

DECIZIE

Nr. 27/20.07.2011

Consiliul de Administrație al Societății Române de Radiodifuziune desemnat prin
Hotărârea Parlamentului României nr. 33/29.06.2010

În temeiul prevederilor Legii nr.41/1994 privind organizarea și funcționarea Societății Române de Radiodifuziune și Societății Române de Televiziune, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

În conformitate cu prevederile Regulamentului de organizare și funcționare a Consiliului de Administrație al SRR aprobat prin HCA nr.9/2010, cu completările ulterioare,

În vederea asigurării condițiilor necesare îndeplinirii obiectivelor departamentale derivate din prioritățile și obiectivele strategice de dezvoltare ale Consiliului de Administrație al SRR pentru perioada 2010 – 2014, aprobate prin HCA 10/2010, cu modificările și completările ulterioare,

În baza DCA nr. 8/2010 privind aprobarea proiectului „Implementarea sistemului de Management al Calității”,

Având în vedere HCA nr. 48/2011 înființarea Serviciului Managementul Calității,

În urma analizei și votului asupra documentelor prezentate la pct. B1 de pe ordinea de zi a ședinței din data de 20.07.2011,

DECIDE

Art.1 –(1) Se aprobă Manualul de calitate al SRR, întocmit în conformitate cu cerințele standardului internațional ISAS BCP 9001:2010 și a prevederilor OMFP nr.946/2005, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Politica de calitate și etică, precum și instrumentele de îmbunătățire continuă a activităților desfășurate în cadrul SRR, conținute în Manualul din Anexa parte integrantă a prezentei decizii, se vor pune în aplicare de către toate structurile din cadrul SRR.

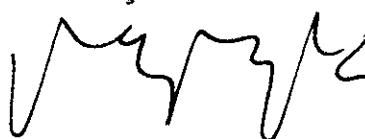
(3) Modificările și/sau completările Manualului se vor face cu aprobarea Consiliului de Administrație.

Art.2 – Serviciul Managementul Calității și Direcția de Comunicare și Marketing vor lua măsurile necesare pentru comunicarea și punerea în aplicare a prezentei decizii.

Pentru conformitate,

András István DEMETER

Președinte



NOTĂ DE FUNDAMENTARE

Proiectul „Implementarea Sistemului de Management al Calității” (ISMC) având ca obiective elaborarea și implementarea cerințelor standardelor prevăzute de OMFP nr.946/2005 și obținerea certificării ISAS BCP 9001:2010 a fost aprobat prin Decizia CA nr. 8/2010.

Proiectul are ca scop asigurarea instrumentelor și procedurilor care vor contribui la îndeplinirea obiectivelor 7 - „Organizațional” și 8 - „Monitorizare și control” din Prioritățile și Obiectivele Strategice de dezvoltare ale CA al SRR pentru perioada 2010-2014, aprobate prin HCA nr.10/13.11.2010.

În cadrul proiectului ISMC a fost elaborat „Manualul de calitate al SRR”.

Manualul de calitate reprezintă cadrul general de reglementare a activității privind managementul calității și este aplicabil tuturor departamentelor din cadrul SRR. Adoptarea acestui manual reprezintă o cerință obligatorie în vederea obținerii certificării ISAS BCP 9001:2010.

Potrivit prevederilor standardului ISAS BCP 9001:2010, Manualul trebuie să cuprindă, fără a se rezuma la acestea, următoarele:

- Misiunea și viziunea organizației de presă;
- Angajamentul conducerii pentru calitate;
- Scopul sistemului de management al calității;
- Procese legate de feedback-urile interne și externe.

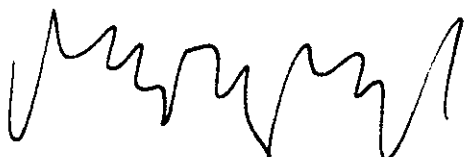
„Manualul de calitate al SRR” a fost supus consultării angajaților din SRR, sugestiile formulate de către aceștia fiind preluate în marea lor majoritate.

Fiind un instrument de lucru, fluxurile de proces, procedurile și documentele care fac parte din Sistemul de Management al Calității sunt accesibile tuturor angajaților SRR la adresa <https://portal.srr.ro>, toate fiind în permanență actualizate de către Serviciul Managementul Calității.

Sistemul de Management al Calității descris în „Manualul de calitate al SRR” va contribui pe termen mediu și lung la minimizarea riscului apariției erorilor în SRR, la colectarea informațiilor necesare luării deciziilor pentru îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Calității și la asigurarea conformității organizației cu Codul controlului intern introdus prin OMFP nr.946/2005.

Președinte Director General,

András István DEMETER



MANUALUL DE CALITATE AL SRR



În conformitate cu cerințele ISAS BCP 9001:2010

Versiunea 1.1

1



Cuvânt înainte

Acest document descrie Sistemul de Management al Calității în cadrul SRR în conformitate cu cerințele standardului internațional ISAS BCP 9001:2010 și OMFP 946/2005 cu adăugirile și modificările ulterioare. Este destinat tuturor părților interesate ale SRR care doresc să cunoască mai bine sau să urmărească operațiunile interne și orice aspecte legate de managementul calității ce au de-a face cu managementul riscului, proceduri, sarcini de bază, roluri și responsabilități, documente, înregistrări, indicatori-cheie de performanță, managementul feedback-ului intern și extern și auditul intern de calitate. Sistemul de Management al Calității trebuie să contribuie la minimalizarea riscului apariției erorilor și în același timp să sporească abilitatea SRR de a face față provocărilor care pot apărea.

CUPRINS

1. Prezentarea SRR.....	3
1.1 Istoricul SRR.....	4
1.2 Principalele posturi	5
2. Scopul și perimetrul activităților certificate.....	6
3.1. Politica de Calitate și Etica.....	7
3.2 Relația dintre SRR și părțile interesate.....	8
3.3 Relația cu ascultătorii	8
3.4 Relația cu Parlamentul.....	9
3.5 Relația cu Guvernul.....	10
3.6 Relația cu Consiliul Național al Audiovizualului	10
3.7 Relația etică cu firmele de publicitate.....	10
3.8 Motivația personalului.....	11
3.9 Parteneriatul cu furnizorii	11
3.10 Conservarea patrimoniului audio & scris.....	12
4. Sistemul de Management al Calității – structură și instrumente	13
4.1 Structura de decizie a managementului calității.....	13
4.2 Structura unității de calitate	16
4.4. Harta proceselor.....	18
4.5 Instrumente de îmbunătățire continuă	19
4.5.1 Proceduri de management al calității	19
4.5.2 Formularul WEB de feedback	20
4.5.3 Panoul de control al indicatorilor cheie de performanță.....	21
4.5.4 Planul de tratare a riscului.....	21
4.5.5 Planul de pregătire a personalului.....	22
4.5.6 Registrul acțiunilor de îmbunătățire	22
5. GLOSAR	23



1. Prezentarea SRR

Societatea Română de Radiodifuziune (SRR) este una dintre cele mai mari instituții media din țară, aflându-se de opt decenii în slujba cetățeanului. Din 1928, radioul public își îndeplinește cu tenacitate rolul de „*Universitate pentru toată lumea, în care utilul și instructivul trebuie îndeplinite în mod dibaci*”, așa cum afirma Ministrul Lucrărilor Publice și Comunicațiilor de la acea vreme.

SRR este un serviciu public ce își desfășoară activitatea sub analiza permanentă a Parlamentului, în condițiile Legii nr. 41 din 17 iulie 1994 (republicată și actualizată) și în conformitate cu convențiile internaționale la care România este parte.

Radio România, unul dintre principalii competitori de pe piața radio, emite pe 3 posturi naționale: Radio România Actualități, Radio România Cultural și Antena Satelor, un post cu vocație națională dedicat exclusiv muzicii clasice și de jazz: Radio România Muzical, 2 posturi internaționale: Radio România Internațional 1 (în limba română și în dialectul aromân) și Radio România Internațional 2 (în 10 limbi străine), 8 studiouri regionale și două posturi exclusiv online (Radio 3Net și Radio Junior). Oferta Radio România este completată de Târgul Internațional de Carte Gaudeamus, Agenția de Presă Rador, Orchestrele și Corurile Radio, Teatrul Național Radiofonic și Editura Casa Radio.

Prezența Radio România în mediul online este asigurată prin intermediul site-urilor dedicate fiecărui produs în parte, dar și a unor produse unicate precum portalul politicaromaneasca.ro – un site complet dedicat fenomenului politic, eteatru.ro – singurul portal de teatru radiofonic din România, pe care pot fi ascultate înregistrări din arhiva SRR și stream-uri online.

În prezent, principalele organisme internaționale la care Radio România este membră sunt: EBU – Uniunea Europeană de Radioteleviziune, prin intermediul căreia transmite concerte și evenimente către principalele posturi publice europene; U.R.T.I. – Uniunea Internațională de Radio și Televiziune, I.P.I. – Institutul Internațional de Presă și Co.Pe.A.M. – Conferința Permanentă a Audiovizualului Mediteranean.



1.1 Istoricul SRR

Înființată în 1927 prin ordinul Consiliului de Miniștri, **Societatea de Difuziune Radiotelefonică din România**, așa cum era denumit serviciul public de radiodifuziune, realizează prima transmisiune oficială la **1 noiembrie 1928**. Transmisiunile se realizau între orele 17.00-19.00 și 20.30-24.00. În primul an de la înființare, radiodifuziunea avea 17 angajați.

De la înființare și până în prezent, radioul public românesc s-a aflat în continuă evoluție, prin extinderea la nivel național și deschiderea de noi posturi de radio în țară.

Un moment de cumpănă l-a reprezentat cel de-al doilea război mondial, când clădirea Radiodifuziunii Române a fost bombardată și distrusă în întregime. Cu toate acestea, emisia nu a fost întreruptă nicio zi. Datorită evacuării preventive a personalului și aparaturii, transmisiunile radioului public au fost susținute prin intermediul studiourilor din zona Bod – Brașov și a trei posturi pe unde scurte. Actualul sediu a fost inaugurat oficial în 1952, ultima fiind dată în folosință Sala de Concerte.

După război, radioul public își mărește familia de posturi prin 2 posturi noi în capitală (Programul II – 1954 și Programul III din 1973) și o rețea de posturi regionale (Cluj și Craiova – 1954, Timișoara – 1955, Târgul Mureș – 1958, și Radio Vacanța din 1967).

Un alt moment cheie din viața radioului public românesc îl constituie Revoluția din decembrie 1989. Sediul instituției este ocupat de armată, accesul în clădire și chiar și între diferite etaje ale acesteia se realiza pe baza unor parole zilnice. Pe 22 decembrie 1989, ora 12.27, Radiodifuziunea Română transmite primul mesaj al revoluționarilor din capitală.

Anii '90 sunt cei în care radiofonia românească se află în plină expansiune. Radiodifuziunea Română deschide noi posturi – Antena Bucureștilor și studioul regional Constanța în 1990, Radio Antena Satelor în 1992, Radio România Muzical în 1997. Iau ființă Agenția de Presă Rador, Târgul Internațional de Carte Gaudeamus, Editura Casa Radio.

În 1990, are loc reorganizarea programelor de emisie. Programele I, II și III devin Radio România Actualități, Radio România Cultural și, respectiv, Radio România Tineret. Din 2004, Radio România Tineret dispăre din FM și se transformă în Radio 3Net, emițând exclusiv pe internet.

În 2008, au fost formalizate – pentru prima oară într-un document de identitate - viziunea, misiunea, valorile și principiile serviciului public de radio: slujirea interesului public, independență editorială, echilibru, echidistanță, corectitudine a informației, pluralismul ideilor și opiniilor, promovarea și crearea de acte culturale, susținerea valențelor educaționale și sociale, afirmarea identității naționale într-o lume a diversității.

În a doua jumătate a anului 2010, Consiliul de Administrație al SRR a stabilit *“Prioritățile și obiectivele strategice de dezvoltare ale Consiliului de Administrație al SRR pentru perioada 2010-2014”*, document care reprezintă o strategie unitară de dezvoltare pe termen lung.



1.2 Principalele posturi



Radio România Actualități Unicul post din România cu acoperire națională de 99% din teritoriul țării. Emite 24 de ore din 24, 7 zile din 7 și are cea mai extinsă rețea de corespondenți din țară și din străinătate, precum și trimiși speciali în zonele de conflict. Conform ultimul sondaj, din iunie 2011, RRA este cel mai ascultat post la nivel național cu o cotă de piață de 15,8%.



Radio România Cultural Radio România Cultural este singurul post de radio din țară dedicat știrilor culturale, capodoperelor teatrului și muzicii. Transmite 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, informații culturale, de integrare și civilizație europeană, life-style, muzică, piese de teatru celebre, mari biografii scenarizate, dezbateri.



Radio România Muzical Înființat în 1997, Radio România Muzical este unicul post din peisajul media românesc dedicat muzicii clasice și jazz-ului. 24 de ore pe zi, 7 zile din 7 promovează muzica de valoare și tinerele talente, cultivă bunul gust, oferă acces la cele mai noi înregistrări și, în direct, la concertele și spectacolele de operă de pe cele mai importante scene ale lumii.



Radio România Regional Radio România Regional emite prin cele 8 posturi regionale știri locale de interes și multă muzică de actualitate, afirmându-și poziția cu o cotă de piață de 7,2% la nivel urban.



Radio România Antena Satelor Post public cu acoperire națională, creat anume pentru spațiul rural, Radio Antena Satelor este locul unde se dezbate problemele reale ale satului românesc. Postul emite 16 ore pe zi, 7 zile pe săptămână, de la ora 6.00 la 22.00.



Radio România Internațional – RRI 1 și RRI 2 prezintă viața politică, socială, culturală, economică din România, în toată complexitatea ei, precum și istoria românilor, oportunitățile de afaceri, principalele destinații turistice, muzică, meteo, sport, timp liber, ecologie și mediu, tradiții și obiceiuri, religie. Radio România Internațional emite peste 50 de ore de programe pe zi, în limbile română, franceză, engleză, germană, spaniolă, rusă, arabă, chineză, italiană, sârbă, ucraineană și dialectul aromân.



2. Scopul și perimetrul activităților certificate

Perimetrul certificării include toate activitățile SRR-ului și cuprinde toate posturile, activitățile muzicale și teatrale. SRR constituie subiectul următoarelor legi și reglementări:

- Constituția României
- Legea nr. 41 / 1994 cu adăugirile și modificările ulterioare
- Legea audiovizualului (Legea nr. 504 din 11 iulie 2002, actualizată)
- OMFP 946 /2005 cu adăugirile și modificările ulterioare
- Legea Arhivelor naționale 16/1996
- Legea privind drepturile de autor și drepturile conexe 8/1996
- Directiva 2010/13/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 10 martie 2010

În plus, sunt aplicabile toate cerințele ISAS BCP 9001:2010.



3. Obiectivele Sistemului de Management al Calității

3.1. Politica de Calitate și Etică

Suntem un serviciu public de interes național, autonom și independent față de orice interese politice, economice sau de altă natură.

Ne exercităm profesia respectând normele deontologice ale jurnalismului asigurând informarea corectă, imparțială și echilibrată a publicului. Oferim publicului informații relevante, verificate conform standardelor profesionale, și promovăm valori și creații autentice, naționale și europene. Producem și punem în valoare bunuri și servicii cultural-artistice la cele mai înalte standarde de calitate în domeniu.

Interesul publicului este suveran pentru noi, de aceea tratăm cu atenție și respect toate opiniile pentru a îmbunătăți calitatea produselor oferite și pentru a răspunde așteptărilor sale. Evaluăm permanent impactul muncii noastre asupra publicului pe baza studiilor de piață și a indicatorilor de audiență.

Vrem ca prin produsele noastre să ne consolidăm o poziție de lider pe piața media internă, astfel încât să avem o audiență pe măsura misiunii asumate.

Oferim produsele noastre prin toate mijloacele și tehnologiile accesibile publicului. Asigurăm și dezvoltăm continuu capacitățile tehnice pentru producție și emisie la cele mai înalte standarde de calitate.

Selectăm personalul pe baza standardelor profesionale riguroase și asigurăm cadrul pentru desfășurarea și dezvoltarea competenței și spiritului de echipă. Calitatea muncii fiecăruia dintre noi este decisivă pentru performanța organizației în ansamblu. Respectăm legislația incidentă în vigoare și îmbunătățim continuu sistemul de control intern/managerial.

Folosim cu responsabilitate și eficiență banul public în îndeplinirea viziunii și misiunii noastre:

VIZIUNE

Vrem să fim cel mai credibil și eficient mijloc de informare și formare a publicului.

MISIUNE

Oferim programe și produse informative, culturale, educative și de divertisment pentru toate categoriile de public.

Servim exclusiv interesul public.

Creăm valori publice importante pentru societatea românească:

În plan democratic: stimulăm spiritul civic, dezbateră și participarea la viața publică.

În plan educațional: contribuim la educarea și formarea publicului.

În plan cultural: promovăm diversitatea culturii românești și universale. Cultivăm limba română și dovedim exigență în folosirea tuturor limbilor în care emitem.

În plan social: contribuim la întărirea sentimentelor de coeziune și solidaritate socială.

În plan național: promovăm identitatea noastră națională într-o lume a diversității.

Suntem principala sursă de informare despre România, atât în țară cât și în străinătate.

București, 6 iunie 2011

András István Demeter
Președinte Director General

7



3.2 Relația dintre SRR și părțile interesate

Relația dintre companie și părțile interesate este descrisă în diagrama următoare.

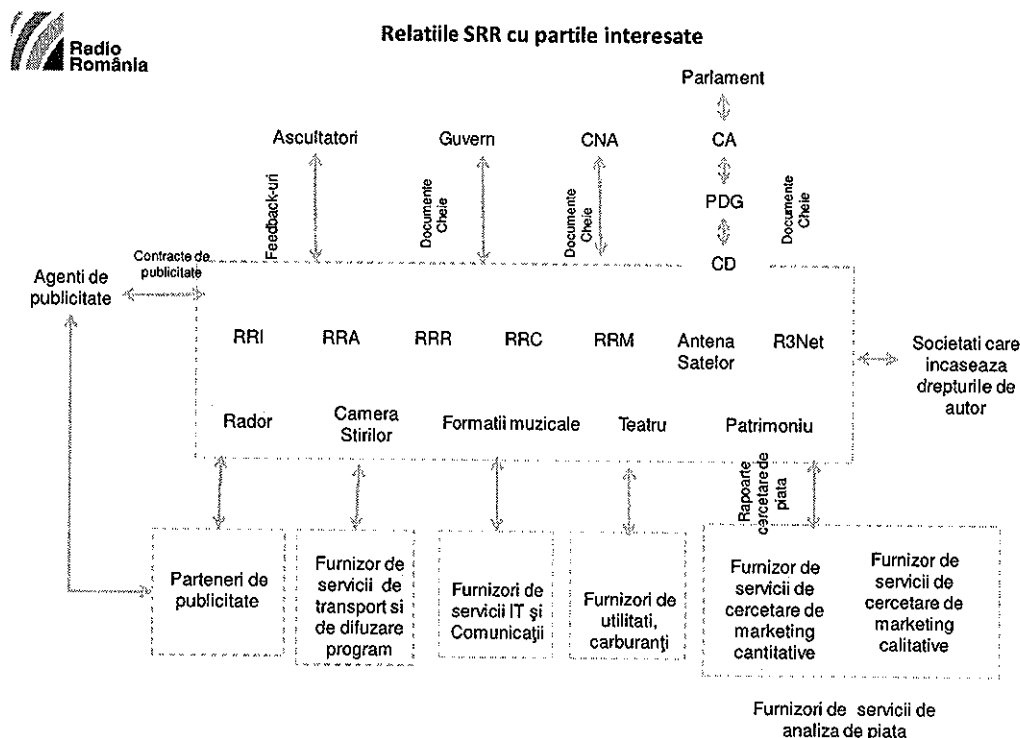


Figura 2: Relația dintre SRR și părțile interesate

3.3 Relația cu ascultătorii

Modul în care este organizată relația cu ascultătorii:

- Un formular WEB de contact permite tuturor ascultătorilor să raporteze orice problemă ce privește fie conținutul (grilă, programe, subiecte, ...) sau imaginea SRR
- Posturile de radio ale SRR monitorizează într-o bază zilnică rezultatele competiției pentru o mai bună înțelegere a tendințelor pieței (PLP-01)
- Audiența cantitativă este măsurată o dată pe an de către o terță parte (companie) și un studiu calitativ complementar poate fi cerut de către radio pentru o mai bună înțelegere a tendințelor și așteptărilor pieței (VMK-03)
- Ascultătorii care nu sunt de acord cu conținutul editorial au oportunitatea de a solicita un interviu cu unul dintre jurnaliștii SRR la adresa

contestație@srr.ro. Dreptul de contestație este acordat ascultătorului nemulțumit care a oferit justificarea contestației.

- În cazul în care nu se găsește nici o soluție semnificativă între jurnalist și ascultător, acesta din urmă poate solicita ombudsmanului să rezolve problema, scriind un mesaj la ombudsman@srr.ro.

3.4 Relația cu Parlamentul

Potrivit art.2 din Legea nr.41/1994 privind organizarea și funcționarea SRR și SRTv republicată, cu modificările și completările ulterioare, SRR își desfășoară activitatea sub controlul Parlamentului.

În virtutea acestei prerogative, Parlamentul desemnează, prin votul majorității deputaților și senatorilor în ședința comună a celor două camere, membrii Consiliului de Administrație al societății, urmare a propunerilor înaintate de grupurile parlamentare reunite, grupurile parlamentare ale minorităților, Președintele României, Guvern și personalul angajat al fiecărei societăți.

Dintre membrii titulari ai Consiliului de Administrație, Parlamentul numește Președintele Consiliului, în ședință comună.

SRR administrează bunurile din patrimoniu sau, după caz, dispune de acestea sub controlul Parlamentului.

Activitatea financiară a societății se desfășoară pe baza bugetului propriu, iar contul de execuție bugetară se prezintă Parlamentului o dată cu raportul anual, cu avizul prealabil al comisiilor pentru cultură, artă și mijloace de informare în masă, precum și al celor pentru buget finanțe, reunite, ale celor două Camere ale Parlamentului și vor fi date publicității.

Prin legea bugetară anuală se aprobă fondurile de la bugetul de stat alocate societății, iar utilizarea fondurilor este supusă controlului organelor abilitate prin lege, potrivit provenienței fondurilor.

În cadrul activității de control parlamentar, comisiile parlamentare pentru cultură, artă și mijloace de informare în masă ale celor două Camere pot solicita raportul anual împreună cu contul de execuție bugetară, rapoarte cu privire la problemele specifice activității societății, precum și orice fel de informații și documente privitoare la activitatea societății.

Respingerea de către Parlament a raportului anual atrage demiterea, de drept, a consiliului de administrație al societății.

În cadrul activității de legiferare desfășurate de Parlament, la dezbaterile asupra proiectelor legislative ce vizează domeniul de activitate al SRR, este invitată să participe conducerea societății.



3.5 Relația cu Guvernul

Potrivit art.39 din Legea nr.41/1994 republicată, sursele financiare ale SRR se constituie din alocații de la bugetul de stat, din venituri proprii și din alte surse.

Prin legea bugetului de stat Societății Române de Radiodifuziune îi sunt alocate credite bugetare, bugetul inițial putând fi suplimentat prin hotărâre de Guvern.

În cadrul activității de legiferare desfășurate de Parlament, se solicită punctul de vedere al Guvernului; raportat la domeniul de activitate al societății și având în vedere obiectul de reglementare al inițiativei legislative, se solicită formularea de observații și propuneri de către SRR în vederea formulării proiectului punctului de vedere al Guvernului, ce urmează a fi aprobat în ședința Guvernului.

3.6 Relația cu Consiliul Național al Audiovizualului

Prin întreaga sa activitate SRR este obligată, prin legea de organizare și funcționare, dar și prin Decizia Consiliului Național al Audiovizualului nr.220/2011 privind Codul de reglementare a conținutului audiovizual, și respectiv prin Legea nr.504/2002 a audiovizualului, cu modificările și completările ulterioare, să asigure pluralismul, libera exprimare a ideilor și opiniilor, libera comunicare a informațiilor precum și informarea corectă a opiniei publice.

De asemenea, în realizarea obiectului de activitate, SRR este obligată să respecte reglementările Consiliului Național al Audiovizualului precum și dispozițiile Legii nr.41/1994 prin care sunt garantate respectarea drepturilor minorului în programele și emisiunile difuzate, protecția demnității umane și a dreptului la propria imagine, respectarea dreptului la replică și la rectificare în situația prezentării în programele sale a unor fapte neadevărate sau informații eronate, precum și respectarea condițiilor privind difuzarea anunțurilor de sponsor și a mesajelor publicitare.

Nerespectarea obligațiilor instituite prin reglementările Consiliului Național al Audiovizualului se sancționează cu somație publică de intrare în legalitate sau amendă contravențională, putându-se ajunge chiar la reducerea cu până la jumătate a termenului de valabilitate a licenței audiovizuale, sau la retragerea licenței audiovizuale sau a dreptului de furnizare a serviciului media audiovizual.

3.7 Relația etică cu firmele de publicitate

SRR evită orice implicare a firmelor de publicitate în luarea deciziilor privind conținutul editorial.



La posturile de radio unde redactorul-șef are toate responsabilitățile unui director de post (inclusiv semnarea contractelor de publicitate), responsabilitatea și deciziile privind producția editorială zilnică revin în exclusivitate redactorului-șef adjunct sau coordonatorului editorial, care are posibilitatea să raporteze orice potențial conflict de interese către Consiliul de onoare, independent de redactorul-șef.

3.8 Motivația personalului

Instrumentele sunt după cum urmează :

- Formular web de feedback intern (vezi cerința ISAS BCP 9001:2010 §5.5.2)
- Evaluarea personalului
- Training
- Sindicatele

3.9 Parteneriatul cu furnizorii

În cazul achizițiilor importante :

Relația cu furnizorii urmează strict normele OUG34. Necesitatea unui nou produs sau serviciu este descrisă de șeful de departament și validată de Comitetul Director. Cererea și specificațiile tehnice sunt transferate apoi compartimentului Achiziții-Gestiuni, care emite un apel de oferte. Cel puțin 3 oferte sunt primite și comparate anonim între ele. O comisie de control nominalizată de PDG este responsabilă de evaluarea produsului/serviciului primit.

În cazul activităților de furnizare în curs de desfășurare :

SRR monitorizează și evaluează, cel puțin o dată pe an, serviciile furnizorilor și partenerilor săi, urmărind capacitatea acestora de a respecta termenele și cerințele contractuale specifice. SRR înregistrează toate cazurile în care au apărut neconformități în derularea contractelor. Rezultatele monitorizării și evaluărilor sunt discutate cu furnizorii respectivi și reprezintă unul dintre subiectele dezbătute în cadrul analizei efectuate de management. Managementul SRR stabilește acțiuni corective care să prevină reapariția unor neconformități similare.

Problemele constatate pe parcursul contractelor cu furnizorii și partenerii SRR sunt înregistrate și sunt disponibile la adresa <https://portal.srr.ro> în secțiunea „Managementul Calității”.

Acțiunile corective pot consta în stabilirea unor condiții tehnice suplimentare prevăzute prin caietele de sarcini și/sau prevederea unor clauze suplimentare sau modificarea unor clauze contractuale.



3.10 Conservarea patrimoniului audio & scris

SRR conservă arhiva Radio Romania și accelerează procesul de digitizare al patrimoniului audio și scris al societății. În acest sens, asigură condiții optime de conservare a producției radiofonice potrivit legislației incidente și reglementărilor interne privind patrimonial și stabilește condițiile în care pot fi accesate fondurile de documentare radiofonice.

Activitatea de valorificare a patrimoniului cultural al SRR (desfășurată din punct de vedere administrativ în cadrul Serviciului Patrimoniu/Colectivul Valorificarea Patrimoniului, sub brandul "Editura Casa Radio") generează o producție de obiecte culturale derivate (CD, audiobook...), rezultată din schimbarea de suport a creației radiofonice (cu precădere a producției de emisiuni culturale și muzicale).

Emisiunile emblematice ale postului public de radio, conservate în arhivele instituției, devin, prin schimbare de suport și prelucrare editorială adecvată, în consonanță cu așteptările publicului contemporan, noi produse editoriale purtătoare de mesaj promoțional.



4. Sistemul de Management al Calității – structură și instrumente

4.1 Structura de decizie a managementului calității

Toate activitățile critice desfășurate de SRR sunt identificate și descrise într-un software dedicate managementului calității, intitulat Click-N-Manage®. Aceste proceduri descriu setul de sarcini de bază, roluri, responsabilități, documente și mecanisme de înregistrare, pentru a se asigura că aceste activități se desfășoară în mod corect. Orice discrepanță între ceea ce trebuie realizat (descriș în proceduri) și ce se realizează de fapt (activități de zi cu zi) pot fi detectate atât în mod sistematic, cât și spontan, prin intermediul a trei instrumente diferite:

- Sistematic, prin intermediul campaniilor de audituri interne de calitate planificate (Programul anual de audit intern de calitate), în cadrul cărora auditorii urmăresc să găsească potențialul de îmbunătățire în timp ce verifică faptul că sunt utilizate documentele aprobate, pentru a preveni situațiile nedorite.
- Spontan, printr-un mecanism de raportare capabil să înregistreze orice **feedback** de la orice parte interesată (audiență, personal, parteneri, furnizori, ...). Acest mecanism de raportare se bazează pe un formular WEB disponibil publicului și personalului, pentru înregistrarea ideilor, sugestiilor, observațiilor sau cererilor acestora.
- Sistematic, prin intermediul indicatorilor-cheie de performanță ai sistemului de management al calității, meniți să evidențieze managerilor orice problemă privind eficacitatea și eficiența operațiunilor.

Documentele ce rezultă din aceste trei instrumente de îmbunătățire continuă (rapoartele de audit intern de calitate, solicitările de acțiuni corective și indicatorii-cheie de performanță ai sistemului de management al calității) sunt constant monitorizate de către persoane responsabile, aparținând a trei niveluri ierarhice diferite: 1) la nivelul **compartimentului**, de către managerul de calitate care monitorizează indicatorii și colectează feedback-ul din partea colectivului său.

2) la nivelul **departamentului**, de către una sau mai multe persoane numite ca reprezentanți ai calității în cadrul acestuia. Reprezentanții calității la nivelul departamentului au responsabilitatea de a gestiona datele privind calitatea din departament (indicatori, feedback, rezultate ale auditurilor interne) și de a le supune analizei managerului departamentului pentru a rezolva problemele organizatorice interne departamentului și informează Serviciul Managementul Calității privind deciziile luate, pentru a fi înregistrate. Orice problemă interdepartamentală este raportată nivelului superior, pentru a se putea lua decizii adecvate în cadrul Comitetului de calitate.



Departamentele sunt reprezentate după cum urmează :

- Departamentul editorial :

RRA, RADOR și Camera Știrilor : 1 persoană

RRC, RRM, RRI și Radio3net: 1 persoană

RRR și Antena Satelor: 1 persoană

Red. Muzicală, Red. Teatru și Formații Muzicale : 1 persoană

- Departamentul tehnic : 1 persoană

- Departamentul economic : 1 persoană

- Direcția Comunicare și Marketing și Serv. Relații Internaționale : 1 persoană

- Serviciul Resurse Umane și Serv. Pregătire Profesională : 1 persoană

- Serv. Patrimoniu , Serv Audit Public Intern, Serv. Juridic, Control financiar de gestiune, Drepturi de autor, Colectiv Strategie, Secretariat emisie : 1 persoană

3) la nivelul **Comitetului de calitate** care analizează problemele de calitate raportate de Serviciul Managementul Calității. Membrii Comitetului de calitate fac parte și din „Comisia de monitorizare, coordonare și îndrumare metodologică a sistemului de control intern/managerial al SRR”, în concordanță cu cerințele OMFP 946/2005 cu adăugirile și modificările ulterioare. Membrii Comitetului sunt: directorii Departamentelor: Editorial, Tehnic și Economic, Direcției Comunicare și Marketing, secretarul general Studiouri Teritoriale și șefii Serviciilor de : Resurse Umane, Pregătire Profesională, Patrimoniu și Managementul Calității.

Cel mai înalt nivel de decizie privind aspectele legate de managementul calității, deasupra Comitetului de Calitate, aparține Consiliului de Administrație, sub coordonarea PDG, cu consultarea managerului de calitate, după caz. Pentru problemele legate de managementul calității, Consiliul de Administrație este responsabil de :

1. Stabilirea strategiei și obiectivelor
2. Aprobarea Politicii de Calitate și a Manualului de Calitate
3. Stabilirea responsabilităților pentru managementul executiv
4. Analiza și aprobarea bugetului alocat problemelor legate de managementul calității (ex. : pregătire, investiții, etc.)



5. Stabilirea setului de Indicatori Cheie de Performanță necesari la nivelul Consiliului de Administrație

Comitetul Director analizează propunerile provenite de la Comitetul de Calitate dar nu are capacitatea de decizie. Membrii Comitetului Director pot consulta detaliile referitoare la informațiile privind calitatea (ex. : matricea riscurilor, registrul de îmbunătățire, vezi cap.5.5) în orice moment în strânsă colaborare cu managementul calității.

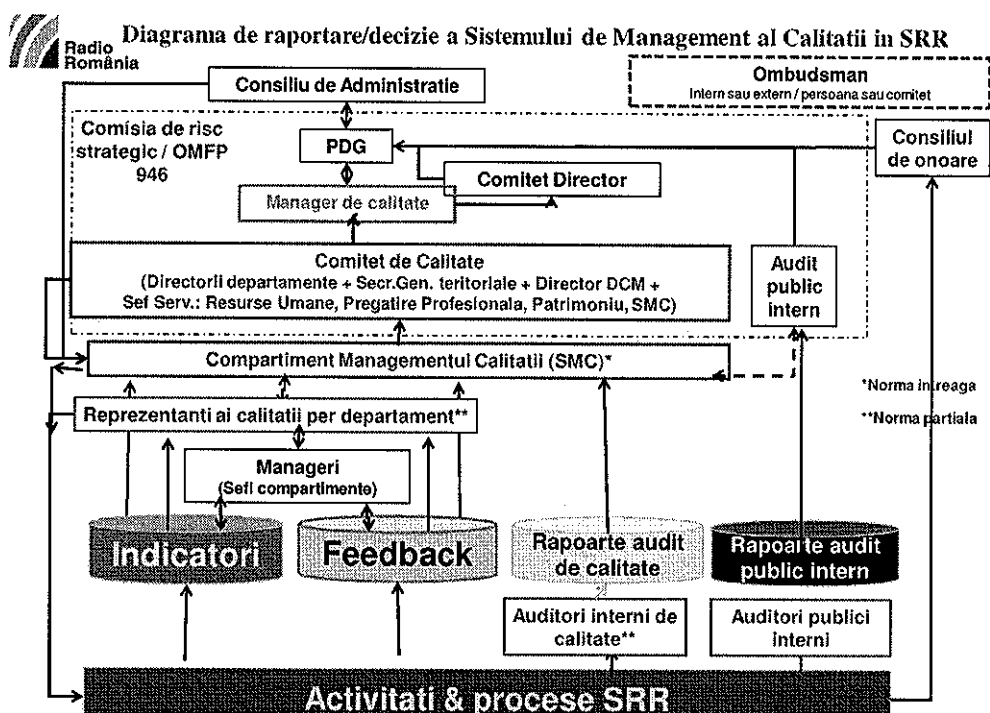


Figura 1 : Diagrama de decizie a Sistemul de Management al Calității în SRR

Orice nivel de decizie poate lua hotărâri în scopul îmbunătățirii proceselor sale interne sau se poate adresa unui nivel ierarhic superior dacă este necesar (ex. : în cazul proceselor interdepartamentale). Toate acțiunile de îmbunătățire sunt înregistrate într-un registru centralizat din Click-N-Manage®.



4.2 Structura unității de calitate

Unitatea de calitate centralizează toate sursele de informații ce pot fi folosite la îmbunătățirea și actualizarea sistemului de management al calității. Unitatea de calitate este responsabilă în particular de înregistrarea feedbackului din partea părților interesate ale SRR, monitorizarea indicatorilor cheie de performanță și colectarea rapoartelor ce rezultă din auditurile interne de calitate din SRR. Unitatea de calitate este condusă de managerul de calitate, care raportează direct la PDG și care conduce ședințele Comisiei de calitate (Cerințe ISAS BCP 9001:2010 5.5.1 + 5.5.2).

Managerul de calitate poate raporta orice informație referitoare la calitate către Comitetul Director, la cererea acestuia, în scop de verificare.



Structura unitatii de calitate

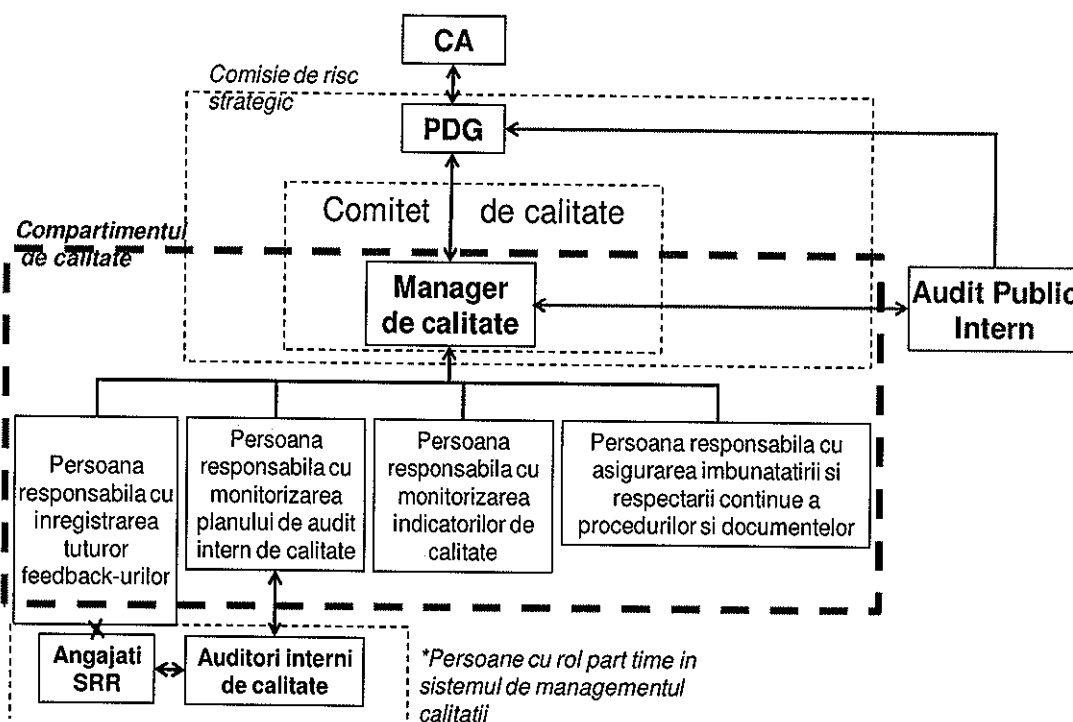


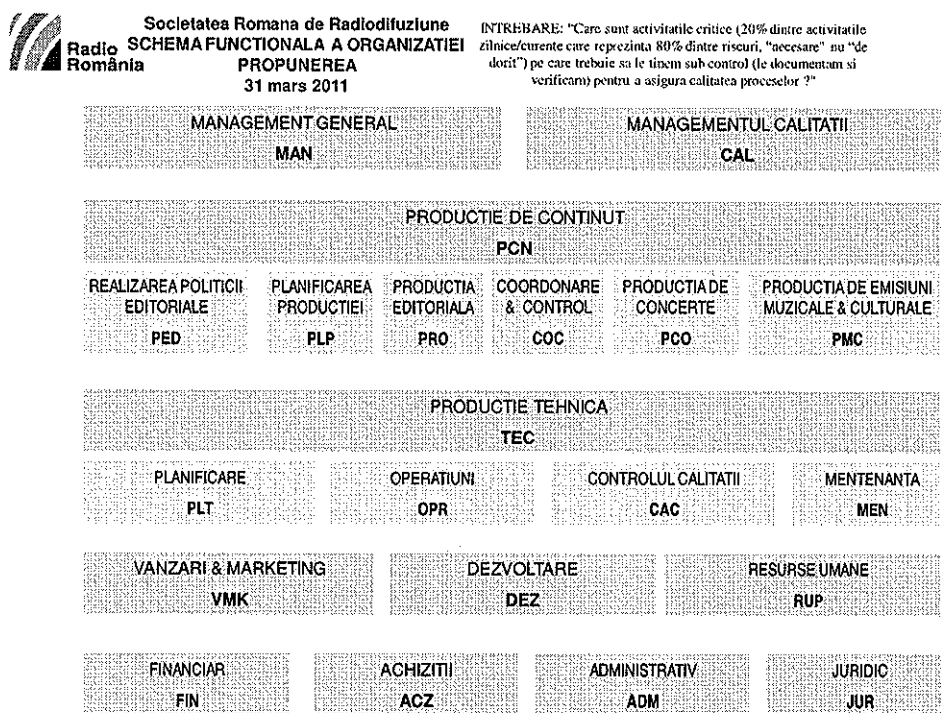
Figura 2 : Structura compartimentului de managementul calității în SRR

Cea mai recentă versiune a sistemului de management al calității poate fi accesată la adresa <https://portal.srr.ro> în secțiunea „Managementul Calității”.



4.3. Diagrama funcțională

SRR este un serviciu public de interes național, autonom și independent. Pentru a se asigura că activitățile sale interne pot fi în mod continuu îmbunătățite și perfecționate, SRR a identificat și descris 72 de activități sau proceduri grupate în 19 funcții operaționale ce acoperă întreaga arie de activități ale radioului. Aceste proceduri specifică în mod clar ce trebuie făcut pentru a asigura constant cel mai înalt nivel de calitate al activităților. De asemenea, acestea stabilesc în mod clar cine este responsabil de activitățile de bază, ce documente trebuie utilizate pentru a preveni apariția unor probleme. Procedurile contribuie la accelerarea procesului de învățare al personalului nou angajat, prin indicarea explicită a rolului fiecăruia (transfer de know-how).



Copyright © Challenge Optimum S.A. 1994-2011



Stiftung Medien et Société
Stiftung Medien und Gesellschaft
Media and Society Foundation



Figura 3 : Tabelul funcțional general al SRR

Activitățile descrise în procedurile aferente funcțiilor descrise în Tabelul funcțional al SRR, împreună cu Schema proceselor, indică modul în care SRR produce plus valoare (viziune transversală):



4.4. Harta proceselor

Procedurile generează 4 procese:

1 – procesul de **producție editorială** a conținutului radio incluzând programe de știri, divertisment, cultură, muzică și teatru

2 – procesul de **producție tehnică** și dezvoltarea resurselor

3 – procesul de **suport** ce include departamentele : HR, Finanțe, Administrație, Juridic, Dezvoltare, Achiziții

4 – procesul de **conducere** necesar colectării informațiilor necesare luării deciziilor pentru îmbunătățirea continuă a sistemului

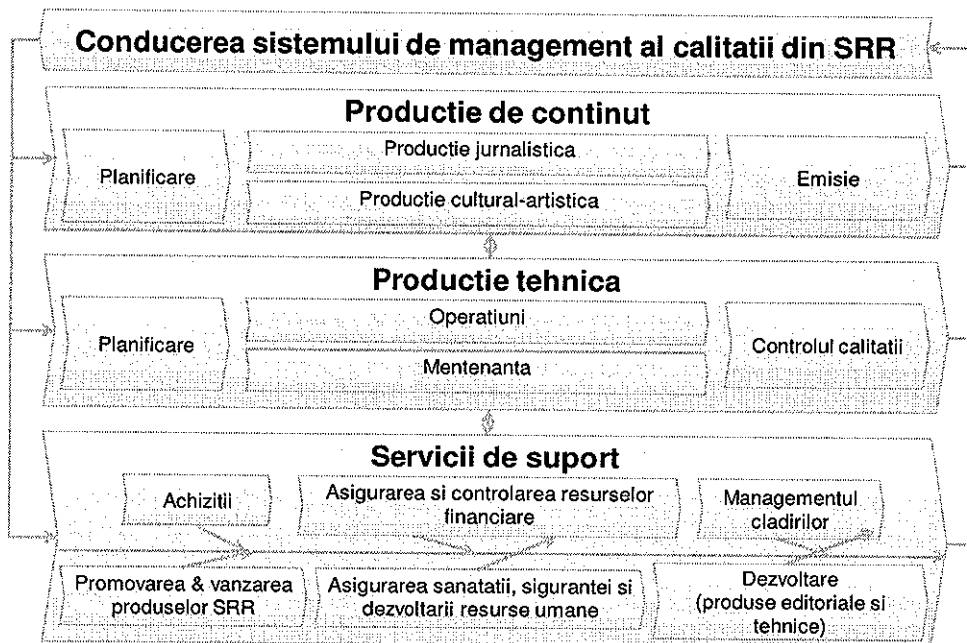


Figura 4: Harta proceselor generale din cadrul SRR

Cea mai recentă versiune a hărților proceselor de producție de conținut, producție tehnică și producție servicii de suport din cadrul SRR sunt descrise la adresa <https://portal.srr.ro>



4.5 Instrumente de îmbunătățire continuă

Instrumentele managementului calității constau în :

- cinci proceduri de management al calității care descriu auditul intern de calitate, managementul de îmbunătățire continuă (în principal feedback și indicatori de management), controlul documentelor și înregistrărilor, managementul riscului și analiza efectuată de management
- un formular WEB de colectare a feedback-ului de la părțile interesate, din interiorul sau din exteriorul SRR
- un panou de control al indicatorilor cheie de performanță
- analiza riscului și planul măsurilor de control al riscurilor
- planul de pregătire a personalului
- registrul acțiunilor de îmbunătățire

4.5.1 Proceduri de management al calității

Procedura de audit intern de calitate este folosită pentru a verifica modul de desfășurare a activităților. Indicatorii privind aceste activități sunt raportați în concordanță cu frecvența specificată în panoul de control al indicatorilor cheie de performanță iar feedback-urile sunt înregistrate de câte ori o parte interesată completează un formular pentru aceasta. Toate cele trei elemente sunt analizate în Comitetul de calitate, care decide să îmbunătățească sistemul sau să înainteze problemele care necesită o decizie de nivel superior spre a fi luată în cursul analizei efectuate de management. Riscurile sunt evaluate cel puțin o dată pe an. Atât analiza efectuată de management, cât și procedurile de management al riscului permit definirea unui nou set de obiective pentru următoarea perioadă și aduc la zi planul de pregătire al personalului.

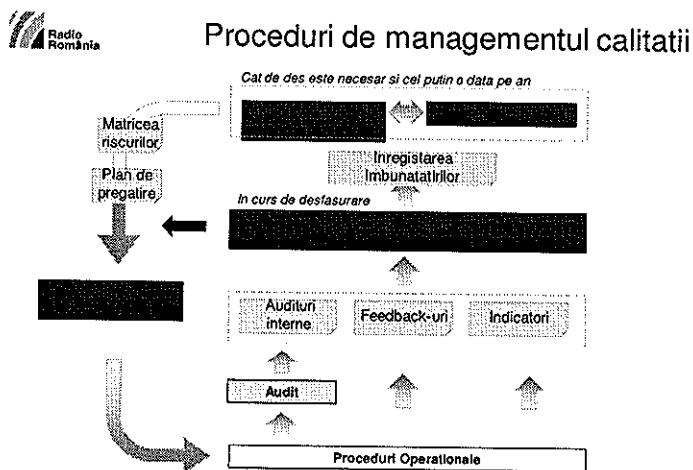


Figura 5: Procedurile de management al calității

4.5.2 Formularul WEB de feedback

Orice parte interesată transmite observațiile sale către unitatea de management al calității prin intermediul unui formular de feedback WEB disponibil la adresa <https://portal.srr.ro> în secțiunea „Managementul Calității” și pe site-urile SRR.



Formular Feedback

Data : Automat
Prenume :
Nume :
Relatia cu SRR:
Subiect :
Privind : Va rugam selectati
Post : Va rugam selectati
Emisiunea : Data Ora

Descrierea
subiectului

Propunere de
rezolvare a celor
semnalate

Date de contact

Trimite

Va multumim foarte mult pentru feedback-ul Dvs. Acesta reprezinta cheia imbunatatirii continue a calitatii programelor si activitatii Societatii Romane de Radiodifuziune. Daca ne-ati lasat datele de contact, putem lua legatura cu Dvs. pentru a ne furniza mai multe detalii cu privire la comentariile Dvs., in vederea luarii masurilor adecvate. Toate cele bune, echipa responsabila cu Managementul Calitatii.

Toate feedback-urile sunt procesate de unitatea de calitate din punct de vedere al relevanței problemei, sunt discutate soluțiile cu managerii iar deciziile sunt comunicate părților interesate, cel târziu o săptămână după primirea raportului de feedback de către Serviciul Managementul Calității.



4.5.3 Panoul de control al indicatorilor cheie de performanță

Pentru a sprijini managementul să ia decizii privind îmbunătățirea continuă, lista indicatorilor cheie de performanță a sistemului de calitate este adusă la zi periodic de persoanele responsabile. Fiecare indicator este descris în detaliu (nume, obiective, unitate, mod de măsurare, sursa, frecvența, responsabilitate, destinatari, ținta numerică, scara) pentru a da managerilor sau unor anumite părți interesate o imagine clară a performanțelor sistemului de management. Deviațiile proceselor/sistemului pot fi astfel detectate încât să se poată stabili acțiunile corective și preventive adecvate.



INDICATORI CHEIE DE PERFORMANȚĂ Versiunea 0.1

Denumire	Obiective	Unitate	Calcul	Frecvența	Sursa	Rol	Cui	Ținta	Scala	Forma
Precizia informației	-Asigura credibilitatea sursei de informație - Menține gradul de încredere în rândul publicului SRR	Număr absolut	Număr de surse acreditate	1 x / an				3	1,4	
Notorietate	Măsurarea notorietății	%	Cercetare de piață	2 x / an						
Cost de încredere	Măsurarea gradului de încredere al SRR	%	Cercetare de piață	2 x / an						

Panoul de control este actualizat lunar în cadrul ședințelor Comitetului de calitate.

4.5.4 Planul de tratare a riscului

Orice eveniment care poate afecta SRR este menționat de Managerul de Calitate, analizat și evaluat formal de Comitetul de Calitate în matricea riscurilor. Criteriile de evaluare au în vedere :

- probabilitatea de apariție a evenimentului
- gravitatea evenimentului
- nivelul de control al evenimentului care depinde de lipsa sau existența :
 - unei proceduri al cărei nivel de detaliere permite diminuarea riscului
 - unui document capabil să comunice riscul părților interesate
 - unui anumit nivel de competență al persoanelor care joacă un rol în procedurile menționate

Măsurile de diminuare a riscului constau în stabilirea de acțiuni preventive și corective, care să reducă nivelul rezidual al riscului până la unul acceptabil. Analiza riscurilor contribuie, de asemenea, la aducerea la zi a planului de pregătire a personalului, în



cazul în care se constată că nivelul de competență al personalului este depășit. Matricea riscurilor este analizată cel puțin o dată pe an cu ocazia analizei efectuate de management. Matricea riscurilor este disponibilă la adresa <https://portal.srr.ro> în secțiunea „Managementul Calității”.

4.5.5 Planul de pregătire a personalului

Planul de pregătire a personalului este elaborat pe baza necesarului de calificări pentru a juca un rol într-o procedură.

Toți angajații trebuie să aibă nivelul de competență corespunzător cerințelor postului și rolurilor descrise prin proceduri. Acest nivel de competență este demonstrabil prin înregistrările din planul de pregătire. Planul de pregătire este stabilit și urmărit de Serviciul Pregătire Profesională în parteneriat cu managerii SRR și Managerul de calitate. Planul de pregătire este adus la zi automat în Click-N-Manage în timp real, cu 4 culori diferite care arată stadiul calificărilor necesare :

- roșu pentru expirarea calificărilor necesare cerute de proceduri
- portocaliu pentru apropierea termenului de expirare a calificărilor cerute de proceduri (un număr de zile specific înainte de expirarea calificării)
- verde pentru cazul în care calificările necesare cerute de proceduri mai au o perioadă lungă până la expirare
- gri în cazul în care sunt cerute calificări prin proceduri

Nivelul de control al riscurilor controlate de calificările personalului este adus la zi automat în funcție de stadiul calificărilor necesare astfel încât să se asigure permanent nivelul de competență în activitățile și procesele care au loc în SRR.

4.5.6 Registrul acțiunilor de îmbunătățire

Registrul acțiunilor de îmbunătățire reprezintă un tabel de sinteză ce afișează : acțiunile decise de diferite niveluri ierarhice pentru rezolvarea problemelor legate de calitate, cine este responsabil cu rezolvarea/monitorizarea acestora, stadiul implementării și termenul limită. Registrul acțiunilor de îmbunătățire reprezintă un document-cheie în măsurarea pas cu pas a îmbunătățirii continue a Sistemului de Management al Calității din SRR fiind disponibil în modulele Administrare și Utilizatori din Click-N-Manage.



5. GLOSAR

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

Acțiune preventivă: acțiune ce previne apariția potențialelor probleme (neconformități, deviații, altele).

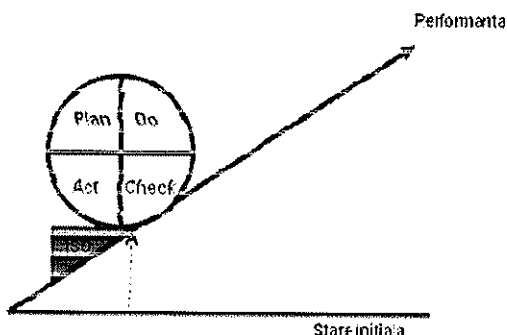
Audiență: telespectatori, radioascultători și utilizatori ai mass-media digitale de pe Internet și platformele mobile (telefoane mobile, gadgeturi IT, etc.).

Audit : un mijloc de evaluare și monitorizare a bunei funcționări a performanței și managementului unei companii, conform standardului specific (ISO 9001, ISAS BCP 9001:2010). Auditul poate fi realizat atât de auditori interni, cât și externi. Auditorii examinează procesele, procedeele, planurile de acțiune, tratarea riscului și alte instrumente și documente utilizate de companie pentru a-și conduce organizarea internă.

Audit (financiar și de reglementare) : verifică atât adecvarea și eficacitatea sistemului de control intern al companiei și managementul riscului, cât și respectarea cerințelor financiare naționale și internaționale.

Autoritate Națională de Reglementare în Domeniul Audiovizualului: autoritate publică responsabilă cu reglementarea licențelor media.

Cercul lui Deming : reprezintă baza calității definită de Deming ca fiind o mișcare continuă în 4 etape : planifică – execută – verifică – acționează. Managementul calității, ca sistem de management al securității informațiilor, ar trebui să urmeze această schemă, ce îi permite să verifice eficiența activităților planificate și să rezulte din aceasta acțiuni de îmbunătățire.



Dezvoltare durabilă: dezvoltare care permite populației mondiale din prezent să își satisfacă nevoile, fără a compromite capacitatea generațiilor următoare de a și le îndeplini pe ale lor.

Indicatori cheie de performanță: vezi secțiunea 4.5.3

Managementul calității : cuprinde nu doar acuratețea și rigoarea în efectuarea muncii, dar și serviciul clienți, respectul față de regulile pe care, voluntar sau obligatoriu, compania le urmează (norme de reglementare și norme obligatorii, proceduri și directive interne, standarde internaționale și altele), identificarea și rezoluția neconformităților, erorilor, problemelor, identificării și tratării riscului, monitorizarea performanței, atât a departamentelor, cât și a proceselor. Îmbunătățirea continuă este motorul managementului calității.

Managerul de calitate : Șef Serviciu Managementul Calității responsabil de implementarea, managementul și dezvoltarea Sistemului de Management al Calității în cadrul SRR, menit să asigure îmbunătățirea și dezvoltarea continuă a proceselor interne ale SRR.

Părți interesate:

Părțile interesate vor include parțial sau în totalitate și fără a se limita doar la acestea:

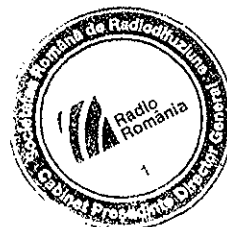
- ascultătorii
- personalul
- publicul
- firmele de publicitate
- furnizorii
- societatea civilă
- Consiliul Național al Audiovizualului
- autorități publice

Radiodifuzorul de stat: un radiodifuzor aflat în proprietatea statului în care guvernul intervine direct în conținutul programului.

Radiodifuzor privat: un radiodifuzor aflat în proprietate privată care nu este subvenționat de către stat.

Radiodifuzorul public: un radiodifuzor, fie privat fie în proprietatea statului, ce are un mandat transparent și clar definit, fie legal fie autoproclamat, și îndeplinește condiții esențiale ale Serviciului Public de Difuzare:

- Responsabilitate față de toate categoriile de populație
- Acces universal
- Participarea publicului și a cetățenilor
- Independență editorială



- Evitarea raportării și programării unilaterale privind religia, politica, cultura, rasa și genul
- Promovarea culturii locale, regionale, naționale, și diversității culturale
- Reprezentarea minorităților
- Reprezentarea românilor din diasporă

Risc: eveniment posibil, cu consecințe negative asupra companiei.

Societate civilă: cetățeni și inițiative non-profit, care se organizează independent de stat, în jurul unor obiective, clientele și interese tematice.

