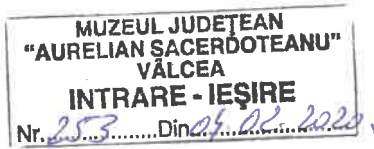





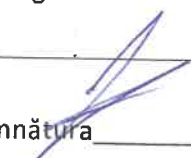
MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	<b>STABILIREA SI MONITORIZAREA OBIECTIVELOR CALITATII</b>	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 10	Pagina 1 din 4



## Procedura PS-SMC 10–STABILIREA SI MONITORIZAREA OBIECTIVELOR CALITATII

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	<b>STABILIREA SI MONITORIZAREA OBIECTIVELOR CALITATII</b>	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: ___
	Cod: PS-SMC 10	Pagina 2 din 4

## 1. SCOP

Prezenta procedură descrie modul de:

- stabilire a obiectivelor calitatii, pentru a realiza obiectivelor generale cuprinse în politica sistemului de management;
- monitorizare a obiectivelor calitatii, respectiv a obiectivelor specifice proceselor în scopul îmbunătățirii SMC din cadrul organizației.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică tuturor proceselor incluse în SMC, aferente activităților desfășurate în cadrul organizației.

## 3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

### 3.1 Terminologie

Neaplicabil

### 3.2 Abrevieri

Conform capitol 3 din MSM – Manualul Sistemul de Management

## 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

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

## 5. RESPONSABILITĂȚI

5.1 Responsabil de proces = D

5.2 Echipa de proces = RM, RA/RP

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	STABILIREA SI MONITORIZAREA OBIECTIVELOR CALITATII	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 10	Pagina 3 din 4

## 6. DESCRIEREA PROCESULUI

INTRĂRI	DESCRIEREA PROCESULUI	RESPONSABIL	IEȘIRI
Standardul de referință; Organigrama;	<b>1. Stabilirea proceselor SMC</b> – Se stabilesc procesele din cadrul SMC și sunt reprezentate grafic în Succesiunea și interacțiunea proceselor.	D, RM	Succesiune și interacțiune procese – Anexa C la MSMC
Standardul de referință; Organigrama; Raport analiză efectuată de management, cod PS-SMC 07 / F1;	<b>2. Stabilirea obiectivelor generale</b> - Se stabilesc obiectivele generale care sunt cuprinse în <b>Politica sistemului de management al calității.</b> - Politica este aprobată de către Director și comunicată întregului personal din cadrul organizației. Se întocmește raport de instruire și constientizare.	D, RM	Politica SMC - Anexa A la MSMC  Raport de instruire și constientizare, cod MSMC 01-F2
Politica SMC - Anexa A la MSMC; Succesiune și interacțiune procese – Anexa C la MSMC; Raport analiză efectuată de management, cod PS-SMC 07 / F1;	<b>3. Stabilirea obiectivelor specifice</b> - Pentru procesele relevante atingerii obiectivelor din Politica sunt stabilite obiective specifice; - Se întocmește <b>Programul de îmbunătățire a SMC, cod PS-SMC 10/F1;</b> - RM transmite Programul de îmbunătățire a SM la RA/RP care au responsabilități în realizarea obiectivelor cuprinse în program.	D, RM, RA/RP	Program de îmbunătățire SMC, cod PS-SMC 10/F1

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	STABILIREA SI MONITORIZAREA OBIECTIVELOR CALITATII	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: ___
	Cod: PS-SMC 10	Pagina 4 din 4

Program de îmbunătățire SMC, cod PS-SMC 10/F1	<b>4. Verificarea eficacității obiectivelor</b> - se realizează monitorizarea și măsurarea obiectivelor stabilite în Programul de îmbunătățire a SMC; - pentru fiecare obiectiv specific din Programul de îmbunătățire a SMC se întocmește câte un <b>Program de monitorizare obiectiv (PMO), cod PS-SMC 10/F2</b> care conține: metoda de măsurare/ monitorizare, metoda de înregistrare și raportare (prin metode statistice), frecvența de măsurare și responsabilii pentru realizarea obiectivului; - o copie din PMO se transmite la responsabilul de realizarea obiectivului; - se urmărește realizarea obiectivului și se înregistrează rezultatul monitorizării/ măsurării în PMO;	D, RM, RA/RP	Program de monitorizare obiectiv (PMO), cod PS-SMC 10/F2
Program de monitorizare obiectiv (PMO), cod PS-SMC 10/F2	<b>5. Raportare monitorizare / măsurare obiective de proces</b> - Semestrial, PMO completat cu stadiul realizării obiectivului, se transmite la RM. - Stadiul realizării obiectivelor din Programul de îmbunătățire a SMC, se raportează și se analizează în cadrul analizelor efectuate de conducere, conform <b>PS-SMC 07-Analiza efectuată de management.</b>	RA/RP	Program de monitorizare obiectiv (PMO), cod PS-SMC 10/F2;  Raportul privind AEM, cod PS-SMC 07 / F1
Program de monitorizare obiectiv (PMO), cod PS-SMC 10/F2	<b>6. Stabilire obiectiv nou.</b> Dacă urmare a verificării eficacității obiectivelor se constată că obiectivele s-au realizat la termenul stabilit, pentru îmbunătățirea continuă a procesului, se stabilesc obiective noi și se actualizează Programul de îmbunătățire a SMC.	A, RM, RP	Program de îmbunătățire SM, cod PS-SMC 10/F1 - actualizat

## 7. EVIDENȚE, ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE

7.1 Programul de îmbunătățire a SM, cod PS-SMC 10/F1

7.2 Program monitorizare obiectiv - PMO, cod PS-SMC 10/F2

## 8. DIFUZARE

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

**PROGRAM DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A SMC**  
Anul:.....

PS-SMC 10 / F1

Ed.: I

Rev.0

Pag 1 / 1.

Obiectiv din politica privind calitatea	Denumire proces	Obiectiv de proces	Indicator măsurabil	Măsuri de realizare	Resurse	Termen de realizare	Responsabil de proces
0	1	2	3	4	5	6	7

Data.....

Aprobat

Elaborat

.....

.....



**PROGRAM DE MONITRIZARE OBIECTIV pentru CALITATE**  
PMO Calitate Nr. 1

PS-SMC 10 / F2

Ed.: I

Rev. 0

Pag 1 / 1.

Denumire obiectiv de proces	Indicatori măsurabili	Termen de realizare	Măsurile de realizare	Metoda de măsurare/monitorizare	Frecvența de măsurare	Responsabil pentru realizarea obiectivului	Modul de înregistrare și raportare rezultate	Stadiul realizării obiectivului periodic / final	Cauzele nerealizării obiectivului	Data semnătură
Obținerea satisfacției maxime a clienților	"0" nr. de reclamații întemeiate	31.12.2020	Înregistrarea și analiza tuturor sesizărilor de la clienți	Conform procedura PS-SMC 04	semestrial	RM	Registru reclamații			
	100% gradul de satisfacție clienți	31.12.2020	Evaluarea satisfacției clienților prin intermediul chestionarelor de evaluare satisfacție. Centralizarea și prelucrarea chestionarelor complete.	Conform procedura PS-SMC 08	semestrial	RM	Chestionar evaluare satisfacție			
Data: 30.01.2020 Responsabil de proces RM Semnătura.....										Responsabil de proces, completeaza

**PROGRAM DE MONITRIZARE OBIECTIV pentru CALITATE**  
PMO Calitate Nr. 2

PS-SMC 10 / F2

Ed.: I

Rev.0

Pag 1 / 1.

Denumire obiectiv de proces	Indicatori măsurabili	Termen de realizare	Măsuri de realizare	Metoda de măsurare/monitorizare	Frecvența de măsurare	Responsabil pentru realizarea obiectivului	Modul de înregistrare și raportare rezultate	Stadiul realizării obiectivului periodic / final	Cauzele nerealizării obiectivului	Data semnătur a
Îmbunătățire continuă	"0" nr. de situații de nerespectare a termenelor stabilite cu clientii	31.12.2020	Analiza solicitărilor clienților și înregistrarea informațiilor conform procedurilor interne operationale aplicabile	Conform proceduri operationale înregistrare solicitări/clienti	semestrial	RM	Raport neconformitate si actiuni corective (RNAC)			
	"0" nr. de neconformități sesizate în funcționarea SMC	31.12.2020	Aplicarea procedurii interne PS-SMC 04	Conform procedura PS-SMC 04	semestrial	RM	Raport neconformitate si actiuni corective (RNAC)			
<p>Data: 30.01.2020</p> <p><b>Responsabil de proces</b> RM</p> <p>Semnătura.....</p>										Responsabil de proces, completeaza



**PROGRAM DE MONITRIZARE OBIECTIV pentru CALITATE**  
PMO Calitate Nr. 3

PS-SMC 10 / F2

Ed.: I

Rev.0

Pag 1 / 1.

Denumire obiectiv de proces	Indicatori măsurabili	Termen de realizare	Măsurile de realizare	Metoda de măsurare/ monitorizare	Frecvența de măsurare	Responsabil pentru realizarea obiectivului	Modul de înregistrare și raportare rezultate	Stadiul realizării obiectivului periodic / final	Cauzele nerealizării obiectivului	Data semnăturii
Îmbunătățire bază materială și imagine organizație	"0" nr. de echipamente defectate accidental	31.12.2020	Planificarea și efectuarea corectă a mentenanței la echipamente	Conform cerințe capitol 7.1.3 din MSMC 01	semestrial	RM	Raport neconformitate și acțiuni corective (RNAC)			
	Obținerea certificatului ISO 9001	30.04.2020	Efectuarea cu succes a auditului de certificare ISO	Existență certificat	semestrial	RM	Certificat ISO			
Data: 30.01.2020 Responsabil de proces RM Semnătura.....										Responsabil de proces, completeaza

**PROGRAM DE MONITRIZARE OBIECTIV pentru CALITATE**  
PMO Calitate Nr. 3

PS-SMC 10 / F2

Ed.: I Rev.0

Pag 1 / 1.

Denumire obiectiv de proces	Indicatori măsurabili	Termen de realizare	Măsurile de realizare	Metoda de măsurare/ monitorizare	Frecvența de măsurare	Responsabil pentru realizarea obiectivului	Modul de înregistrare și raportare rezultate	Stadiul realizării obiectivului periodic / final	Cauzele nerealizării obiectivului	Data semnăturii
Îmbunătățire bază materială și imagine organizație	"0" nr. de echipamente defectate accidental	31.12.2020	Planificarea și efectuarea corespunzătoare a mentenanței la echipamente	Conform cerințe capitol 7.1.3 din MSMC 01	semestrial	RM	Raport neconformitate și acțiuni corective (RNAC)			
	Obținerea certificatului ISO 9001	30.04.2020	Efectuarea cu succes a auditului de certificare ISO	Existență certificat	semestrial	RM	Certificat ISO			
<p>Data: 30.01.2020</p> <p>Responsabil de proces RM</p> <p>Semnătura.....</p>										
Responsabil de proces, completeaza										

**PROGRAM DE MONITRIZARE OBIECTIV pentru CALITATE**  
**PMO Calitate Nr. 1**

PS-SMC 10 / F2

Ed.: I Rev.0

Pag 1 / 1.

Denumire obiectiv de proces	Indicatori măsurabili	Termen de realizare	Măsurile de realizare	Metoda de măsurare/ monitorizare	Frecvența de măsurare	Responsabil pentru realizarea obiectivului	Modul de înregistrare și raportare rezultate	Stadiul realizării obiectivului periodic / final	Cauzele nerealizării obiectivului	Data semnăturii
Obținerea satisfacției maxime a clienților	"0" nr. de reclamații întemeiate	31.12.2020	Înregistrarea și analizarea tuturor sesizărilor de la clienți	Conform procedura PS-SMC 04	semestrial	RM	Registru reclamații			
	100% gradul de satisfacție clienți	31.12.2020	Evaluarea satisfacției clienților prin intermediul chestionarelor de evaluare satisfacție. Centralizarea și prelucrarea chestionarelor completate.	Conform procedura PS-SMC 08	semestrial	RM	Chestionar evaluare satisfacție			
<p>Data: 30.01.2020</p> <p><b>Responsabil de proces</b>                      RM</p> <p>Semnătura.....</p>										
Responsabil de proces, completeaza										

**PROGRAM DE MONITRIZARE OBIECTIV pentru CALITATE**  
PMO Calitate Nr. 2

PS-SMC 10 / F2

Ed.: I      Rev. 0

Pag 1 / 1.

Denumire obiectiv de proces	Indicatori măsurabili	Termen de realizare	Măsurile de realizare	Metoda de măsurare/monitorizare	Frecvența de măsurare	Responsabil pentru realizarea obiectivului	Modul de înregistrare și raportare rezultate	Stadiul realizării obiectivului periodic / final	Cauzele nerealizării obiectivului	Data		
										semnătura	a	
Îmbunătățire continuă	"0" nr. situatii de nerespectare a termenelor stabilite cu clientii	31.12.2020	Analiza solicitărilor clienților și înregistrarea informațiilor conform procedurilor interne operationale aplicabile	Conform proceduri operationale înregistrare solicitări/clientii	semestrial	RM	Raport neconformitate si actiuni corective (RNAC)					
	"0" nr. de neconformități sesizate în funcționarea SMC	31.12.2020	Aplicarea procedurii interne PS-SMC 04	Conform procedura PS-SMC 04	semestrial	RM	Raport neconformitate si actiuni corective (RNAC)					
<p>Data: 30.01.2020</p> <p><b>Responsabil de proces</b> RM</p> <p>Semnătura.....</p>											Responsabil de proces, completeaza	

**PROGRAM DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A SM**  
Anul:2020

PS-SMC 10 / F1

Ed.:I Rev.0

Pag 1 / 2.

Obiectiv din politica privind calitatea	Denumire proces	Obiectiv de proces	Indicator măsurabil	Măsurile de realizare	Resurse	Termen de realizare	Responsabil de proces
0	1	2	3	4	5	6	7
Satisfacția clienților	Management	Obținerea satisfacției maxime a clienților	Nr. reclamații întemeiate	Înregistrarea și analiza tuturor sesizărilor de la clienți	financiare	31.12.2020	RM
Îmbunătățire continuă	Management	Îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor și a SMC	Grad satisfacție	Evaluarea satisfacției clienților prin intermediul chestionarelor de evaluare satisfacție. Centralizarea și prelucrarea chestionarelor completate.			
Îmbunătățire continuă	Management	Îmbunătățirea imaginii organizației	Nr. situații de nerespectare a termenelor stabilite cu clienții	Analiza solicitărilor clienților și înregistrarea informațiilor conform procedurilor interne aplicabile	financiare	31.12.2020	RM
Îmbunătățire infrastructură	Management	Îmbunătățirea imaginii organizației	Nr. neconformități sesizate în funcționarea SMC	Aplicarea procedurii interne PS-SMC 04			
			Nr. de echipamente defectate accidental	Planificarea și efectuarea corectivă a mentenanței la echipamente	financiare	31.12.2020	RM
			Obținerea certificatului ISO 9001	Efectuarea cu succes a auditului de certificare ISO		30.04.2020	

**PROGRAM DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A SM**  
**Anul:2020**

PS-SMC 10 / F1

Ed.:I

Rev.0

Pag 2 / 2.

Data: 30.01.2020

Aprobat: Director

Elaborat: RM

.....

  
.....