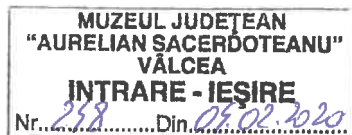






MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	ACTIUNI CORECTIVE	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 05	Pagina 1 din 5



Procedura PS-SMC 05–ACTIUNI CORECTIVE
 corespunde cerințelor standardului SR EN ISO 9001:2015
 ales ca model de referință pentru implementarea
 sistemului de management în cadrul
MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA

Intocmit: RM Data: 30.01.2020	Verificat: Auditor SMC	Avizat: Președinte SCIM	Aprobat: Manager
Semnătura: 	Semnătura: 	Semnătura: 	Semnătura: 

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	ACTIUNI CORECTIVE	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 05	Pagina 2 din 5

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește procesul de inițiere și aplicare a acțiunilor corective - în vederea eliminării urmărilor ce au generat apariția neconformităților în scopul îmbunătățirii continue a SMC.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică pentru toate activitățile ce se desfășoară în cadrul organizației, care necesită acțiuni corective.

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

3.1 Terminologie

3.1.1 Acțiune corectivă = acțiune întreprinsă pentru eliminarea urmărilor unor neconformități, defecte sau a altor situații nedorite, existente, în scopul prevenirii repetării acestora.

3.1.2 Corectie-acțiune stabilită pentru eliminarea neconformității

3.1.3 Eficacitate acțiune/corectivă- verificare după o anumită perioadă de timp pentru a vedea dacă neconformitatea a mai apărut

3.2. Abrevieri

Conform capitol 3 din MSMC – Manualul Sistemul de Management al Calității

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1 SR EN ISO 9001:2015 -Sisteme de management al calității. Cerințe.

5. RESPONSABILITĂȚI

5.1 Responsabil de proces = RM

5.2 Echipa de proces = D, RA/RP

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	ACTIUNI CORECTIVE	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 05	Pagina 3 din 5

6. DESCRIEREA PROCESULUI

INTRĂRI	DESCRIEREA PROCESULUI	RESPONSABIL	IEȘIRI
<p>Raport de audit, cod PS-SMC 03/F3;</p> <p>Raport audit extern</p> <p>Nota recepție și constatare diferențe</p> <p>Reclamații client / Feedback client</p>	<p>1. Inițiere acțiune corectivă</p> <p>Pentru îmbunătățirea SM, se inițiază acțiuni corective, prin emitere de Raport de neconformitate și acțiune corectivă (RNAC), cod PS-SMC 04/F1, pentru eliminarea cauzelor ce au generat neconformități, după cum urmează:</p> <p>Produs/serviciu neconform identificat în timpul desfășurării activității sau la recepția produselor/serviciilor achiziționate.</p> <p>Se inițiază acțiuni corective la fiecare neconformitate gravă sau la neconformități care se repetă.</p> <p>Neconformități de proces - așa cum rezultă din:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapoartele de audit, ca urmare a auditurilor interne, externe executate de clienți sau organisme de certificare ; - Stadiul realizării obiectivelor din Programul de îmbunătățire a SM; - prelucrări statistice a datelor. <p>Se inițiază acțiuni corective la fiecare neconformitate.</p> <p>Grad de satisfacție a clienților cuprins între 0-60% – așa cum rezultă din Raportul de evaluare a satisfacției clienților</p> <p>Reclamații de la clienți/părți interesate – așa cum rezultă din:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registrul reclamații client <p>Se inițiază acțiuni corective la fiecare reclamație intemeiată</p>	RM, RA/RP, P	RNAC, cod PS-SMC 04/F1;

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	ACTIUNI CORECTIVE	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 05	Pagina 4 din 5

RNAC, cod PS-SMC 04/F1;	<p>5. Stabilire corecție și acțiuni corective Pentru îmbunătățirea continuă a SMC pe baza neconformităților constatate, RA/RP unde a fost identificată neconformitatea stabilește în RNAC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - corecția – acțiunea imediată pentru eliminarea neconformității; - acțiunea corectivă – acțiunea necesară pentru identificarea și eliminarea cauzelor neconformității; - data, termenul și responsabilul pentru aplicarea corecției și acțiunii corective. 	RA/RP, RM	RNAC, cod PS-SMC 04/F1;
RNAC, cod PS-SMC 04/F1	<p>6. Implementare corecție și acțiuni corective Corecțiile și acțiunile corective trebuie aplicate până la data planificată în RNAC.</p>	RA/RP	RNAC, cod PS-SMC 04/F1
RNAC, cod PS-SMC 04/F1	<p>7. Verificarea aplicării corecției și a eficacității acțiunilor corective Se verifică dacă corecția și acțiunile corective stabilite au fost implementate și se completează constatările în RNAC. În situația în care, la verificarea corecțiilor / acțiunilor corective se constată că acestea nu au fost aplicate, se poate stabili un nou termen de aplicare. Verificarea eficacității acțiunilor corective din RNAC se efectuează înaintea analizei efectuate de management. În situația în care acțiunile corective nu au fost eficiente se supune analizei conducerii pentru stabilirea altor acțiuni corective.</p>	RM	RNAC, cod PS-SMC 04/F1
RNAC, cod PS-SMC 04/F1	<p>8. Raportare eficacitate acțiuni corective În urma verificării implementării și eficacității acțiunii corective, rezultatele sunt raportate RA/RP, RM și P.</p>	RM	RNAC, cod PS-SMC 04/F1
Dosar de audit; PS-SMC 07 – Analiza de management	<p>9. Analiza datelor Datele referitoare la neconformitățile constatate și eficacitatea acțiunilor corective sunt analizate statistic și sunt prezentate în Analiza efectuată de management, conform PS-SMC 07 – Analiza de management.</p>	RM, D	

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	ACTIUNI CORECTIVE	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 05	Pagina 5 din 5

7. EVIDENȚE, ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE

7.1. Raport de neconformitate și acțiune corectivă (RNAC), cod PS-SMC 04/F1

8. DIFUZARE

Prezenta procedură este pusă la dispoziția utilizatorilor pe suport de hartie conform Listei de difuzare.