



De ce este important un Sistem de Management ?
Ce este un Sistem de Management al Calitatii ?

Despre noi



Organizație înființată în anul 2004 cu capital integral privat românesc

Domeniul de activitate „prestarea serviciilor de Consultanță pentru Afaceri și Management”

Specializare în consultanță pentru implementarea și certificarea Sistemelor de Management conform standardelor internaționale

Membru atestat al AMCOR din luna aprilie 2012. Prezența în AMCOR este o dovadă de responsabilitate față de mediul de business în care ne desfășurăm activitatea, o recunoaștere a profesionalismului și eticii pe piața de consultanță din România

În cadrul sistemului de management propriu proceselor și activităților noastre, aplicăm principiile, ghidurile și recomandările standardului SR EN 16114:2011

Procedurile de consultanță îmbină principiile managementului calității și managementul de proiect, pentru a obține o îmbunătățire continuă a performanțelor și a gradului de satisfacție al clienților.

ThesanCo a obținut certificarea propriului Sistem de Management al Calității, certificat emis de Germanischer Lloyd la data de 13.05.2013.



Parteneri



Germanischer Lloyd Industrial Services Romania S.R.L.
Str. Tunari, nr. 61, sect. 2, 020526, Bucuresti
Telefon: +40 21 21 00 207 / 8; Fax: +40 21 21 00 209
e-mail: sales@gl-group.com; website: www.gl-cert.ro



TUV KARPAT S.R.L.
Bd. Octavian Goga, Nr.2, Sector 3, Tronson 3,
Bucuresti, Romania,
Telefon: +40 21 319 0170; Fax: +40 31 815 3702
e-mail: office@tuvkarpato.ro; website: www.tuvkarpato.ro



Str. Ion Brezoianu, nr. 47-49, bloc Liric, scara B, ap.
166, sector 1, București, cod poștal 010134
Telefon: +40 21 311 51 75; Fax: +40 31 817 44 81
e-mail: office@amcor.ro; website: www.amcor.ro



SUN CERT S.R.L.
Constanta, Bd. Mamaia, Nr. 214, Et. 2, Birou nr. 6
Telefon: +40 372 799 736; Fax: +40 372 877 324
e-mail: comercial@suncert.ro; website: www.suncert.ro



Speaker la acest webinar !



Angela Gurău

- Inginer, specializarea „Automatizări și calculatoare”, Fac. Automatică, Universitatea Politehnică București, 1984
- Senior Management Consultant
- Lead Auditor
- Trainer, formator
- Asociat principal, Administrator al ThesanCo
- Proiectare, implementare Sisteme de Management conf. Standarde ISO din 2002
- Audit intern, audit de secundă parte, audit de terță parte



Agenda

De ce este important un Sistem de Management ?

- 1) Ce este un Sistem de Management ?
- 2) Care este rolul unui Sistem de Management în companie ?

Ce este un Sistem de Management al Calității

- 3) SMC sau SMB (Business Management System)
- 4) Familia de standarde ISO 9000
- 5) Importanța implementării cerințelor ISO 9001
- 6) De ce avem nevoie de certificatul ISO ?

Principiile Managementului Calității

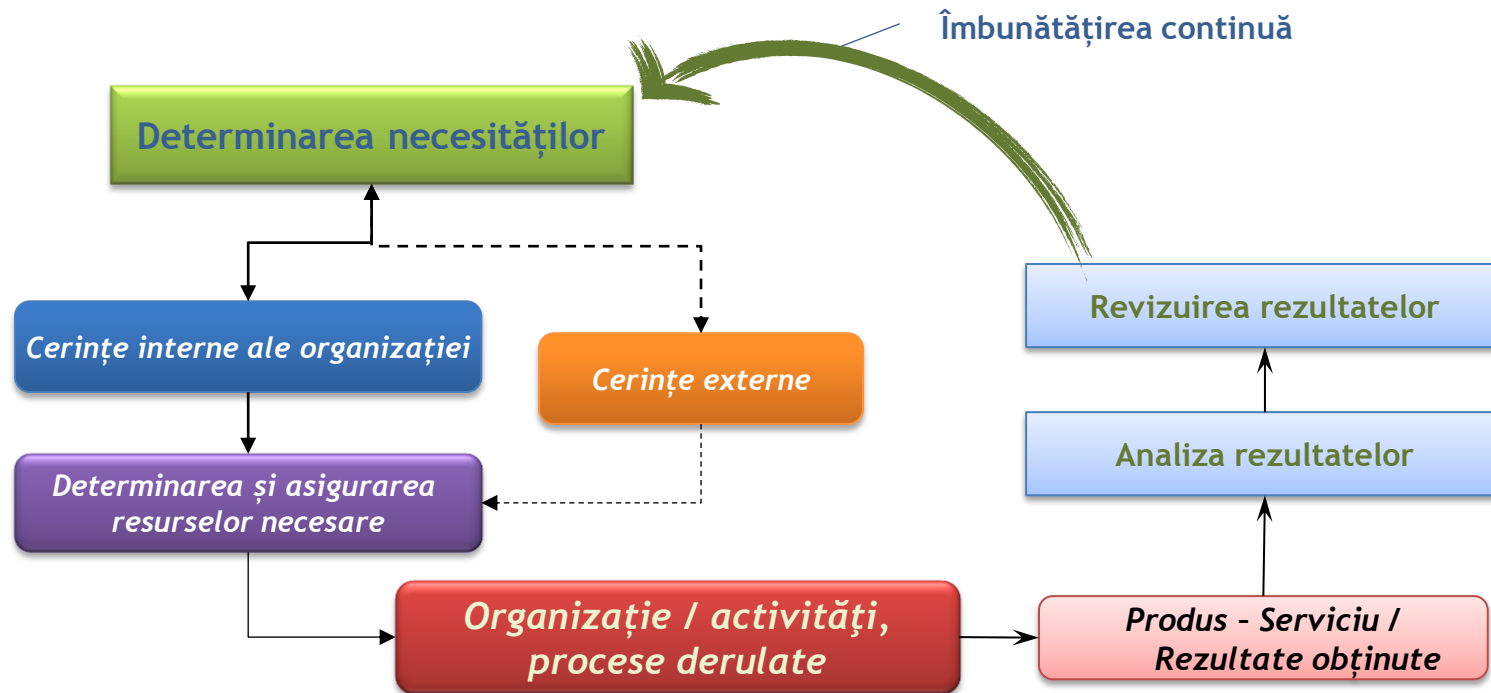
Întrebări și răspunsuri



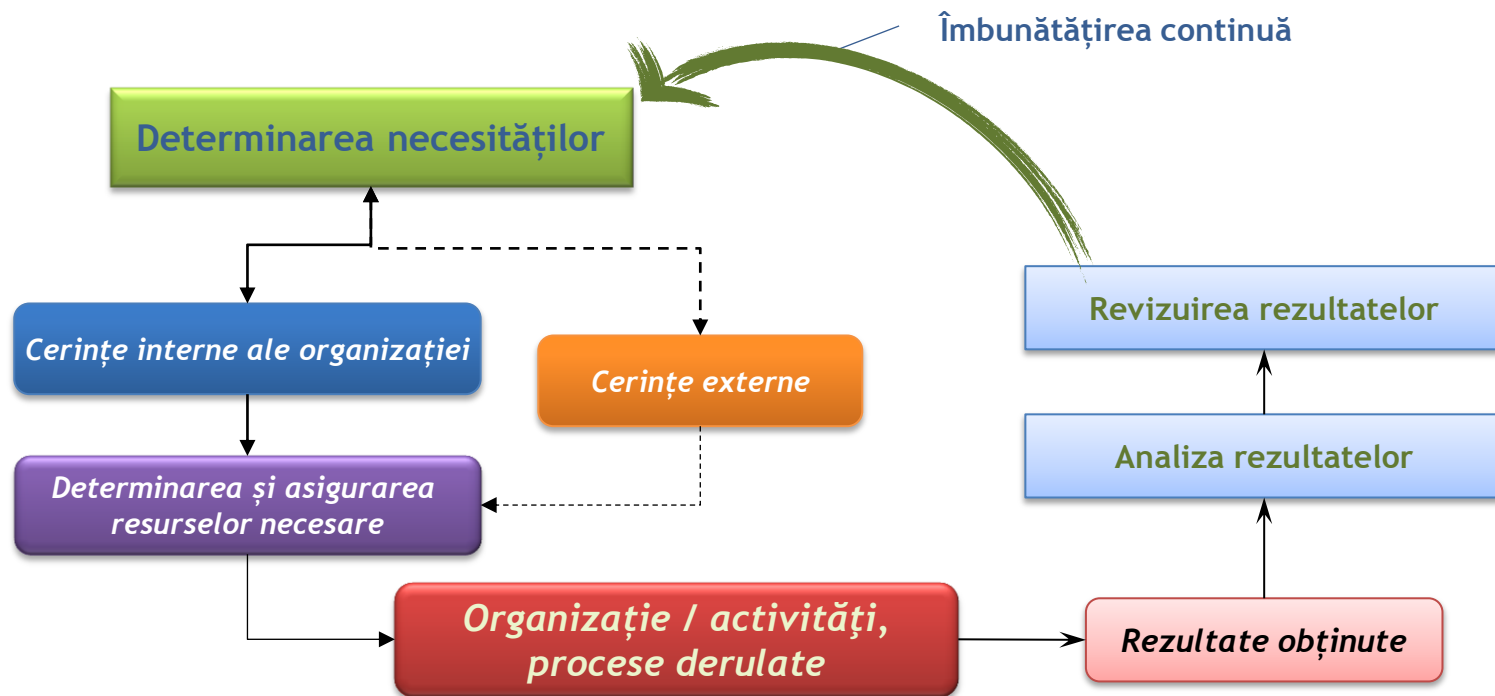
1. Ce este un Sistem de Management ?

Compania, folosește un Sistem de Management pentru:

- a determina necesitățile fiecărei părți implicate
- a transforma aceste necesități în cerințe interne și cerințe externe
- a asigura resursele necesare pentru a îndeplini cerințele
- a analiza și a revizui performanțele obținute



Organizația, compania (afacere, business) este un sistem complex, creat în principal pentru a adăuga valoare tuturor părților implicate: patroni/deținători legali, personal angajat, clienți, parteneri de afacere



Ciclul se repetă în mod continuu pentru a asigura permanenta îmbunătățire a activităților

Remember !



Definiții:

- Sistem de Management = ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune (def. 3.2.1 sistem) prin care se stabilesc politica și obiectivele și prin care se realizează acele obiective (def. 3.3.2 SR EN ISO 9000:2006))
- Un Sistem de Management descrie setul de proceduri pe care o organizație trebuie să le urmeze, în scopul de a-și îndeplini obiectivele. (www.iso.org)
- Un Sistem de Management este un cadru bazat pe o structură integrată de bune practici în sistemele de operare - adesea construite conform ciclului Plan-Do-Check-Act. (conf. www.bsi-global.com)
- Un Sistem de Management este cadrul proceselor și procedurilor utilizate pentru a se asigura că o organizație poate îndeplini toate sarcinile necesare pentru atingerea obiectivelor sale (conf. www.wikipedia.org)



- Fiecare organizație este unică, are o identitate și o structură proprie
- Fiecare organizație trebuie să-și dezvolte propriul Sistem de Management, astfel încât acesta să poată fi utilizat și îmbunătățit în mod continuu
 - Sistemele de Management nu pot fi cumpărate ca un produs aflat pe raft, nu pot fi descărcate de pe vreun site specializat și nu pot fi create exclusiv prin contribuția unui consultant
- Fiecare companie trebuie să proiecteze, să documenteze și să implementeze propriul Sistem de Management.



2. Care este rolul unui Sistem de Management în companie ?

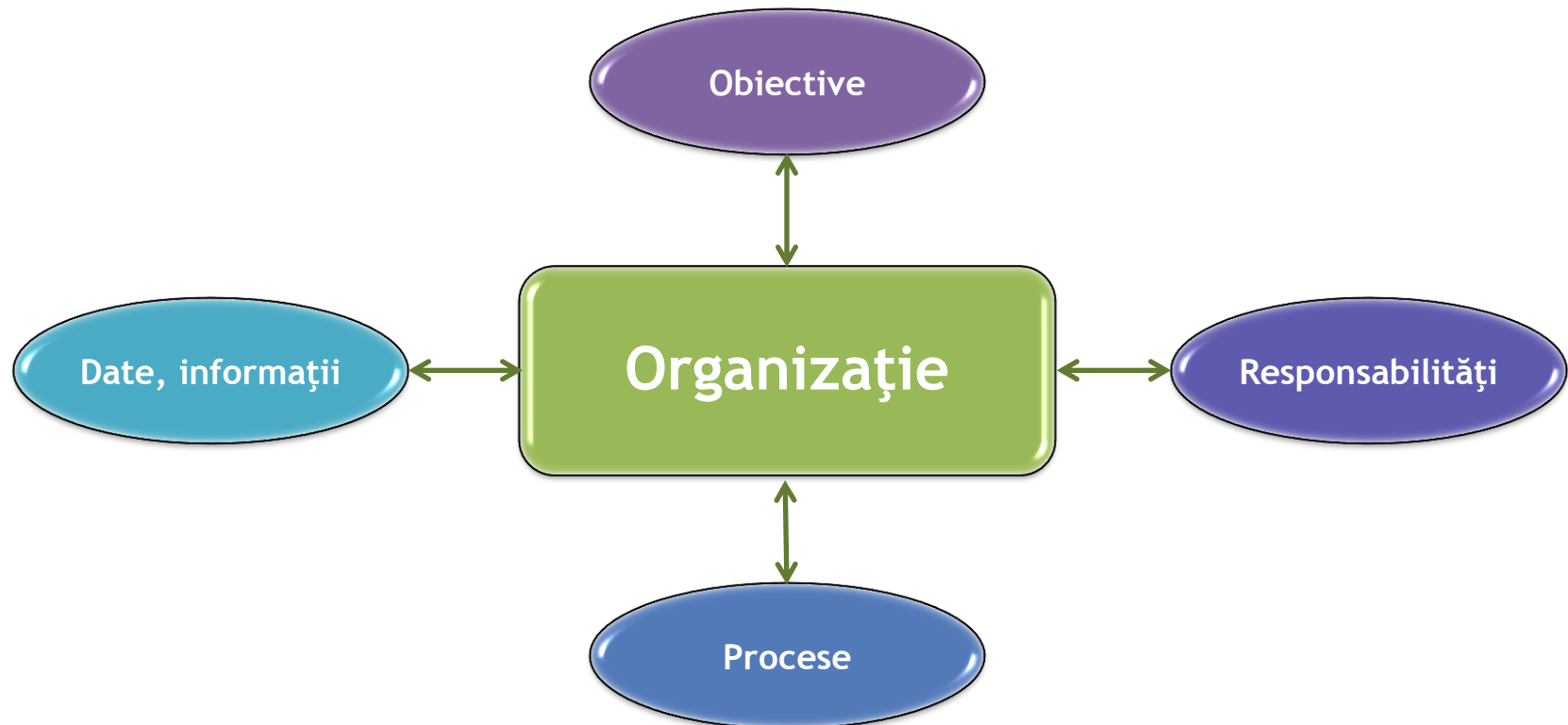
Un Sistem de Management descrie setul de proceduri pe care o organizație trebuie să le urmeze, în scopul de a-și îndeplini obiectivele. (www.iso.org)

Atunci când o organizație își definește în mod clar modul de derulare al activităților interne, avem de-a face cu un sistem de management.

Toate organizațiile au un sistem de management.



4 elemente principale ale unui Sistem de Management



Sistemul de management TREBUIE:

- ❑ să fie simplu, clar, ușor de înțeles și de aplicat
- ❑ să țină cont de organizație, de specificul său, de domeniul de activitate, de propriile procese derulate și de „cultura organizației”
- ❑ să nu devină o piedică, ci ajutorul necesar managerilor în dezvoltarea și creșterea companiei



Probleme ale companiilor - de la modul de gândire și acțiune anti-sistemic

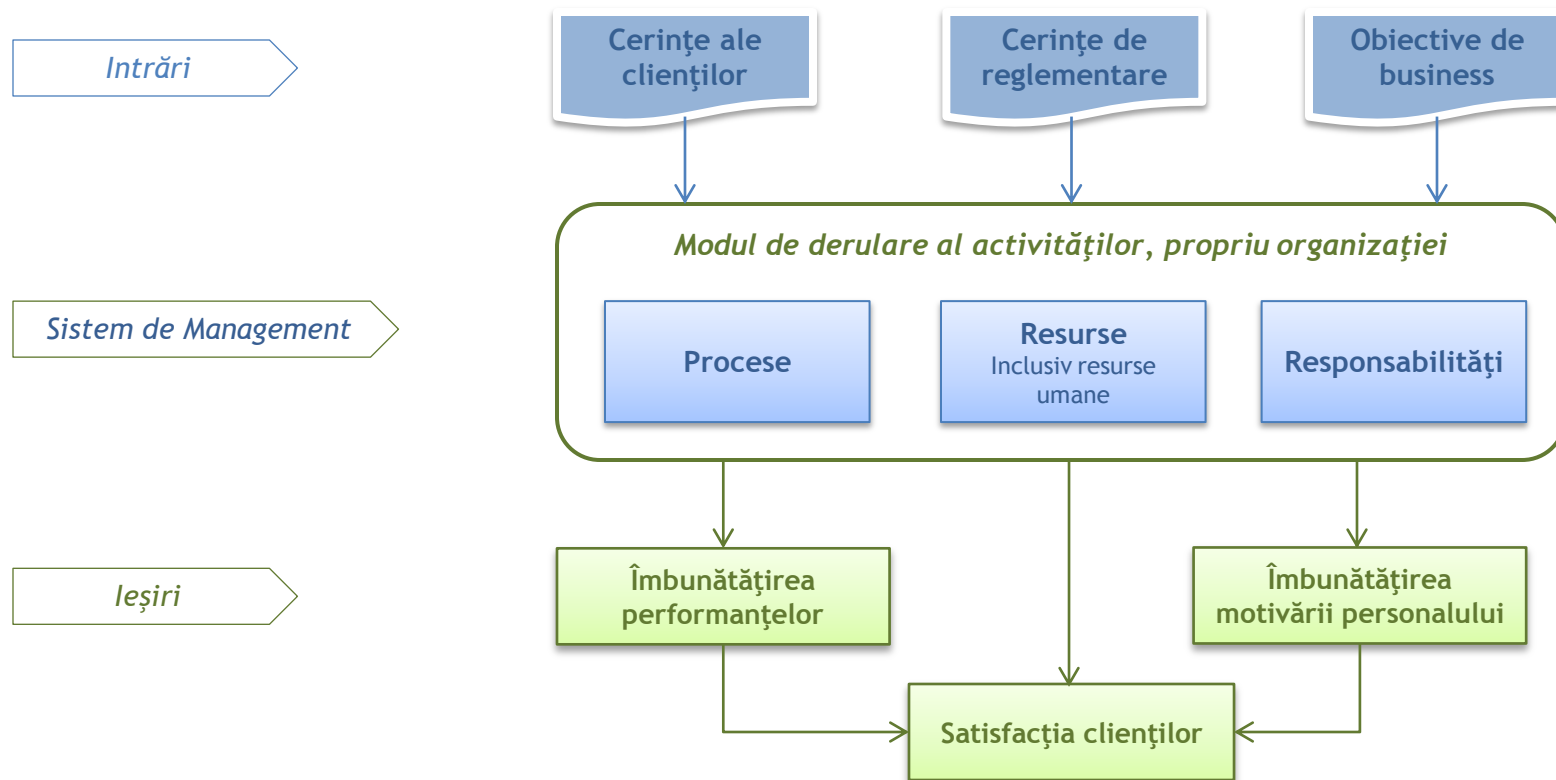
Managerul să definească propria companie ca pe un sistem (un întreg) a cărui necesitate este de a:

- îndeplini cerințele proprietarilor (patroni, asociați, acționari, deținători legali)
- atinge obiectivele stabilite
- asigura continua îmbunătățire a întregului sistem, nu doar îmbunătățiri locale, parțiale

Înțelegerea complexității sistemului este esențială pentru realizarea unui management eficace și eficient al organizației / companiei.



De ce este important Sistemul de Management ?



3. Sistemul de Management al Calității

Definiție - conf. SR EN ISO 9000:2006)

Sistem de Management al Calității = sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea (*calitate = măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinește cerințele / conf. 3.1.1)*

SISTEM DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII -

este o rețea de procese interconectate, utilizate cu scopul de a orienta și conduce o organizație astfel încât produsele / serviciile acesteia să îndeplinească cerințele stabilite.



Sistem de Management al Calității

În sens direct,

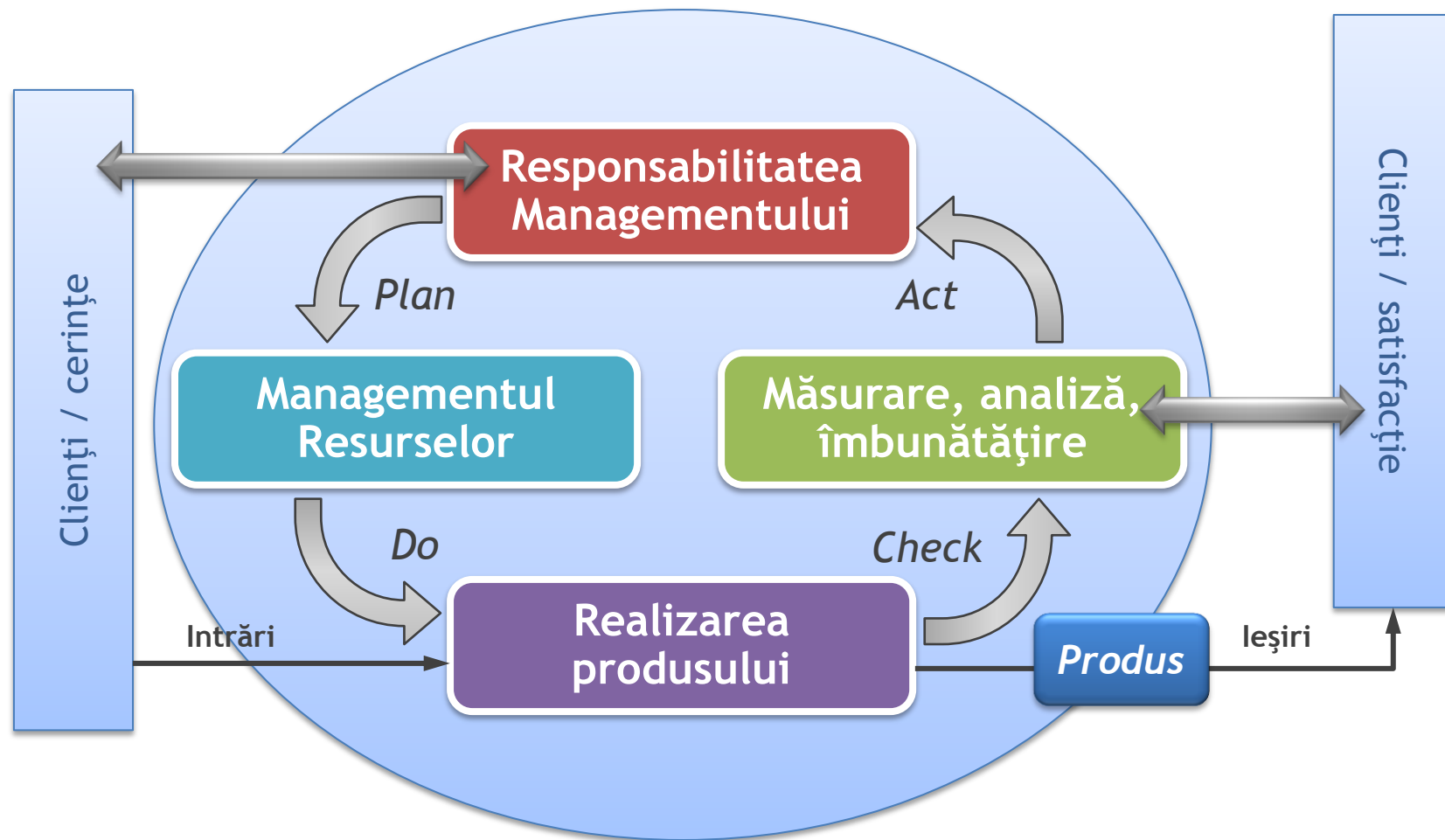
Este sistemul de management care se concentrează asupra consecvenței, fiabilității și îmbunătățirii modului de funcționare al unei organizații.

Concret,

Sistemul de management care se concentrează asupra proceselor organizației, clientului și îmbunătățirii continue.



Bucla PDCA



Managementul calității = tot ceea ce o organizație ar trebui să asigure/ realizeze pentru ca produsele și serviciile sale să satisfacă atât cerințele clienților referitoare la calitate cât și cerințele reglementărilor aplicabile.

De modul în care o organizație își gestionează propriile sale procese vor depinde performanțele produselor rezultate din aceste procese.



4. Familia de standarde ISO 9000

Standardele ISO 9000

- se referă la modul în care o organizație funcționează și nu direct la rezultatele acestei funcționări.

Aceste standarde se referă la procese și nu direct la produse (ca rezultate ale acestor procese).

- organizațiile care le adoptă își vor îmbunătăți în mod continuu propriile performanțe



Principalele Standarde din familia ISO 9000

- SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular / ISO 9000:2005
- SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe / ISO 9001:2008
- SR EN ISO 9004:2010 - Conducerea unei organizații către un succes durabil. O abordare bazată pe managementul calității / ISO 9004:2009
- SR EN ISO 19011:2011 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management / ISO 19011:2011



- SR ISO 10001:2008 - Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru coduri de conduită în organizații
- SR ISO 10002:2005 - Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor
- SR ISO 10003:2008 - Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru soluționarea litigiilor în afara organizațiilor
- SR ISO 10005:2007 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru planurile calității
- SR ISO 10006:2005 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru managementul calității în proiecte
- SR ISO 10007:2005 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru managementul configurației



- SR EN ISO 10012:2004 - Sisteme de management al măsurării. Cerințe pentru procese și echipamente de măsurare
- SR ISO/TR 10013:2003 - Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității
- SR ISO 10014:2007 - Managementul calității. Linii directoare pentru realizarea beneficiilor economice și financiare
- SR ISO 10015:2000 - Managementul calității. Linii directoare pentru instruire
- SR ISO/TR 10017:2005 - Îndrumări referitoare la utilizarea tehnicilor statistice pentru ISO 9001
- SR ISO 10019:2006 - Linii directoare pentru selectarea consultanților în sisteme de management al calității și pentru utilizarea serviciilor acestora



5. Importanța implementării cerințelor ISO 9001

- ISO 9001 oferă organizației un cadru de funcționare, nu dictează cum să opereze.
- ISO 9001 ajută toate tipurile de organizații să-și îndeplinească obiectivele strategice și să evolueze prin creșterea satisfacției clienților și motivarea personalului.

Stabilește reguli nu numai pentru Managementul Calității, ci pentru orice Sistem de Management.



De ce o organizație implementează ISO 9001 ?

- fiecare organizație are nevoie să fie structurată ca un „sistem”, în funcție de modul său de operare
- clienții sunt cel mai important element a ceea ce numim „părți interesate”
- oricare organizație trebuie să cunoască și să înțeleagă necesitățile și dorințele clienților, atât pe cele curente cât și pe cele viitoare
- ISO 9001 permite unei organizații să stabilească propria structură pe baza proceselor desfășurate, dar și cunoscând nevoile și cerințele clienților săi



Cine poate să implementeze ISO 9001 ?

- Orice organizație, indiferent de mărimea sau domeniul său de activitate, care dorește să-și formalizeze modul de lucru
- Orice organizație care este în căutarea unei modalități de a îmbunătăți stilul de management
- Nici o organizație nu este prea mare sau prea mică pentru a beneficia de avantajele oferite de ISO 9001
- Cele mai bune rezultate le au companiile care implementează cerințele standardului în întreaga organizație, față de cazul celor care aleg să implementeze doar în anumite locații/șantiere, puncte de lucru, filiale, sucursale.



6. De ce avem nevoie de certificatul ISO 9001 ?

- Pentru a demonstra clienților că organizația are un angajament pentru calitate
- Evaluările periodice permit organizației să utilizeze, să monitorizeze și să îmbunătățească în mod continuu procesele proprii
- Certificarea *poate* îmbunătăți performanța afacerii, *poate* reduce incertitudinile și *poate* crește oportunitățile de piață
- Certificarea *poate* crește gradul de profitabilitate al organizației



ISO 9001 și IMM-urile

- Poate ajuta la reducerea costurilor prin eliminarea ineficiențelor și eficientizarea proceselor
- Poate ajuta la concentrarea resurselor limitate pentru îndeplinirea obiectivele strategice
- Documentația SMC necesară conform cerințelor standardului prevede numai șase proceduri, altele vor depinde de necesitățile particulare și de dorințele managementului
- Standardul nu impune documentarea unor manuale voluminoase și irelevante. Documentația ar trebui să fie simplă, relevantă și ușor de înțeles.
- Pentru orice organizație de tipul „mică sau mijlocie” (IMM), întrebarea care se pune este dacă aceasta își poate permite să nu implementeze ISO 9001 !



Beneficii

- există premisele de a se stabili „controale” corespunzătoare, astfel încât să se poată gestiona în mod corespunzător riscurile aferente business-ului / organizației.
- datorită abordării procesuale a sistemului, fiecare membru al staff-ului (managementului) va avea o viziune clară a modului de operare al organizației, dar și controalele necesare pentru optimizarea proceselor
- înțelegerea corectă a cerințelor clienților, precum și a necesităților acestora
- certificarea sistemului / certificatul ISO 9001, va arăta clienților și potențialilor clienți că organizația este orientată către îndeplinirea cerințelor lor



Beneficii

- Sistemul de management va stabili reguli de derulare a proceselor, astfel încât fiecare angajat să își cunoască foarte exact locul, rolul și responsabilitățile ce-i revin în cadrul organizației
- Implementarea sistemului de management crează premisele pentru un control mai bun al produselor / serviciilor neconforme, deci reducerea defectelor
- De asemenea, se vor crea acele instrumente (controale) specifice fiecărei organizații, astfel încât să crească eficiența și eficacitatea actului managerial



Avantaje ale implementarii și certificării standardelor ISO 9000

- Îmbunătățirea nivelului de calitate și al performanțelor produselor / serviciilor
- Obținerea unor nivele superioare ale satisfacției clientului
- Îmbunătățirea percepțiilor clientului
- Îmbunătățirea productivității și eficienței
- Reducerea costurilor (inclusiv a costurilor calității)
- Îmbunătățirea comunicării, moralului și satisfacției angajaților
- Obținerea unor avantaje competitive - prin creșterea oportunităților de eficientizare a marketingului și de sporire a vânzărilor
- Acceptare și recunoaștere pe plan internațional
- Facilitarea comerțului internațional



... în România

- Câștigarea licitațiilor
- Creșterea credibilității pe piață
- Îmbunătățirea cunoașterii proceselor, responsabilităților, rolului/ importanței proprii și a celorlalți, etc.
- Introducerea practicii evaluării și selecției furnizorilor
- Introducerea practicii documentării acțiunilor importante
- Introducerea practicii analizei de contract
- Introducerea practicii îmbunătățirii continue (inclusiv prin colectarea de propuneri de la angajați și implicarea acestora)



Principiile Managementului Calității

Principiile de bază ale Managementului Calității, conf. ISO 9000:2006

1. **Orientarea către client** - organizațiile depind de clienții lor și de aceea ar trebui să înțeleagă necesitățile curente și viitoare ale clienților, ar trebui să satisfacă cerințele clientului și ar trebui să se preocupe să depășească așteptările clientului.
2. **Leadership** - Liderii stabilesc unitatea dintre scopul și orientarea organizației. Aceștia ar trebui să creeze și să mențină mediul intern în care personalul poate deveni pe deplin implicat în realizarea obiectivelor organizației.
3. **Implicarea personalului** - Personalul de la toate nivelurile este esența unei companii și implicarea lui totală permite ca abilitățile sale să fie utilizate în beneficiul organizației.
4. **Abordarea bazată pe proces** - Rezultatul dorit este obținut mai eficient atunci când activitățile și resursele aferente sunt conduse ca un proces.

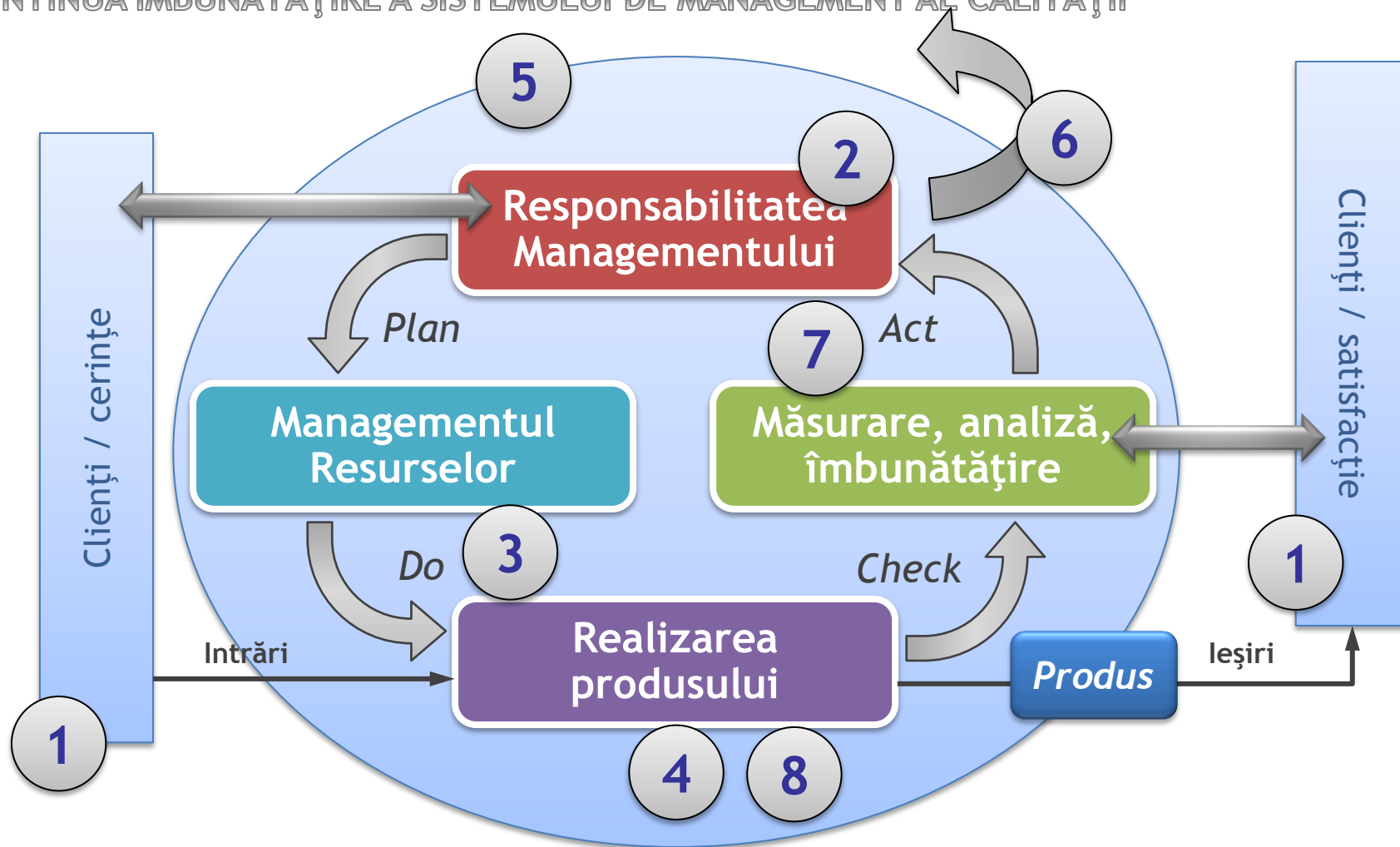


5. Abordarea managementului ca sistem - Identificarea, înțelegerea și conducerea proceselor corelate ca un sistem, contribuie la eficacitatea și eficiența unei organizații în realizarea obiectivelor sale
6. Îmbunătățirea continuă - Îmbunătățirea continuă a performanței globale a organizației ar trebuie să fie un obiectiv permanent al organizației.
7. Abordarea pe bază de fapte în luarea deciziilor - Deciziile eficace se bazează pe analiza datelor și informațiilor.
8. Relații reciproc avantajoase cu furnizorii - O organizație și furnizorii săi sunt interdependenți și o relație reciproc avantajoasă, atunci crește abilitatea ambilor de a crea valoare.





CONTINUA ÎMBUNĂTĂȚIRE A SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII



CONCLUZII

- ❖ Fiecare organizație „are un sistem propriu de management”
- ❖ Un Sistem de Management descrie setul de proceduri pe care o organizație trebuie să le urmeze, în scopul de a-și îndeplini obiectivele.
(www.iso.org)
- ❖ Principalul rol al sistemului de management este de a defini în mod clar modul de derulare al activităților interne
 - Sistem de Management al Calității
 - sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea
 - sistemul de management care se concentrează asupra proceselor organizației, clientului și îmbunătățirii continue.



CONCLUZII

❖ Familia de standarde ISO 9000

- ✕ se referă la modul în care o organizație funcționează și nu direct la rezultatele acestei funcționări.
- ✕ se referă la procese și nu direct la produse (ca rezultate ale acestor procese).

➤ ISO 9001

- oferă organizației un cadru de funcționare, nu dictează cum să opereze.
- stabilește reguli nu numai pentru Managementul Calității, ci pentru orice Sistem de Management.

Quality Management System $\equiv$ Business Management System



CONCLUZII

Cerințele standardului ISO 9001 sunt aplicabile oricărei organizații, indiferent de tipul, domeniu de activitate sau mărimea acelei organizații.

- ❖ Managementul de top are o mai mare responsabilitate
- ❖ Organizația (compania) trebuie să măsoare preformața afacerii în raport cu obiectivele stabilite
- ❖ Dacă este implementat corect, ISO 9001, respectiv SMC propriu organizației va fi un ajutor pentru:
 - Creșterea competitivității
 - Îmbunătățirea rezultatelor obținute, a proceselor, a produselor
 - Reducerea costurilor





organizat și găzduit de



Main Speaker (MS) (principalul speaker):

Angela Gurău, angela@calitate-management.ro



Întrebări și răspunsuri



Your Questions Answered



În încheiere



Vă rugăm să completați
chestionarul de evaluare a
webinarului în mod obiectiv și
corect !
Răspunsurile dvs. ne sunt foarte
utile !



Mulumim pentru participare, pentru
atenția și receptivitatea dvs. !

