



MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA

 **ODA** ORGANIZAȚIA
PENTRU DEZVOLTAREA
ANTREPRENORIATULUI

**PROIECTAREA, IMPLEMENTAREA ȘI CERTIFICAREA UNUI
SISTEM INTEGRAT DE MANAGEMENT**

SISTEM INTEGRAT DE MANAGEMENT

**9001:2015
14001:2015
45001:2018**



CE ESTE UN SISTEM INTEGRAT DE MANAGEMENT?

Sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea, mediul, sănătatea și securitatea ocupațională

Sistem de management =

Sistem prin care se stabilește politica companiei, obiectivele și pașii prin care se realizează acele obiective





Standardele oferă soluții
tehnice recunoscute
și sunt un business-instrument de comunicare între

- producători,
- furnizori,
- angajați,
- consumatori,
- autorități.

Diverse clase de standarde generează diferite beneficii



AVANTAJELE

Sistemului Integrat de Management

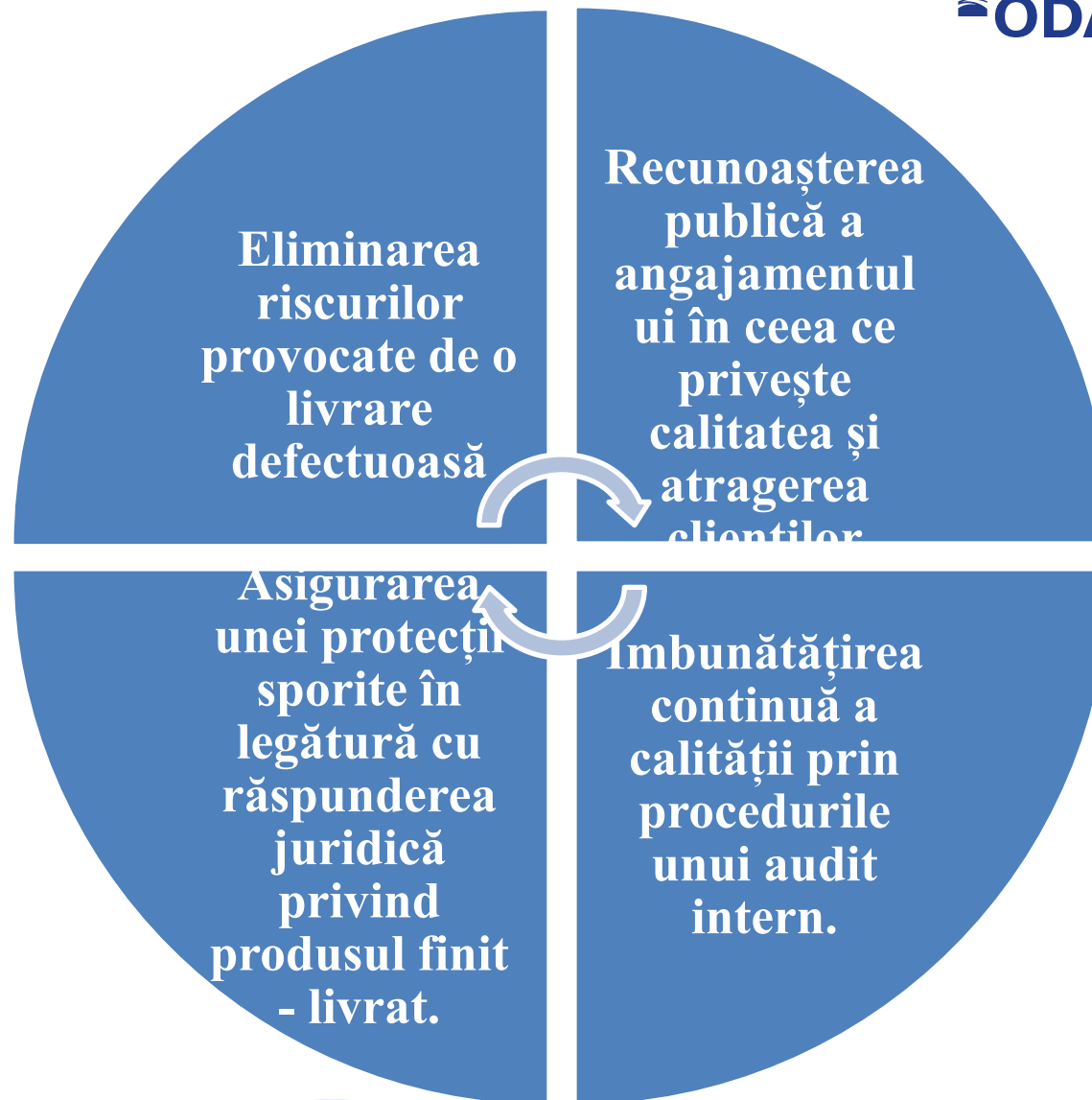
- **Simplificarea sistemelor de management deja existente, în cazul în care acestea există;**
- **Creșterea beneficiilor aduse de fiecare sistem în parte;**
- **Optimizarea consumului de resurse utilizate;**
- **Micșorarea costurilor de menținere a mai multor sisteme de management;**
- **Stabilirea unui cadru unic pentru îmbunătățirea continuă a tuturor standardelor;**
- **Se definește o politică de calitate, mediu, sănătate și securitate a muncii;**



- **Se stabilesc procesele, problemele de mediu, cele privind sănătatea și securitatea muncii care rezultă din activități, produse, pentru a asigura calitatea produselor și a determina rezultatul avut asupra mediului, sănătății și securității muncii;**
- **Se stabilesc prioritățile și obiectivele generale și individuale;**
- **Se creează toate condițiile pentru activitățile de planificare, control, monitorizare, acțiuni corective, audit și analiză;**
- **Se identifică reglementările relevante din domeniu;**
- **Se creează, prin toate acestea, o mai mare capacitate de a se adapta modificărilor de pe piață, cerințelor clienților, noilor tendințe, etc.**



ISO SIM AVANTAJE



În general, standardele au caracter voluntar, însă, uneori, acestea pot deveni în mod automat **obligatorii**, atunci când autoritatea face referire la ele.

Standardele, de asemenea, pot deveni **obligatorii** atunci când ele constituie **parte a unui contract dintre părți** sau în cazul în care o companie **declară că produsele ei îndeplinesc cerințele unui standard voluntar.**





POT FI APLICATE:

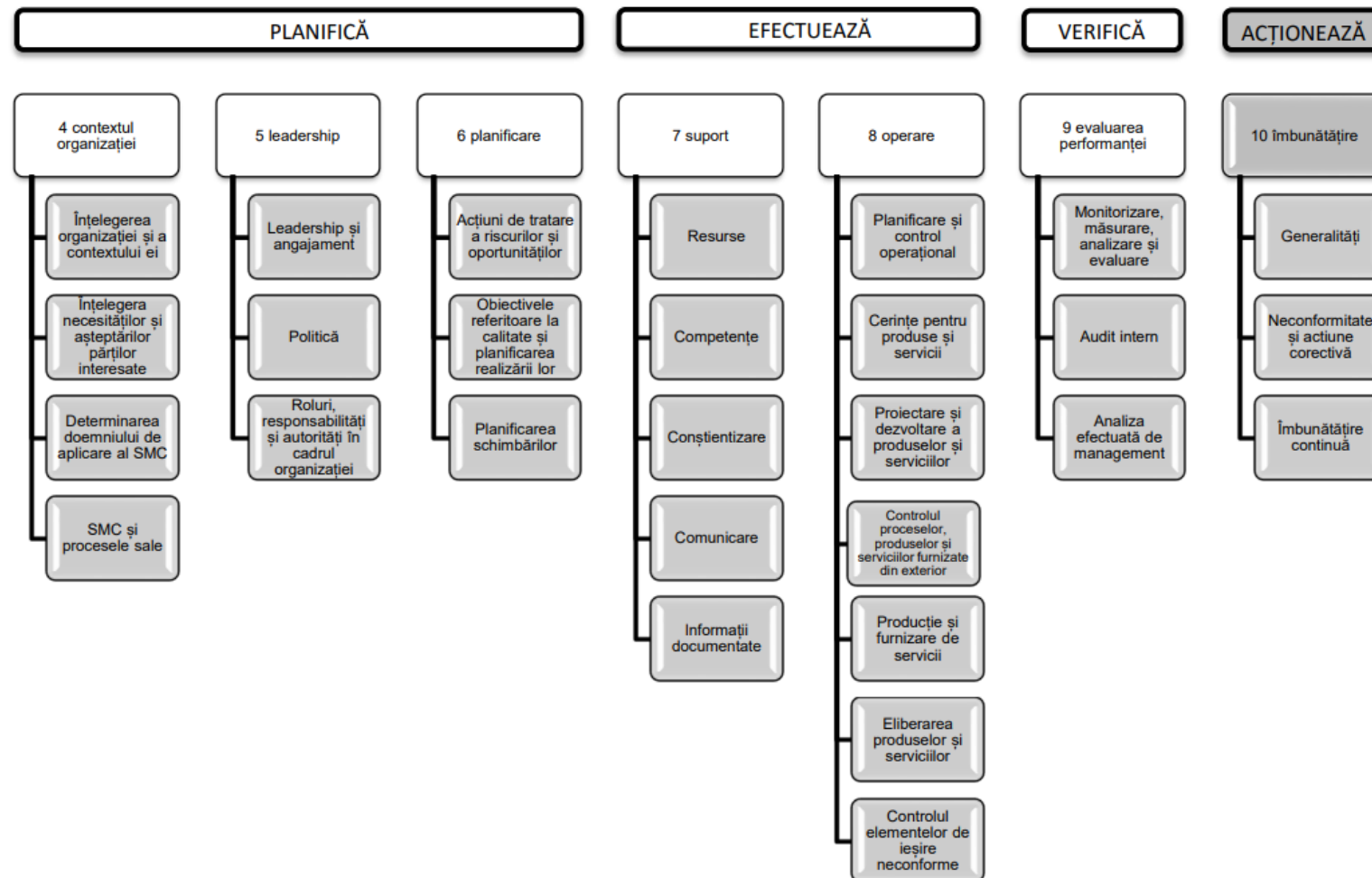
- **ORICĂREI ORGANIZAȚII, MICI, MARI, INDIFERENT DE CE PRODUCE;**
- **CHIAR DACĂ PRODUSUL ESTE UN “SERVICIU”;**
- **ÎN ORICE SECTOR DE ACTIVITATE;**
- **INDIFERENT DACĂ ESTE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ, PRIVATĂ SAU
DEPARTAMENT GUVERNAMENTAL.**

STRUCTURA SIM

1. Domeniu de aplicare
2. Referințe normative
3. Termenii de definiții
4. Contextul organizației
5. Leadership
6. Planificare
7. Suport
8. Operare
9. Evaluarea performanței
10. Îmbunătățire



PREZENTAREA GENERALĂ A CAPITOLELOR 4 - 10





PRINCIPIILE MANAGEMENTULUI CALITĂȚII

**ORIENTAREA
CĂTRE CLIENT**

LEADERSHIP

**ANGAJAMENTUL
PERSONALULUI**

**ABORDAREA PE
BAZĂ DE PROCESE**

ÎMBUNĂTĂȚIREA

**LUAREA
DECIZIILOR PE
BAZĂ DE DOVEZI**

**MANAGEMENTUL
RELAȚIILOR**



**ISO 9001:2015,
ISO14001:2015
și
ISO 45001:2018**



BAZA UNUI SISTEM DE MANAGEMENT ȘI ACȚIUNILE NECESARE SUNT:

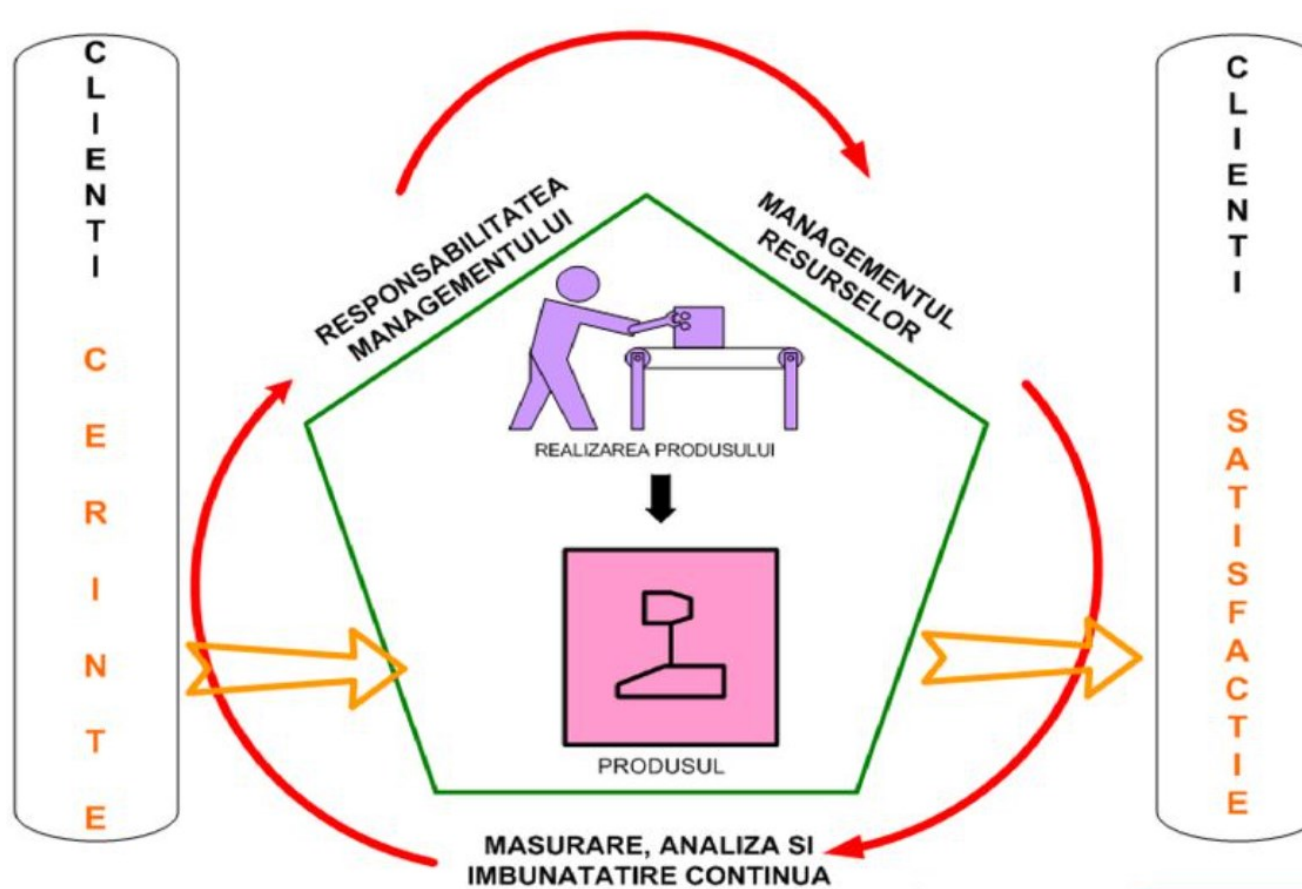
- **PLANIFICAREA PROCESELOR;**
- **IDENTIFICAREA RELAȚIILOR DINTRE PROCESE;**
- **STABILIREA SCOPURILOR;**
- **VERIFICAREA PROCESELOR ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA LOR**



Ciclul dat presupune:

- ✓ **Planifică:** stabilește obiectivele sistemului și ale proceselor sale și resursele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației și identifică și tratează riscurile și oportunitățile;
- ✓ **Execută:** implementează ceea ce s-a planificat;
- ✓ **Verifică:** monitorizează și (atunci când este cazul) măsoară procesele, precum și produsele și serviciile rezultate, față de politici, obiective, cerințe și activități planificate, și raportează rezultatele;
- ✓ **Acționează:** întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea performanțelor, după cum este necesar.





ÎMBUNĂTĂȚIREA CONTINUĂ SIM



Sistemul Integrat de Management este în principal un mecanism de control.

Scopul acestor standarde este reducerea, eliminarea și mai important, prevenirea erorilor și a defectelor.

Standardul **nu are legătură directă cu calitatea produselor și a serviciilor**, ci mai degrabă cu calitatea sistemului de management.

Ipoteza principală este că, **dacă se va crea și implementa un sistem eficient de management, vor fi produse și servicii de calitate** pentru a satisface nevoile clienților.



Cum pregătim o companie pentru Auditul Organismului de Certificare

- AVEM 4 SITUAȚII -

1. Audit de CERTIFICARE ÎNȚIALĂ

2. Audit de RE-CERTIFICARE

3. Audit de SUPRAVEGHERE

4. Audit de URMĂRIRE



1. Audit de CERTIFICARE ÎNȚIALĂ

1. Efectuarea unui Audit Diagnostic;
2. Analiza documentelor/documentației existente ;
3. Instruirea personalului clientului (Echipa ISO);
4. Selectăm organismul de certificare;
5. Proiectarea (elaborarea) documentelor;
6. Implementarea sistemului;
7. Auditul intern;
8. Închiderea neconformităților identificate cu ocazia auditului intern;
9. Analiza efectuată de management;
10. Anunțarea organismului de certificare.





2. Audit de RE-CERTIFICARE

Se derulează la fel ca și auditul de certificare, cu mențiunea că se vor avea în vedere următoarele:

- 1. Se va verifica obligatoriu rezultatele ultimului audit al organismului de certificare;**
- 2. Auditul intern este obligatoriu;**
- 3. Analiza de management, obligatoriu;**
- 4. În cazul în care doriți schimbarea organismului de certificare se reia procesul de contractare al organismului;**
- 5. Restul activităților sunt la fel.**



3. Audit de SUPRAVEGHERE

- 1. Nu avem documentație nouă decât dacă s-a modificat standardul sau activitățile;**
- 2. Se va verifica obligatoriu rezultatul ultimului audit al organismului de certificare**
(se vor închide neconformitățile/observațiile de la ultimul audit al organismului);
- 3. Auditul intern este obligatoriu;**
- 4. Analiza de management este obligatorie;**
- 5. Restul activităților sunt la fel.**





4. Audit de URMĂRIRE

Pentru acest audit avem de realizat doar închiderea neconformităților care au stat la baza suspendării certificatului / certificatelor, după care anunțăm organismul de certificare sau trimitem dovezile organismului de certificare.





**Pentru a identifica
standardele de care aveți
nevoie puteți consulta
online Catalogul
standardelor
moldovenești**



<https://shop.standard.md/>

sau accesând direct

<https://shop.standard.md/>



**Oricine poate consulta
standardele în Centrul
Business Suport în
Standardizare**





TOP 5 GREȘELI

1. Erori la stabilirea auditorilor;
2. Lipsa analizei documentației;
3. Erori în planificarea auditurilor;
4. Lipsa auditului de conformare cu cerința legală;
5. Erori în terminologia utilizată.



MINISTERUL DEZVOLTĂRII ECONOMICE
ȘI DIGITALIZĂRII AL REPUBLICII MOLDOVA



Mulțumim

ODA contacts

bd. Ștefan cel Mare și Sfânt,
nr. 134, et. 3, mun. Chișinău

Tel: /+ 373 22/ 29 57 41

<https://www.facebook.com/oda.moldova>

E-mail: info@oda.md

Web page: www.oda.md