de investiții sociale. Exemple edificatoare în acest sens sunt Portugalia, prin intermediul Fondului pentru inovare socială, și Polonia, prin Fondul Național pentru Antreprenariat Social. La nivelul României, din punct de vedere conceptual, discuția despre economia socială este de dată oarecum recentă, stimulată, în primul rând, de măsurile de promovare incluse în proiectele finanțate de către Fondul Social European, în special prin Programul Operațional Dezvoltarea Resurselor Umane 2007–2013. Discuția privind generarea de venit de către organizațiile cu scopuri sociale, pentru a susține scopurile lor specifice, este mai veche și este estimat că a început imediat după anul 2000. Atunci, perspectiva integrării europene a făcut ca donatorii internaționali tradiționali, publici sau privați, și

---



beneficiarii lor, în special cei care au dezvoltat servicii sociale, să își pună problema sustenabilității pe termen lung a acestor tipuri de activități. România înregistrează un deficit serios față de media UE-25 în domeniul capacității de a furniza servicii sociale, de educație și sănătate. De asemenea, România are un deficit serios în domeniul protecției mediului, mai ales în ceea ce privește colectarea, reciclarea și depozitarea deșeurilor și administrarea ariilor protejate. Tot acest deficit ar trebui să fie privit ca o zonă firească și necesară în care să fie susținută dezvoltarea întreprinderilor sociale. În domeniul social, statul, la nivel central și local, are o rețineră serioasă în a subcontracta partenerii neguvernamentali pentru furnizarea de servicii sociale și de mediu. De asemenea, nu există pentru moment o strategie clară de a privi activitățile din domeniul protecției mediului ca potențiale generatoare de resurse și de creștere economică, situație care ar putea fi, de asemenea, îmbunătățită prin intermediul economiei sociale. Toate aceste deficiențe întâlnite în plan socio-economic necesită o atenție crescută și pot fi diminuate sau combătute complet prin susținerea dezvoltării întreprinderilor sociale – Fondul European Social contribuie în acest sens prin măsuri dedicate atât înființării unor noi structuri, cât și cu măsuri pentru dezvoltarea întreprinderilor deja funcționale. Cadrul legal național a fost instituit prin Legea nr. 219/2015 privind economia socială. Acest act normativ definește economia socială ca ansamblul activităților organizate independent de sectorul public, al căror scop este să servească interesul general, interesele unei colectivități și/sau interesele personale nepatrimoniale, prin creșterea gradului de ocupare a persoanelor aparținând grupului vulnerabil și/sau producerea și furnizarea de bunuri, prestarea de servicii și/sau execuția de lucrări. Economia socială are la bază inițiativa privată, voluntară și solidară, cu un grad ridicat de autonomie și responsabilitate, precum și distribuția limitată a profitului către asociați. Legea menționată mai sus constituie cadrul pentru definirea unor concepte importante pentru acest domeniu, cele mai relevante fiind: întreprinderile sociale de inserție, marca socială (concept ce include și certificatul cu privire la statutul întreprinderii), mecanismele de finanțare ale întreprinderilor sociale.

## **Capitolul II – Coordonarea monitorizării SES**

Monitorizarea este realizată de Echipa de Monitorizare SES

Monitorizarea implementării și sustenabilității planurilor de afaceri finanțate prin acordarea unei subvenții de tip ajutor de minimis în cadrul proiectului [Promovarea antreprenoriatului social în

---



regiunile mai puțin dezvoltate din România], [cod SMIS 127858], reprezintă una dintre modalitățile prin care SC AMD-SERVICES SRL în calitate de administrator al schemei de minimis își îndeplinește atribuțiile stipulate în contractul de finanțare .....

Echipa de Monitorizare SES este compusă din experții monitorizare și experții consiliere antreprenorială.

Atribuțiile administratorilor de schema în procesul de monitorizare a sustenabilității SES sunt următoarele:

- a) Nominalizează experții monitorizare și experții consiliere antreprenorială;
- b) asigură suportul instituțional și răspunde pentru buna desfășurare a procesului de monitorizare;

Atribuțiile Unităților SES în procesul de monitorizare a sunt următoarele:

- a) realizează autoevaluarea și monitorizarea internă
- b) răspund de organizarea vizitei de monitorizare conform calendarului și agendei convenite cu echipele de monitorizare
- c) sprijină activ activitățile echipei de monitorizare și colaborează pentru identificarea și formularea recomandărilor privind măsurile adecvate de îmbunătățire activității SES
- d) asigură informarea întregului personal cu privire la concluziile și recomandările raportului de monitorizare;
- e) asigură îndeplinirea recomandărilor din raportul de monitorizare.

Componenta Echipei de Monitorizare SES

- a) Fiecare echipă de monitorizare SES este formată din cel puțin doi membrii, persoane desemnate de către administratorii schemei de ajutor de minimis
- b) Echipa de Monitorizare SES este compusă din experții monitorizare și experții consiliere antreprenorială

Fiecare membru al echipelor de monitorizare SES trebuie:

- a) să cunoască și să îndeplinească sarcinile care îi revin;
  - b) să respecte graficul și agenda stabilită pentru activitățile de monitorizare asumate;
-



- c) să nu se afle în situații de conflict de interese cu unitatea SES monitorizată, de natură să le influențeze obiectivitatea;
- d) să se asigure că aprecierile formulate sunt pertinente și bazate pe dovezi;
- e) să favorizeze prin atitudine producerea dovezilor;
- f) să promoveze o evaluare constructivă;
- g) să dea dovadă de integritate și corectitudine în desfășurarea activității;
- h) să dea dovadă de profesionalism în formularea sugestiilor de îmbunătățire a calității, să inspire încredere în activitatea membrilor echipei de monitorizare și în judecățile acesteia;
- i) să respecte confidențialitatea informațiilor.

Atribuțiile Echipei de Monitorizare SES în proces sunt următoarele:

- a) realizează monitorizarea externă a sustenabilității SES
- b) dezbate și adoptă concluziile și recomandările rezultate din rapoartele de monitorizare SES
- c) se implică în informarea unităților SES cu privire la observațiile, concluziile și recomandările rezultate din rapoartele de monitorizare SES
- d) valorifică rezultatele monitorizării SES în actualizarea Planului integrat de monitorizare

Managerul de proiect are următoarele responsabilități:

- a) transmite invitațiile și centralizează confirmările de participare
  - b) informează unitățile cu privire la acțiunea de monitorizare
  - c) ia măsuri pentru obținerea în timp util a tuturor documentelor solicitate de echipele de monitorizare
  - d) validează informațiile transmise de unitățile SES și le transmite echipelor de monitorizare;
  - e) primește rapoartele de monitorizare externă de la fiecare echipă de monitorizare
  - f) asigură, împreună cu membrii echipelor de monitorizare, realizarea variantei finale a rapoartelor de monitorizare SES
  - g) arhivează rapoartele finale de monitorizare aprobate
-



### **Capitolul III – Desfășurarea monitorizării PAS**

#### ***PREGĂTIREA ACTIVITĂȚILOR DE MONITORIZARE***

Monitorizarea implementării planurilor de afaceri SES se realizează trimestrial sau ori de câte ori se considera necesar de către Managerul de proiect desemnat și administratorul schemei.

Monitorizarea sustenabilității SES se realizează anual, în timpul primului trimestru al noului an fiscal sau ori de câte ori se considera necesar de către Managerul de proiect desemnat și administratorul schemei.

Conducerile tuturor unităților SES din Regiuni sunt informate cu privire la perioada de desfășurare, scopul și modalitatea de realizare a monitorizării SES .

Întâlnirile administratorilor de schema în care se dezbate și se adoptă decizii privind planificarea și organizarea acțiunilor de monitorizare externă a SES se realizează în cadrul unor ședințe cu următoarele obiective:

- a) planificarea acțiunii de monitorizare;
- b) constituirea echipelor de monitorizare SES;
- c) adoptarea responsabilităților individuale ale membrilor echipelor de monitorizare.

Art. 14 Managerul de proiect răspunde de organizarea operațională a monitorizării implementării și sustenabilității SES

#### ***ETAPA I – STUDIAREA DOCUMENTELOR***

Prima etapă a monitorizării externe a implementării și sustenabilității SES constă în cercetare de birou, studierea documentelor transmise de unitatea SES

- a) Plan de acțiune, cuprinzând raportul operațional precedent încheiat, precum și planul operațional pentru perioada curentă
- b) Bilanț an fiscal încheiat
- c) Raportul ultimei monitorizări SES
- d) Alte documente solicitate de echipa de monitorizare SES

Prin studiul documentelor echipa de monitorizare realizează:

---



- e) identificarea calităților și a punctelor slabe ale SES
- f) stabilirea stadiului de implementare a priorităților SES
- g) respectarea indicatorilor asumați în planurile de afaceri
- h) respectarea normativelor legale în domeniul economiei sociale
- i) Echipa de monitorizare finalizează studiul documentelor prin întocmirea unui raport intermediar de evaluare a gradului de realizare a obiectivelor și acțiunilor planificate în SES.

### ***ETAPA a II-a – ORGANIZAREA ȘI DESFĂȘURAREA VIZITEI DE MONITORIZARE***

În paralel cu redactarea Raportului intermediar, echipa de monitorizare identifică pentru care prevederi ale SES informațiile sunt insuficiente, care sunt informațiile suplimentare necesare pentru a se putea realiza evaluări corecte și dacă acestea pot fi obținute în cadrul vizitei de monitorizare a unității SES

În funcție de obiectivele de monitorizare planificate pentru a fi atinse în timpul vizitei în unitatea SES și de metodele de colectare a informațiilor alese, echipa de monitorizare realizează agenda vizitei și elaborează instrumentele/documentele care vor fi utilizate.

Metodele și instrumentele utilizate de echipa de monitorizare în timpul vizitei de monitorizare sunt orientate în principal pe valorificarea contactului direct cu persoanele implicate în activitatea SES și observarea nemijlocită a condițiilor de desfășurare a activității SES

### ***ETAPA a III-a – ELABORAREA RAPOARTELOR DE MONITORIZARE SES***

Art. 20 Raportul de monitorizare SES este finalizat de echipa de monitorizare prin completarea și revizuirea raportului intermediar pe baza informațiilor suplimentare obținute pe parcursul vizitei de monitorizare.

Art. 21 Raportul are următoarele secțiuni:

- a) **Introducere.** În secțiunea introductivă sunt menționate informații cu privire la: perioada monitorizată, sursele de informare utilizate pentru aprecierea progresului în implementarea SES, dificultăți întâmpinate în realizarea monitorizării;
  - b) **Analiza implementare și sustenabilitate SES.** Secțiunea cuprinde o analiză a activității SES
-





UNIUNEA EUROPEANĂ



- c) **Activitățile echipei de monitorizare.** În această secțiune sunt descrise activitățile desfășurate în procesul de monitorizare referitoare la colectarea informațiilor utilizate în realizarea raportului, analiza și interpretarea lor, menționând metodele și instrumentele folosite;
- d) **Rezumat al aprecierilor.** Secțiunea este un rezumat al aspectele avute în vedere în procesul de monitorizare cum ar fi obiectivele, măsurile/ acțiunile care au făcut obiectul procesului de monitorizare și cele care nu au fost avute în vedere de acest proces
- e) **Raport de Actiuni Corective (ACTIUNI CORECTIVE SI PREVENTIVE – ANEXA 1 LA PREZENTA METODOLOGIE)**
- f) **Raport de Actiuni Preventive (ACTIUNI CORECTIVE SI PREVENTIVE – ANEXA 1 LA PREZENTA METODOLOGIE)**
- g) **Recomandări.** Finalul raportului constă într-un set de recomandări , formulate sintetic, pentru diminuarea sau eliminarea deficiențelor constatate

#### **Capitolul IV – Raportarea și valorificarea rezultatelor monitorizării SES**

Raportul final de monitorizare sustenabilitate SES, având anexate documentele elaborate în cadrul activității de monitorizare, este înaintat, inclusiv în format electronic, managerului de proiect cât și unității coordonatoare a schemei de ajutor de minimis/partenerului(daca este cazul) în termen de cel mult două săptămâni de la finalizarea vizitei în unitatea SES.

După primirea tuturor rapoartelor de monitorizare SES, managerul de proiect va prezenta unității coordonatoare a schemei de ajutor de minimis/partenerului(daca este cazul) rezumatul observațiilor și concluziilor rezultate din monitorizarea implementarii sau sustenabilitatii SES

În termen de o lună de la încheierea monitorizării SES, se vor publica observațiilor și concluziilor rezultate din monitorizarea SES pe pagina [www.AMD-services-SES.RO](http://www.AMD-services-SES.RO)

#### **Capitolul V – Dispoziții finale**

Unitățile SES au obligația de a păstra toate documentele privind derularea activității

Rapoartele de monitorizare SES sunt arhivate și păstrate de către partile emitente

Raportul monitorizării implementarii și sustenabilitatii SES, împreună cu celelalte documente privind evoluția contextului, a mediului extern și intern se vor publica pe pagina [www.AMD-services-SES.RO](http://www.AMD-services-SES.RO).

---



UNIUNEA EUROPEANĂ



Instrumente Structurale  
2014-2020



ANEXA 1

# ACTIUNI CORECTIVE SI PREVENTIVE

	<b>Elaborat:</b>	<b>Aprobat:</b>
<b>Nume:</b>		
<b>Functie:</b>		
<b>Data:</b>		
<b>Semnatura:</b>		

<b>ISTORIA REVIZIILOR</b>				
<b>Revizia</b>	<b>Data:</b>	<b>Descrierea reviziei</b>	<b>Elaborat</b>	<b>Aprobat</b>

## CUPRINS

1.	SCOP .....	2
2.	DOMENIUL .....	2
3.	DEFINITII, ABREVIERI .....	2
4.	DOCUMENTE DE REFERINTA .....	2
5.	RESPONSABILITATI .....	2
6.	PROCEDURA .....	3
7.	DOCUMENTE, INREGISTRARI .....	6
8.	ANEXE .....	<b>Eroare! Marcaj în document nedefinit.</b>

## 1. SCOP

Prezenta procedura stabileste modul in care se analizeaza, identifica cauzele, implementeaza si urmareste actiunile corective/preventive, pentru eliminarea sau minimizarea cauzelor neconformitatilor actuale sau potentiale.

Actiunile corective/preventive reprezinta un mijloc de imbunatatire continua a calitatii si implicare a personalului pentru eliminarea cauzelor in scopul prevenirii aparitiei neconformitatilor.

## 2. DOMENIUL

Procedura se aplica in actiunile intreprinse in cadrul proiectului „Spune da educației!” pentru eliminarea sau minimalizarea cauzelor elementelor de iesire neconforme depistate.

## 3. DEFINITII, ABREVIERI

- 3.1. **Neconformitate** – neindeplinirea unei cerinte.
- 3.2. **Actiune corectiva** - actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati detectate sau a altei situatii nedorite
- 3.3. **Actiune preventive** - actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati potentiale sau a altei posibile situatii nedorite
- 3.4. **RAC** - Raport de Actiuni Corective.
- 3.5. **RAP** – Raport de actiuni preventive.
- 3.6. **EI/PA** – Echipa de Implementare, Personalul Administrativ

## 4. DOCUMENTE DE REFERINTA

- 4.1. SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al Calitatii. Cerinte
- 4.2. SR EN ISO 9000:2015 – Sistem de management al calitatii. Principii fundamentale si vocabular.

## 5. RESPONSABILITATI

- 5.1. **Manager proiect** are urmatoarele responsabilitati:
  - 5.1.1. Stabileste, aproba, implementeaza, revizuieste prezenta procedura.
  - 5.1.2. Decide necesitatea initierii actiunilor corective/preventive.
  - 5.1.3. Aproba actiunile corective/preventive.
- 5.2. **Responsabili partener** are urmatoarele responsabilitati:
  - 5.2.1. Urmareste implementarea si realizarea actiunilor corective.
  - 5.2.2. Respecta si aplica cerintele prezentei proceduri.

- 5.2.3. Analiza rezultatelor si eficienta actiunilor corective/preventive intreprinse. Evalueaza eficacitatea actiunilor initiate.
  - 5.2.4. Confirmarea finalizarii actiunilor initiate.
  - 5.2.5. Stabileste masuri corective la aparitia repetata a acelorasi neconformitatile sau cand au fost identificate neconformitati cu implicatii deosebite.
  - 5.2.6. Inregistrareaza,inchide si tine sub control a RAC/RAP.
  - 5.2.7. Verifica modul de respectare si implementare a prezentei proceduri si efectueaza audituri interne pentru respectarea acesteia.
- 5.3. **Echipe de management, Echipe de implementare, Personalul administrativ** au urmatoarele responsabilitati:
- 5.3.1. Respecta si aplica cerintele prezentei proceduri.
  - 5.3.2. Intocmirea RAC/RAP.
  - 5.3.3. Implementarea efectiva a actiunilor corective/preventive decise.
  - 5.3.4. Verificarea eficacitatii actiunii corective/preventive intreprinse
  - 5.3.5. Confirmarea finalizarii actiunilor initiate
  - 5.3.6. Inregistrarea rezultatului actiunii corective/preventive in RAC.

## **6. PROCEDURA**

- 6.1. Actiuni corective
  - 6.1.1. Actiunile corective sunt initiate ca urmare a analizei urmatoarele documente si inregistrari:
    - (1) Rapoarte de neconformitate.
    - (2) Reclamatii client.
    - (3) Rezultatele auditurilor.
    - (4) Rezultatele analizei efectuate de management.
    - (5) Contracte si comenzi de aprovizionare.
  - 6.1.2. Etapele de realizare a actiunii corective sunt:
    - (1) Identificarea si analiza cauzelor neconformitatilor.
    - (2) Evaluarea actiunilor corective.
    - (3) Implementarea actiunilor corective si preventive.
    - (4) Modificari permanente.
    - (5) Urmarirea actiunilor corective.
  - 6.1.3. Identificarea si analiza cauzelor neconformitatilor:
    - (1) Identificarea cauzelor neconformitatii pot rezulta din:
      - a) Lipsa de instruire.
      - b) Lipsuri, defecte sau neconformitati ale materialelor si a echipamentelor aprovizionate.

- c) Neconformitati identificate in domeniul SMC.
  - d) Neconformitati in depozitarea sau manevrarea materialelor si a echipamentelor.
  - e) Neconformitati ale aparatelor si utilajelor in exploatare.
  - f) Lipsa procedurilor/instructiunilor in locurile unde sunt necesare.
  - g) Existenta unor proceduri/documente necorespunzatoare.
  - h) Nerespectarea cerintelor contractuale.
  - i) Functionarea necorespunzatoare a echipamentelor.
  - j) Programarea/planificarea necorespunzatoare.
  - k) Resurse (umane, material) necorespunzatoare.
- (2) In urma analizei sau propunerii prezentate de EI/PA, Responsabilii parteneri, dupa caz, decid initierea actiunii corective
  - (3) Responsabilii parteneri evalueaza importanta neconformitatii, cerceteaza posibilele cauze, analizeaza neconformitatea si decid daca actiunea corectiva este necesara si adecvata si stabilesc actiunile necesare pentru prevenirea repetarii ei sau a unor probleme similare.
  - (4) EI/PA intocmeste RAC (Raportul de Actiuni Corective) pe formularul din anexa si inregistreaza RAC in Registrul de evidenta RAC.

#### 6.1.4. Evaluarea eficacitatii actiunilor corective

- (1) Responsabilii parteneri evalueaza eficacitatea actiunilor corective si stabilesc masuri proprii conditiilor de lucru si prelucrare cu personalul implicat.
- (2) Decizia finala impune o comparatie intre fezabilitatea si costurile diferitelor alternative.
- (3) Semnificatia unei actiuni corective trebuie evaluata in functie de impactul sau asupra unor aspecte cum ar fi: costuri, performante, fiabilitate, securitate si satisfacerea clientului.
- (4) Analiza eficacitatii actiunilor corective se efectueaza prin examinari specifice si constituie o masura a diminuarii sau prevenirii numarului de neconformitati

#### 6.1.5. Implementarea actiunilor corective

- (1) Implementarea unei actiuni corective incepe cu identificarea unei neconformitati referitoare la calitate si implica luarea de masuri pentru a elimina sau minimaliza posibilitatea repetarii acesteia.

- (2) Persoana responsabila efectueaza actiunea corectiva ceruta si informeaza Responsabil partener despre data finalizarii.
- (3) Implementarea actiunilor corective poate impune luarea unor masuri de schimbare a procesului de educatie/reconstructie sau implementarea unor controale suplimentare asupra acestuia, cat si a procedurilor. Procesul de rectificare trebuie sa continue pana la eliminarea completa a neconformitatii.
- (4) Responsabil partener controleaza implementarea actiunilor corective pentru a se asigura ca acestea sunt intreprinse si ca sunt eficiente si daca rezultatul este satisfactor, confirma finalizarea actiunii corective in originalul R.A.C

#### 6.1.6. Modificari permanente

- (1) Orice modificare rezultata din actiunile corective intreprinse trebuie inregistrata in instructiunile de lucru, proceduri operationale, specificatiile produsului si/sau SMC.
- (2) Orice modificare impune revizuirea procedurilor utilizate pentru a identifica si a elimina problemele potentiale.
- (3) Modificarile documentelor sunt analizate si aprobate de aceleasi functii care le-au aprobat initial.
- (4) Inregistrarile modificarilor se pastreaza pentru demonstrarea conformitatii cu conditiile specificate si functionarea eficiente a SMC

#### 6.1.7. Urmarirea actiunilor corective

- (1) Actiunile corective intreprinse urmaresc corectarea si prevenirea repetarii problemelor constatate referitoare la calitate si prevenirea aparitiei neconformitatilor ca urmare a unei probleme potentiale depistate.
- (2) Responsabil partener urmareste implementarea si realizarea actiunilor corective prin completarea unui registru de urmarire a actiunilor corective.
- (3) Rezultatele verificarii implementarii actiunilor corective constatate de catre Responsabil partener se inscriu in RAC.
- (4) Rezultatele actiunilor corective si eventualele propuneri de imbunatatire se supun analizei efectuate de management.



## 6.2. **Actiuni preventive**

6.2.1. Actiunile preventive presupun activitati de detectare, analiza si eliminare a cauzelor unor neconformitati potentiale. Analiza unor informatii din surse cum ar fi procesele de predare/invatare, rezultatele inspectiilor si testelor, derogarile, reclamatiiile cursantului/studentului, rezultatele auditurilor pot genera actiuni preventive.

6.2.2. Initierea unei actiuni preventive se poate realiza in urmatoarele etape:

(1) Inaintea inceperii procesului de predare/invatare/reconstructie.

Analiza cerintelor din programul de formare profesionala prin evaluarea principalelor cerinte referitoare la calitate care ar putea sa ridice probleme in timpul procesului de predare/invatare.

(2) In timpul procesului de predare/invatare

Analiza starii si tendintelor calitatii (rata notelor mici la testele de verificare a cunostintelor acumulate, etc).

(3) Dupa livrarea unui produs/serviciu

Analiza principalelor reclamatii ale clientului, analiza principalelor probleme aparute pe parcursul derularii unui proces de predare/invatare/reconstructie.

(4) Dupa auditurile interne.

(5) Etapele de realizare ale actiunii preventive sunt identice cu etapele descrise pentru actiuni corective, la punctul 6.1.3 – 6.1.7, cu exceptia formularului.

## **7. DOCUMENTE, INREGISTRARI**

7.1. Raport de Actiuni Corective – este intocmit EI/PA intr-un exemplar si se supune analizei si aprobarii Managerului de proiect. Originalul se pastreaza la sediul firmei si copii sunt transmise persoanelor responsabile cu realizarea actiunii corective.

7.2. Raport de Actiuni Preventive – este intocmit EI/PA intr-un exemplar si se supune analizei si aprobarii Managerului de proiect. Originalul se pastreaza la sediul firmei si copii sunt transmise persoanelor responsabile cu realizarea actiunii preventive.

7.3. Registru evident RAC/RAP – Este completat de EI/PA si se pastreaza in format electronic.