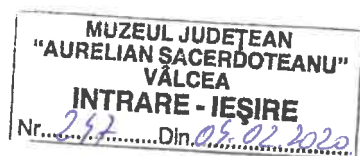

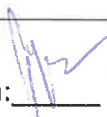




MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	CONTROL NECONFORMITATI	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 04	Pagina 1 din 5



Procedura PS-SMC 04–CONTROL NECONFORMITĂȚI
 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	CONTROL NECONFORMITATI	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 04	Pagina 2 din 5

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește activitatea de identificare, analiză și tratare a neconformitatilor, precum și a reclamațiilor primite de la clienți.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică pentru întreg domeniul de activitate al organizației.

3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI

3.1 Terminologie

3.1.1 Prodot neconform = produs care în urma verificărilor se constată că nu corespunde cerințelor specificate ale clienților.

3.1.2 Se consideră reclamație de la client una din următoarele situații :

- reclamație scrisă primită de la client privind nerespectarea clauzelor contractuale
- observațiile clientului, scrise sau verbale, din care rezultă că produsul/serviciul nu corespunde cerințelor specificate ale clienților

3.1.3 Reclamații întemeiate = observațiile scrise / verbale ale clientului care în urma analizei se constată că sunt din vina organizației .

3.1.4 Reclamații neîntemeiate = observațiile scrise /verbale ale clientului care în urma analizei se constată că sunt fie nefondate, fie sunt din vina clientului.

3.1.5 Corecție - acțiune stabilită pentru eliminarea neconformității

3.2. Abrevieri

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

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

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

5. RESPONSABILITĂȚI

5.1 Responsabil de proces = RM

5.2 Echipa de proces = RA/RP, D

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	CONTROL NECONFORMITATI	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 04	Pagina 3 din 5

6. DESCRIEREA PROCESULUI

INTRĂRI	DESCRIEREA PROCESULUI	RESPONSABIL	IEȘIRI
Reclamație client; PV receptie si constatare diferite;	1. Identificare neconformități Neconformitățile pot fi identificate în următoarele situații: <i>- reclamații întemeiate de la clienți;</i> <i>- recepția produselor/serviciilor;</i> <i>-sesizărilor personalului în timpul desfășurării activității.</i>	RA/RP, RM	
	2. Izolare produs neconform Când se constată materiale / produse neconforme se aplică pe unitatea de ambalaj / produs - etichetă de identificare - PRODUS NECONFORM , sau se depozitează în zona special marcată și destinată depozitării temporare a materialelor / produselor neconforme pentru a evita amestecarea acestora cu cele conforme. Când se constată neconformități la executarea serviciilor/lucrărilor, se oprește executarea serviciului/lucrării și se anunță șeful direct și RM.	RA/RP, RM	
	3. Emitere RNAC Pentru fiecare produs/serviciu neconform (inclusiv reclamații întemeiate de la clienți), se emite un Raport de neconformitate și acțiune corectivă (RNAC), cod PS-SMC 04/F1 Se completează RNAC la rubricile cu privire la identificarea și descrierea neconformității.	RA/RP, RM	RNAC, cod PS-SMC 04/F1;
RNAC, cod PS-SMC 04/F1;	4. Stabilirea cauzelor neconformității Se stabilesc cauzele apariției neconformității și se completează în RNAC.	RA/RP, RM	RNAC, cod PS-SMC 04/F1;

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	CONTROL NECONFORMITATI	Ediția: I Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 04	Pagina 4 din 5

RNAC, cod PS-SMC 04/F1;	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: <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, D	RNAC, cod PS-SMC 04/F1;
RNAC, cod PS-SMC 04/F1	6. Implementare corecție și acțiuni corective Corecțiile și acțiunile corective trebuie aplicate până la data planificată în RNAC.	RA/RP	RNAC, cod PS-SMC 04/F1
RNAC, cod PS-SMC 04/F1	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.	RM	RNAC, cod PS-SMC 04/F1
RNAC, cod PS-SMC 04/F1	8. Raportare eficacitate acțiuni corective În urma verificării implementării și eficacității acțiunii corective, rezultatele sunt raportate RA/RP, RM și D.	RM	RNAC, cod PS-SMC 04/F1

MUZEUL JUDEȚEAN „AURELIAN SACERDOTEANU” VÂLCEA	CONTROL NECONFORMITATI	Ediția: 1 Revizia: 1 Exemplar nr.: __
	Cod: PS-SMC 04	Pagina 5 din 5

Dosar de audit; PS-SMC 07 – Analiza de management;	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.	RM, D	
--	--	-------	--

7. EVIDENȚE, ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE

- 7.1 Raport de neconformitate și acțiune corectivă (RNAC), cod PS-SMC 04/F1
- 7.2 Eticheta PRODUS NECONFORM

8. DIFUZARE

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

RAPORT DE NECONFORMITATE SI ACTIUNE CORECTIVA (RNAC)

PS-SMC 04 / F1

Ed. I Rev. 0

Pag. 1/1

Neconformitate identificata intern | Reclamatie client | Neconformitate dupa audit

Cine a observat problema?

Data completării:
/ /Observator neconformitate: _____
(numele și prenumele persoanei) (funcția)**Informații cu privire la neconformitate**Descrierea neconformității: _____

Cauza neconformității: Întreabă-te DE CE? DE CE?

Descrierea cauzei: _____

_____**Corecția**Numele: _____ Data limită: _____ Decident: _____
Funcția: _____ Data: / / Semnătura: _____Corecția: _____

_____ Semnătura responsabil corecție: _____ Data: / /**Acțiunea Corectivă**Numele: _____ Data limită: _____ Decident: _____
Funcția: _____ Data: / / Semnătura: _____Acțiunea Corectivă: _____

_____ Semnătura responsabil acțiune corectivă: _____ Data: / /**Audit de Eficacitate**

Eficiența acțiunii să fie auditată de: _____ Data propusă: _____ Data verificare: _____

Dovezi ale acțiuni corective întreprinse: _____

_____A fost acțiunea eficientă? DA NU Dacă NU, noua acțiune corectivă nr: _____

Acțiune corectivă închisă. Data: / / Aprobarea RM: _____

PRODUS NECONFORM

**Nu îndepărtați această etichetă fără
aprobarea RM!!!**