

COMPANIA DE CONSULTANȚĂ ȘI INSTRUIRE  
PRISMA-PRIM

PARTENERI



GCSM

MD 2001, bld. Negruzzi, 2/2, of. 88, mun. Chișinău,  
Republica Moldova  
Cod fiscal (IDNO): 1009600041102,  
Cod TVA: 0607508,  
Cod bancar: VICBMD2X802,  
Contul curent: 2224508331  
Tel: (+373) 693 35 268, Fax: (+373 22) 24-01-21  
E-mail: iurie.popescu@gmail.com, www.prisma.md

PRISMA  
prim

Nr. 001 din 09.01.2024

Companie certificata ISO 9001:2015 din a. 2012



Singurile lucruri care se dezvoltă de la sine într-o întreprindere sunt:

dezordinea,  
dezacordurile  
și rezultatele slabe.

(Peter Drucker)

OFERTA

Serviciu de consultanță pentru implementarea  
sistemului de management  
calitate în conformitate cu standardele de referință  
ISO 9001:2015  
Compania IMSP CRDM

**Domeniul de activitate:** Servicii medicale

**Perioada de implementare:** 15 ianuarie – 31 martie a. 2024

**REGIM – foarte intens**

Iurie Popescu,  
Director,  
Consultant SMI certificat TUV CERT,  
Consultant programul BAS și  
Proiectului Băncii Mondiale de Ameliorare Competitivității  
Auditor șef TUV  
și BUREAU VERITAS

IPRISMA

Chisinau -2024

Către  
Directorul General

*Stimate dl. Director,*

*Din numele companiei de consultanță și instruire Va propunem alenției Dumneavoastra un proiect de elaborare și implementare a Sistemului de Management Calitate (SMC) în conformitate cu standardele internaționale ISO 9001 (în continuare SMC).*

*Companiile, indiferent de mărime și domeniul de activitate, se confruntă în prezent cu numeroase schimbări, care au loc în economia mondială.*

*Sistemul de management reprezintă o abordare logică și sistematică, ceia ce permite în prezent a adopta și realiza decizii strategice și operationale optime.*

*Sistemul este un instrument complex de organizare și marketing, care asigură organizației un avantaj competitiv în fața concurenților.*

### **PROFILUL COMPANIEI**

**„PRISMA-PRIM”** este o companie de consultanță și instruire formată de consultanți profesioniști cu experiența.

Domeniul principal de activitate al companiei este instruirea și consultanța personalului în domeniul managementului, implementarea sistemelor de management, conform standardelor internaționale și proiectelor de automatizare a proceselor.

Echipa **„Prisma-PRIM”** este formată din experți în elaborarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a sistemelor de management, indiferent de mărimea și complexitatea societăților și domeniul de activitate. Compania dispune de serviciile a circa 10 consultanți, fiecare dintre ei are experiența în domeniile respective.

Consultanții noștri sunt auditori internaționali acreditați (experti recunoscuți) și manageri calitate certificați, care dispun de o experiență bogată în domeniul implementării și auditării sistemelor de management și au fost instruiți și certificați de organisme internaționale, specializate în domeniu, cum ar fi **IRCA (International Register of Certified Auditors) din Marea Britanie, Bureau Veritas și TÜV CERT din Germania.**

Experții noștri dispun de o experiență bogată și activitate practică (menținerea și îmbunătățirea SM în calitate de șefii ai secțiilor de management calitate, management integrat, reprezentanți ai managementului de la cel mai înalt nivel, directori calitate) în sistemele de management de la cele mai mari companii din Moldova (companii cu capital străin) și de asistență tehnică post-certificare pentru menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemelor de management certificate.

Pregătirea profesională a consultanților asigură prestarea serviciilor de o calitate înaltă și în conformitate cu cerințele standardelor și organismelor de certificare.

Toți colaboratorii societății au fost pregătiți adecvat prin cursuri de instruire și stagieri și au experiența a mai multe companii pregătite pentru certificare și deja certificate.

Serviciile de consultanță se prestează de regulă la sediul clienților în teritoriu, unde sunt desfășurate procesele.

Consultanții dispun de echipamentul, materiale didactice și metodologiile necesare pentru realizarea serviciilor în conformitate cu cerințele contractuale.

În același timp compania de consultanță dispune de oficiu mobilat și echipat pe adresa **bld. Negruzzi 2/2 mun.Chișinău**, unde organizează cursuri de instruire și prezentări.

Partenerii noştri sunt organisme de certificare internaţională a sistemelor de management recunoscute atât în Europa cât şi în întreaga lume – **BSI, TÜV, Bureau Veritas, TIC, GCSM**, astfel, după implementarea sistemului în cadrul organizaţiei, Vă putem garanta certificarea în orice organism selectat de managementul companiei.

Pentru companii echipa noastră de experți ISO este ca o extensie a personalului societăţii, dedicat elaborării, implementării şi menţinerii sistemului Dvs. de management.

Soluţiile noastre în sistemele de management şi serviciile post certificare sunt concepute astfel încât să nu producă întreruperi în activităţile zilnice ale societăţii Dvs.

Noi planificăm şi organizăm activităţile în aşa mod ca personalul companiei să continue să se concentreze pe activităţile curente în timp ce consultanţii noştri vor pregăti societatea Dvs. pentru certificarea ISO şi pentru îmbunătăţirea continuă a sistemului de management în viitor.

De serviciile noastre beneficiază un sir de companii importante din sectorul de producere si acordare de servicii din tara si peste hotarele tarii.

*La momentul actual Vă putem oferi:*

Servicii de cea mai înaltă calitate acordate de profesionişti. Preţuri competitive pe piaţa serviciilor de consultanţă din Republica Moldova. Cele mai reduse termene de implementare şi certificare a sistemului (4-8 luni, în dependenţă de mărimea organizaţiei şi necesităţile clientului). Reduceri de preţuri la implementarea sistemelor de management integrate de management (ca ex.:ISO 9001+ISO 22000, ISO9001+OHSAS 18001...)

Garanţia certificării de către orice organism de certificare recunoscut internaţional la alegerea DVS.

## **SCOPUL PROIECTULUI**

*La finalul acestui proiect, beneficiarul va dispune de un sistem de **management modern**, flexibil de asigurare a calitatii a serviciilor prestate, ce ajută compania în realizarea scopurilor şi obiectivelor strategice de dezvoltare în conformitate cu cerintele standardelor de referinţă ISO 9001.*

## **OBIECTIVUL PROIECTULUI**

*Elaborarea, implementarea sistemului de management calitate, conform cerinţelor standardelor de referinţă internaţionale ISO, care ar permite societăţii de a beneficia de avantajele aplicării standardelor şi certificării:*

- ✚ **Extinderea pieţilor de desfacere – odată certificat, acceptat pretutindeni pe toate pieţele si reţelele internaţionale,**
- ✚ **Construirea unei companii mai valoroase, axată pe calitate - organizarea riguroasa a afacerii bazata pe desemnarea clară a responsabilităţilor tuturor funcţiilor, pe identificarea proceselor manageriale şi tehnologice şi a interacţiunii dintre ele;**
- ✚ **Creşterea nivelului de satisfacţie a clienţilor, furnizorilor, acţionarilor, angajaţilor şi a societăţii** în întregime, deoarece certificatul acordat de un organism cu autoritate internaţională, este un indicator al unei întreprinderi bine organizate.
- ✚ **Crearea unei culturi organizaţionale în spiritul calităţii.**
- ✚ **Recunoaşterea pe plan intern şi internaţional.**
- ✚ **Creşterea ponderii şi accesului pe piaţă, atragerea de noi clienţi prin plusul de capital de încredere.**
- ✚ **Îmbunătăţirea imaginii companiei.**
- ✚ **Evitarea erorilor în locul corectării lor.**
- ✚ **Reducerea pierderilor** cauzate de rebuturi datorită evidenţei, analizei şi întreprinderii de acţiuni corective şi preventive pentru înlăturarea cauzelor existente şi potenţiale ale neconformităţilor;
- ✚ **Utilizarea mai eficientă a resurselor** materiale şi umane, sporirea productivităţii muncii;
- ✚ **Îmbunătăţirea continuă** a produselor, proceselor şi a sistemului de management;
- ✚ **Standardizarea îmbunătăţirilor**, fapt care exclude reapariţia problemelor deja soluţionate.

Avantajul principal al implementării unui Sistem de management este îmbunătăţirea calităţii proceselor/serviciilor şi asigurarea unui grad mai înalt de competitivitate faţă de concurenţi, evaluarea şi controlul permanent al riscurilor calitatii-mediului-SSM din cadrul companiei.

**Programul pentru elaborarea şi implementarea sistemului calitate  
contine urmatoarele etape:**

<b>N<sup>o</sup> crt</b>	<b>Etapa</b>	<b>Activitate</b>	<b>Rezultat</b>	<b>Termen de realizare max</b>
1.	Audit diagnosticare	1. Compania de consultanta realizeaza un audit de diagnosticare in cadrul companiei, pentru a determina corespunderea cu standardele de referinta si volumul de lucru necesar pentru implementarea sistemului. 2. Compania de consultanta, intocmeste planul de implementare a sistemului – planul PDCA a proiectului.	✚ Plan de implementare a sistemului sub forma de plan PDCA, care poate fi monitorizat de catre managementul de varf a companiei in timp real.	Pe tot parcursul proiectului 15.03.2023
2.	Determinarea personalului responsabil de procesele din cadrul companiei	Administratia, persoana responsabila de proiect si consultantul vor determina: 1. structura proiectului 2. resursele necesare pentru buna desfasurare a proiectului.	✚ Asigurarea personalului responsabil in cadrul companiei ✚ Ordine de numire in functie, ✚ Structura organizationala a proiectului ✚ Determinarea si documentarea responsabilitatilor si autoritatilor a persoanelor din cadrul proiectului.	22.01.2024
3.	Instruirea personalului	Compania de consultanta va realiza un curs de instruire: 1. Curs de instruire pentru managementul de varf "Prezentarea cerintelor standardului de referinta"	✚ Curs de instruire a angajatilor.	15.02.2024
		2. Curs de instruire pentru persoanele implicate in sistemul de management "Prezentarea cerintelor standardului de referinta"	✚ Persoanele instruite vor primi certificate de absolvire.	05.03.2024
		3. Instruirea si formarea auditorilor interni, conform standardului ISO 19011 :2018	✚ Persoanele vor sustine testul final	05.03-15.03.2024
4.	Identificarea proceselor sistemului	1. Consultantul cu organizatia identifica procesele si determina proprietarii de procese din cadrul organizatiei, autoritatea si responsabilitatea lor. 2. Stabileste modelul de descriere a proceselor din cadrul sistemului.	✚ Lista proprietarilor ✚ Harta proceselor ✚ Forma regulamentului proceselor ✚ Modelul abordarii procesuale in cadrul companiei.	30.01.2024
5.	Formarea organelor de conducere in sistemul de management	Consultantul cu responsabilul desemnat din partea organizatiei va determina structura organizatorica a sistemului de management si vor intocmi documentele de reglementare.	✚ Formarea organelor de administrare in sistemul integrat. ✚ Responsabilul de sistem	25.01.2024
6.	Stabilirea echipei de implementare	Consultantul cu responsabilul desemnat din partea organizatiei va determina echipa responsabililor de elaborare si implementare.	✚ Ordin de numire in functie ✚ Modificarile corespunzatoare in fisele	25.01.2024

			de post ale angajatiilor	
7.	Determinarea structurii documentatiei pe sistem ( <b>VEZI EXPLICATII IN TABELA 1)</b> )	1. Consultantul cu organizatia determina structura documentatiei de sistem si inregistrările, care vor fi elaborate si formele de documente – modele, care vor fi standartizate.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Proceduri de sistem</li> <li>✚ Regulamente de procese</li> <li>✚ Analiza riscuri</li> <li>✚ Regulamente</li> <li>✚ Proceduri operationale</li> <li>✚ Proceduri de lucru</li> <li>✚ Fise de post</li> <li>✚ Alte documente necesare sistemului de management</li> <li>✚ Inregistrare necesare</li> </ul> <p><u>Nota: toata documentatia este unica sub necesitatea stricta a companiei cu utilizarea metodicelor elaborate/aprobate in cadrul multor proiecte.</u></p>	10.02.2024
8.	Elaborarea documentelor si inregistrarilor necesare pe sistem ( <b>VEZI EXPLICATII IN TABELA 1)</b> )	Consultantul cu organizatia: 1. Determina persoanele responsabile de documentatie, elaborare si implementare. 2. Instruirea personalului responsabil. 3. Elaborarea regulamentelor de proces, diagramelor de flux 4. Elaborarea altor documente necesare pentru functionarea sistemului si a formularelor pentru inregistrari. 5. Difuzarea documentelor elaborate. 6. Programe preliminare 7. Programe preliminare operationale 8. Planuri.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Proceduri de sistem</li> <li>✚ Regulamente de procese</li> <li>✚ Regulamente</li> <li>✚ Proceduri operationale</li> <li>✚ Proceduri de lucru</li> <li>✚ Analize riscuri</li> <li>✚ Fise de post</li> <li>✚ Alte documente necesare sistemului de management</li> <li>✚ Inregistrare necesare din documentatia elaborata</li> </ul>	15.01.-01.03.2024
9.	Implementarea documentatiei elaborate in sistemul existent in cadrul companiei	Consultantul cu organizatia: 1. Documentele elaborate din cadrul sistemului de management, dupa aprobare, sunt puse in aplicare la decizia managementului de varf de catre elaborator. 2. Instruirea personalului implicat in realizarea cerintelor stabilite. 2. Intocmirea de inregistrari in conformitate cu cerintele stabilite si aplicarea in practica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Programe preliminare</li> <li>✚ Proceduri de sistem</li> <li>✚ Regulamente de procese</li> <li>✚ Regulamente</li> <li>✚ Proceduri operationale</li> <li>✚ Proceduri de lucru</li> <li>✚ Analize riscuri</li> <li>✚ Fise de post</li> <li>✚ Alte documente necesare sistemului de management</li> <li>✚ Inregistrare necesare din documentatia elaborata</li> </ul>	15.01.-01.03.2024  Paralel cu elaborarea documentelor vor fi puse in aplicare, odata fiind aprobate.

10.	Planificarea auditului intern si realizarea lui	Consultantul cu organizatia: 1. Planificarea auditului intern din cadrul organizatiei. 2. Realizarea auditului intern. 3. Raportarea auditului intern.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Program de audit</li> <li> Plan de audit</li> <li> Chestionar de audit</li> <li> Raport de audit</li> </ul>	 20-25.03.2024
11.	Inlaturarea neconformitatilor de la auditul intern	Consultantul cu organizatia: 1. Analiza si elaborarea masurilor de inlaturare a neconformitatilor depistate in urma auditului intern (corectii, actiuni corective/preventive). 2. Plan de actiuni.	 Plan de masuri pentru inlaturarea neconformitatilor de la auditul intern.	 25-31.03.2024
12.	Analiza de management	Consultantul cu organizatia: 1. Planifica si realizeaza analiza de management in conformitate cu procedura stabilita. 2. Decizia de certificare a organizatiei.	<ul style="list-style-type: none"> <li> Planificarea analizei</li> <li> Program de management in urma analizei de management.</li> </ul>	 25-30.03.2024
13.	Selectarea organismului de certificare	Organizatia si consultantul selecteaza organismul de certificare n conformitate cu procedurile stabilite de achizitii. Consultantul acorda suport informativ.	 Contract de certificare.	 Martie a. 2024
14.	Certificarea organizatiei – audit extern	Organismul de certificare evalueaza organizatia si emite certificatul. Consultantul acorda suport la certificare pe tot parcursul auditului.	 Certificat	 Aprilie –mai a. 2024
15.	Inlaturarea neconformitatilor de la auditul extern	Organizatia si consultantul stabileste un plan de inlaturare a neconformitatilor depistate in urma auditului extern pentru a fi inlaturate.	 Plan de actiuni.	 Mai a. 2024

Lucrari la elaborarea documentelor de sistem pe variantele propuse:

Tabela 1

Nr crt	Etapa	Varianta		
		MINIMUM	MEDIU	PREMIU
1.	<b>Stabilirea formatului procedurii</b>	-	-	<b>X</b>
2.	<b>Colectarea informatiei pentru documentarea</b>	-	-	<b>X</b>
3.	<b>Oformarea si documentarea procedurii. Transmiterea catre persoana responsabila.</b>	-	-	<b>X</b>
4.	<b>Dezbateri cu persoanele cointerestate</b>	-	-	<b>X</b>
5.	<b>Consultatii si modificari pe text in urma dezbaterilor</b>	-	-	<b>X</b>
6.	<b>Finalizarea documentului</b>	-	-	<b>X</b>
7.	<b>Instruirea personalului</b>	-	-	<b>X</b>
8.	<b>Oformarea inregistrarilor pe procedura si instruirea personalului la locul de munca</b>	-	-	<b>X</b>
9.	<b>Auditul procedurii</b>	-	-	<b>X</b>

#### Metodele de organizare a lucrarilor de consultanta:

1. Consultantul, in baza planului general de implementare, va dezvolta Planul cu actiuni concrete pentru fiecare compartiment separat in dependenta de necesitatile de companiei, dar va stabili un sistem unic de interactiune, tinind cont de aspectul fiecarui compartiment si activitate.
2. Consultantul va stabili de comun acrod cu managementul de varf din companie necesitatea de elaborare a fiecarui document, care va fi inclus in planul de actiune pentru a fi realizat.
3. Toate documentele elaborate vor trece coordonarea, analiza si aprobarea de conducerea companie, dupa care va fi pus in aplicare in conformitate cu procedura de control a documentelor aprobata in SMC.
4. In procesul de instruire organizatia va asigura prezenta participantilor si cele necesare pentru instruire in conformitate cu procedura de instruire a personalului.



5. La elaborarea documentelor, vor participa persoanele implicate in activitate impreuna cu departamentul calitate si consultantul, care vor documenta procesele, care va fi aprobate ulterior puse in aplicare.

#### **Rolul managementului de varf in realizarea proiectului:**

1. Responsabil de realizarea si rezultatele proiectului este nemijlocit Directorul.
2. Responsabil de functionare si imbunatatirea activitatii in sistemul de management este Directorul.
3. Proprietarii de procese sunt responsabili de imbunatatirea permanenta a proceselor pe care le administreaza.
4. Managerii de varf trebuie sa instituite in cadrul companiei o noua cultura corporativa (cultura CALITATII, eficacitatii proceselor si de implicare a personalului).
5. Managerii de varf trebuie sa fie LIDERI in cadrul Companiei.

#### **Ce trebuie sa faca managementul de varf:**

1. Primirea deciziei de implementare a SMC.
2. Identificarea proceselor si desemnarea proprietarilor de procese.
3. De a administra procesul de elaborarea, implementare si imbunatatire a sistemului de management.
4. Asigurarea implicarii personalului.
5. De a forma conditii si atmosfera unei noi culture corporative - cultura CALITATII, eficacitatii proceselor si de implicare a personalului.
6. De a monitoriza implementarea proiectului in cadrul companiei si compartimentelor in parte.

**Nota:** De a premia nu pentru calitatea produsului sau pentru lucru calitativ, dar pentru imbunatatirea productiei, procesului. Numai imbunatatirea poate fi motivata. Realizarea cerintelor standarde nu poate fi obiectul de motivare.

#### **Implicarea personalului in proiect:**

1. Desfasurarea (decompozitia) obiectivelor in cadrul companiei, comunicarea si constientizarea lor la toate nivelile.
2. Motivarea si crearea conditiilor de automotivare pentru imbunatatirea proceselor existente.
3. Incredere si accesul la informatie.
4. Un sistem transparent de delegare a autoritatii si responsabilitatii (dreptul de administrare a resurselor).
5. Crearea unei atmosfere de recunoastere/stima a rezultatelor si a respectului pentru profesionalism.
6. Organizarea si crearea conditiilor de lucru in grupuri pentru rezolvarea problemelor existente.

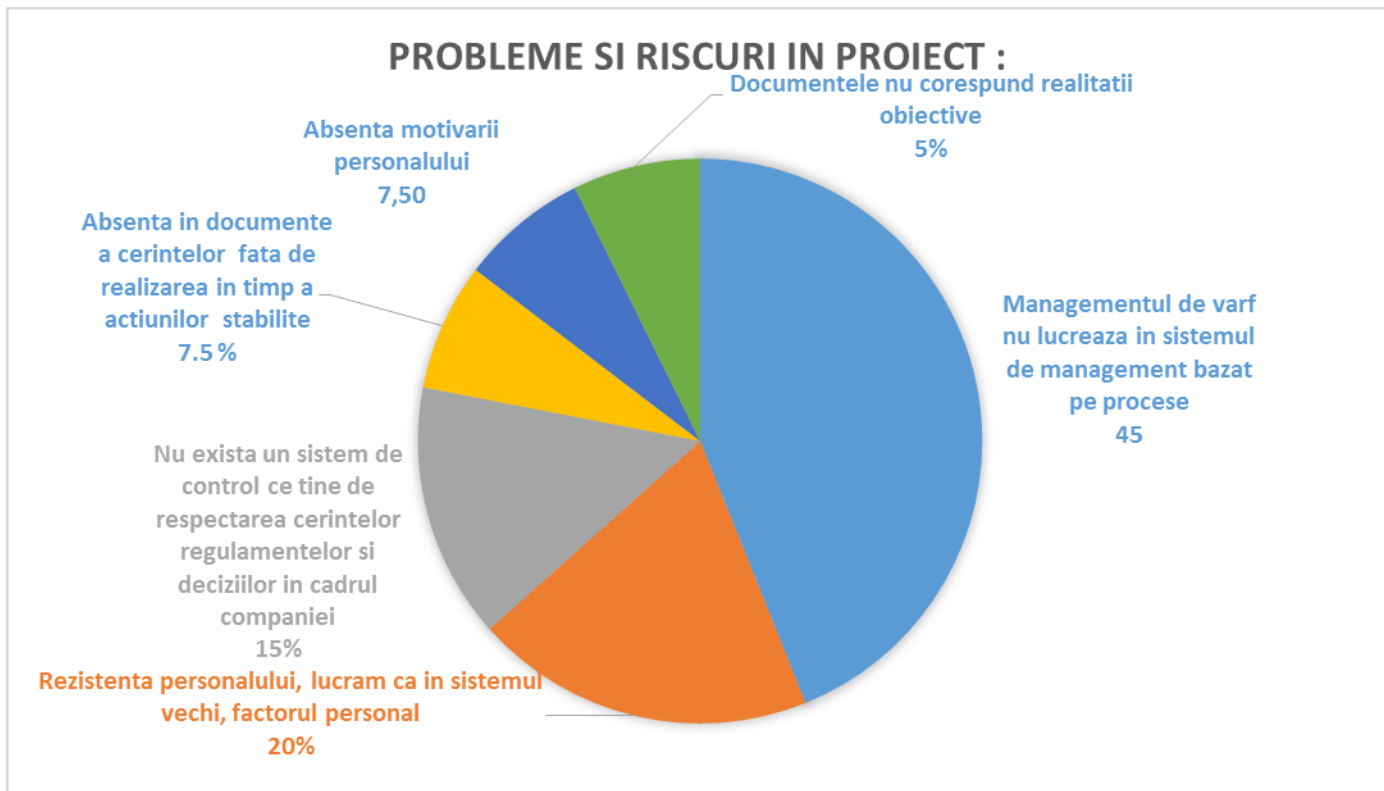
#### **Criteriile de realizare cu succes a proiectului:**

1. Documentatia elaborata in sistemul de management corespunde in totalmente realitatii din cadrul companiei si se utilizeaza in practica de personal,
2. Toate abaterile din procesele SMC se inregistreaza, cauzele se determina si se inlatura,
3. Se imbunatatesc indicatorii de eficacitate a proceselor, produselor/serviciilor si datele de evaluarea a satisfactiei clientului,
4. Se schimba climatul in colectiv,
5. Se imbunatatesc indicatorii companiei: creste numarul de client permanenti si volumele de vanzari/cifra de afaceri, se micsoreaza cheltuelili si alti indicatori.

#### **Riscurile si problemele de realizare a proiectului:**

1. Managementul de varf nu lucreaza in sistemul de management bazat pe procese – 45 %
2. Rezistenta personalului, lucram ca in sistemul vechi utilizind metode vechi, factorul personal – 20 %

3. Nu exista un sistem de control ce ține de respectarea cerințelor prescrise în regulamente și deciziilor în cadrul companiei – 15 %
4. Absența în documente a cerințelor față de realizarea în timp a acțiunilor stabilite– 7.5 %
5. Absența motivării personalului – 7.5 %
6. Documentele nu corespund realității obiective – 5 %.



### **Oferta comerciala:**

Suntem o companie de consultanta recunoscuta la nivel international (vezi certificatul atasat), avem o experienta vasta in acest domeniu.

Costurile pentru elaborarea sistemului de management Calitate (ISO 9001) sunt:

Nr crt	Denumirea	Varianta de implementare, Lei
1.	Cost fara TVA, Lei	100 000
2.	Cost final achitat companie (TVA 20%)	

Perioade de realizarea a proiectului: 2-2,5 luni (LA DECIZIA MANAGEMENTULUI DE VARF), in cazul, cand vor fi alocate resursele necesare pentru implementarea cu succes a proiectului fara de intarziere.

### **De ce ne puteti alege pe noi:**

1. Serviciile noastre sunt certificate la nivel international si mentinem certificatul ISO 9001:2015 valabil si confirmat la moment. (Certificat atasat la oferta).
2. Consultantul este specialist in domeniul de activitate a intreprinderii si are o mare experienta in domeniul dat lista atasata la oferta.
3. Documentatie stric practic, fara de „expresii teoretizate”.
4. Consultantul cu statut de auditor extern in domeniul si lector acreditat la nivel mondial de catre BSI.
5. Companie acreditata in proiecte direct cu BERD.
6. Consultant cu experienta bogata practica de administrarea sistemului de management integrat in cadrul companie, dar nu un teoretician.



7. *Experienta dovedita in consultanta ce tine de standardele de implementare in cadrul companiilor mari din Republica Moldova si Rusia („CET -2” SA, „SDS-ECHIP” SRL, „TENAR” SRL, „CET NORD” SA, Electro Sfera SRL, Molinart SRL, Fabbri Inox, Moldagrotehnica SA, ASPA SA si altele).*
8. *Experineta dovedita in timp cu colegii DVS din ramura pentru diferite proiecte implementate.*

*„PRISMA - PRIM” vă asigură de competență, profesionalism, corectitudine și promptitudine în derularea procesului de implementare și certificare, garantând confidențialitatea tuturor datelor.*

*Cu deosebit respect,*



*Director "Prisma-Prim"*

*Iurie Popescu*