



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

MANAGEMENTUL CALITATII



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE REANȚ
AL SCAR. SUDIC. MAREȘIA. JUDEȚUL ALBA IULIA



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



ROMÂNIA
CĂMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
FILIALA IASI



ROMÂNIA
CĂMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
FILIALA BIASOI



CAMERA DE COMERT
INDUSTRIE ȘI AGRICULTURĂ
TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Prezentare generala a problemei calitati

Exista o preocupare pe plan european pentru promovarea calitatii, ducandu-se o politica de sensibilizare si constientizare a factorilor de decizie politica.

Calitatea economica a unui stat, exprimata prin evolutia raportului calitate / pret al principalelor sale produse / servicii depinde în mare masura de gradul de implementare în economie a instrumentelor, metodelor si tehnicilor de management al calitatii.

În anul 1994, în cadrul rezolutiei privind competitivitatea industriala pentru Uniunea Europeana, Consiliul de Ministri al U.E. a aprobat initiativa privind elaborarea unei **politici europene de promovare a calitatii**.

La nivel national / regional (macroeconomic), politica înseamna un ansamblu de planuri si proiecte de actiuni dintr-un anumit domeniu de activitate, vizând orientarea si influentarea deciziilor si actiunilor ansamblului de actori implicati (de exemplu, politica externa, politica fiscala, politica nationala de promovare a calitatii, politica vamala, politica nationala de educare a consumatorilor etc.).

Obiectivele politicii nationale în domeniul calitatii vizeaza conceperea si realizarea unor actiuni specifice, orientate spre agentii economici în scopul facilitarii obtinerii de catre acestia a excelentei organizarii lor interne. Una din actiunile cele mai importante se refera la **crearea unei culturi a calitatii**, la constientizarea atât a producatorilor, cât si a consumatorilor ca singura piata viabila si performanta este cea sustinuta de produse competitive din punct de vedere calitativ.

La nivelul întreprinderii (microeconomic), politica înseamna un ansamblu de principii, prevederi, masuri si recomandari elaborate de managementul organizatiei, un cod de conduita prin care organizatia arata ce își propune sa obtina sau nu, un anumit stil specific unei organizatii de a aborda si rezolva anumite probleme cum ar fi politica de produs, politica de resurse umane, politica în domeniul calitatii, politica de pret etc.



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Obiectivele managementului calitatii

Obiectivul principal al SMC îl constituie îmbunătățirea sistemelor și proceselor astfel încât să poată fi realizată îmbunătățirea continuă a calitatii.

Orientării și abordării care au determinat evoluția permanentă a conceptului de calitate:

Orientare spre produsul propriu-zis cu caracteristici conforme sau neconforme cu un anumit referențial;

Orientare spre procesul tehnologic de realizare a produsului care reprezintă o sursă de neconformități posibile, trasabile și identificabile;

Orientare spre sistemul de procese tehnologice și administrative parcurse de resursele procesate pentru a fi transformate în produse;

Orientare spre personalul care lucrează în cadrul acestor procese;

Orientare spre societate, care are anumite interese referitoare la protecția mediului, sănătatea oamenilor, securitatea muncii;

Orientare spre costurile de obținere a calitatii, în scopul optimizării lor și al eficientizării funcționării proceselor;

Orientare spre clientul intern sau extern ale cărui necesități exprimate și implicite trebuie să fie cunoscute și satisfăcute pentru a obține calitatea;

Orientare spre piață, care trebuie informată și cultivată pentru a permite îmbinarea armonioasă a intereselor producătorilor cu cele ale consumatorilor; totodată, pentru a asigura o protecție eficientă, inclusiv prin măsuri administrative severe, împotriva subproduselor, falsurilor, marcilor contrafacute



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
FILIALA IAȘI



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
FILIALA BRAȘOV



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
FILIALA TELEORMAN



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
FILIALA PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



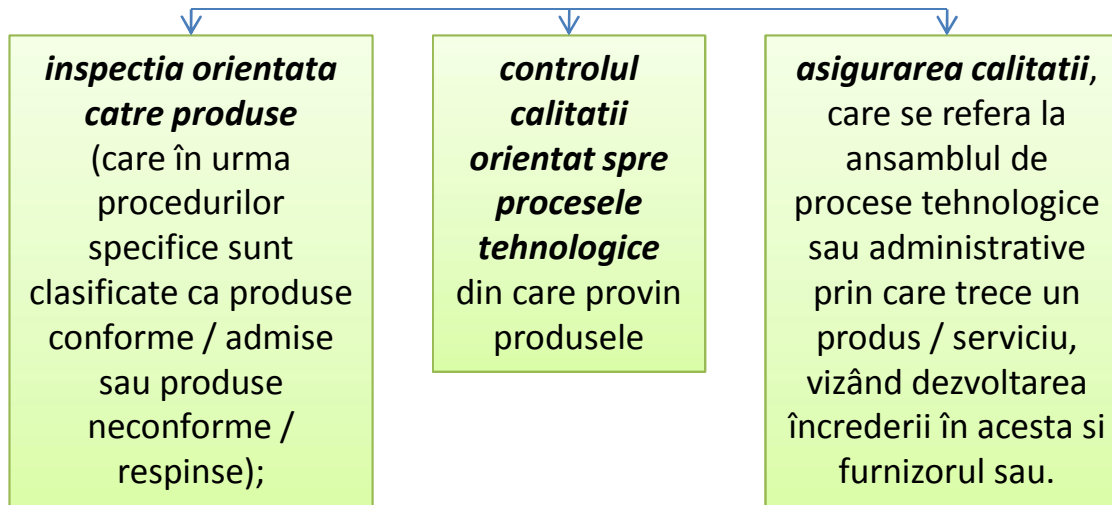
Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Abordari privind validarea calitatii

Validarea calitatii



Managementul total al calitatii implica concomitent întreprinderea, personalul, clientii, subfurnizorii, societatea în care întreprinderea își desfășoara activitatea, mediul natural sau antropic si vizeaza axarea pe calitate a întregii organizatii cu tot personalul si toate structurile sale



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE REGIUNEA
BUCUREȘTI ILFOV



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
ROMÂNIA



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
BRAȘOV



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013

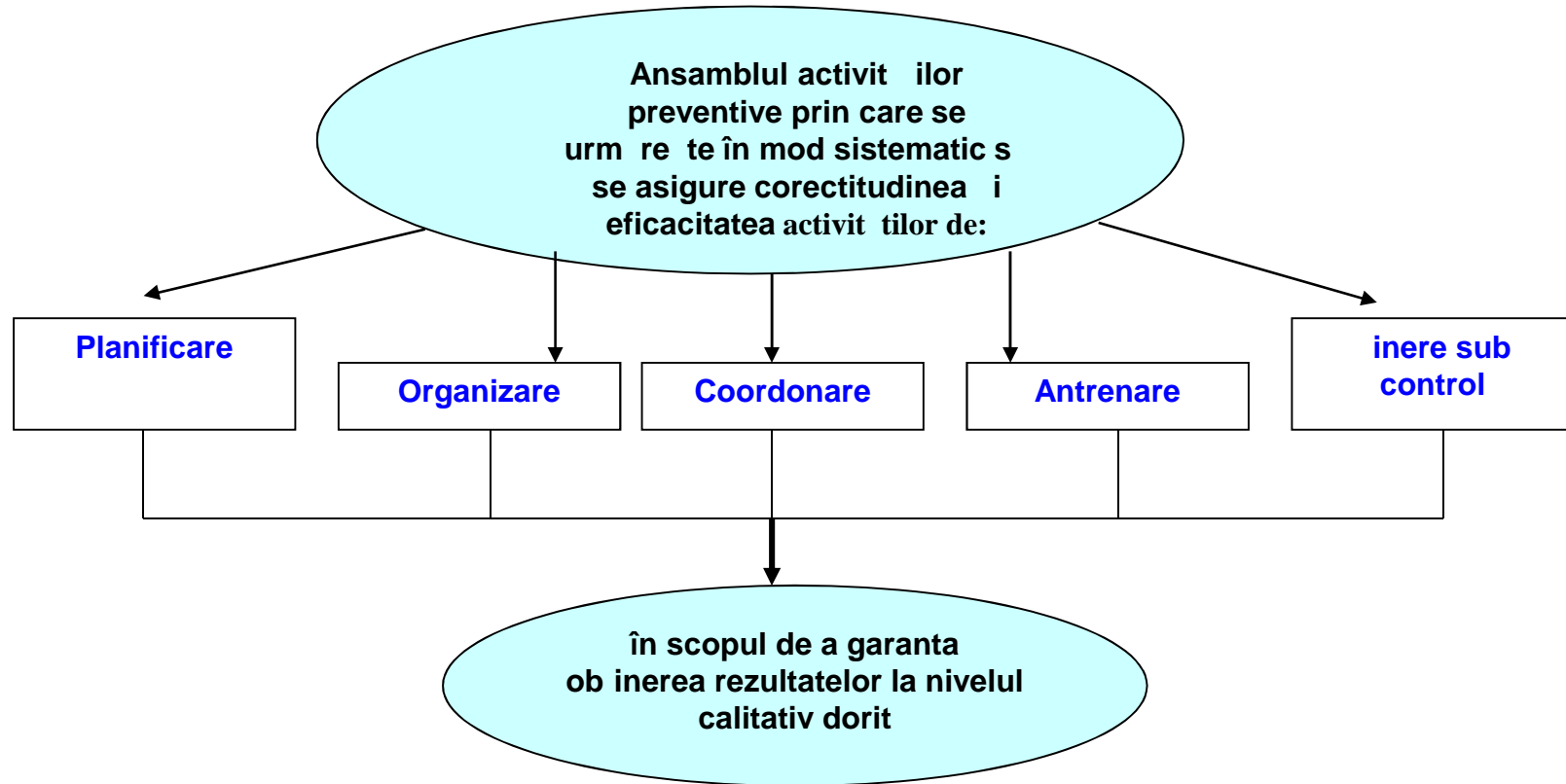


Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POSDRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Asigurarea calitatii



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Familia de standarde ISO 9000

Familia de standarde ISO 9000 a fost elaborat pentru a ajuta organizațiile, de orice tip sau marime, să implementeze și să conducă eficiente sisteme de management al calității.

- ISO 9000 descrie principiile fundamentale ale sistemelor de management al calității și specifică terminologia pentru sistemele de management al calității.
- ISO 9001 specifică cerințe pentru un sistem de management al calității atunci când o organizație are nevoie să-și demonstreze abilitatea de a furniza produse care îndeplinesc cerințele clientului și ale reglementărilor aplicabile și urmărește să crească satisfacția clientului.

Nota: SR.EN.ISO 9001:2001 standard român identic cu standardul European EN.ISO 9001:2000

- ISO 9004 furnizează linii directoare care iau în considerare atât eficacitatea cât și eficiența sistemului de management al calității. Scopul acestui standard este îmbunătățirea performanței organizației și satisfacției clienților precum și altor părți interesate.
- ISO 19011 furnizează îndrumări referitoare la auditarea sistemelor de management al calității și al mediului.

Împreună acestea formează un ansamblu coerent de standarde pentru sistemul de management al calității care facilitează înțelegerea mutuală în comerțul național și internațional.



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE ROMÂNĂ
ȘI ȘCOLA SPECIILOR MĂRGALE, PUNEA ALBAȘTRA SA



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALAȚI



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
FILIALA BUCUREȘTI



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
FILIALA BUCUREȘTI



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
FILIALA TELEORMAN



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
FILIALA PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Managementul calitatii totale (TQM)

Managementul calitatii totale este o strategie organizationala fundamentata pe ideea ca performanta in atingerea unei calitati superioare este realizata doar prin implicarea cu perseverenta a intregii organizatii in procese de imbunatatire permanenta. Obiectivul este cresterea eficientei si eficacitatii in satisfacerea clientilor.

Conceptul de management al calitatii totale (Total Quality Management - TQM) a fost propus de Dr. Edwards Deming in 1940 dar utilizarea lui a inceput in 1985 odata cu preluarea de catre americani a unor principii de lucru din industria japoneza:

- Concentrarea pe procesele de imbunatatire permanenta, astfel incat procesele sa fie vizibile, repetabile si masurabile (Kaizen)
- Concentrarea pe analiza si eliminarea efectelor nedorite ale proceselor de productie (Atarimae Hinshitsu)
- Examinarea modului prin care utilizatorii folosesc produsele in scopul imbunatatirii produsului (Kansei)
- Extinderea preocuparilor manageriale dincolo de produs (Miryokuteki Hinshisu)

Elementele definitorii TQM

“imbunatatire permanenta”

“la nivelul intregii organizatii”

Diferente intre principiile TQM si cele ale standardelor de calitate ISO 9000.

TQM este orientata catre oameni, care sunt provocati permanent sa gaseasca solutii;

TQM are nevoie de oameni inovativi si flexibili



ISO 9000 este orientata spre proceduri detaliate, scrise si verificate frecvent;

ISO 9000 isi doreste oameni rigurosi si disciplinati



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
AL MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA IRIE



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA BRASOV



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Principiile managementului calitatii totale

1. Orientarea spre client

Competitia pentru clienti este foarte mare, atât pe plan local cât și pe plan global; acest lucru a dus la o creștere semnificativă a importanței calitatii pentru produse/servicii

2. Îmbunătățirea continuă

aduce satisfacții organizației deoarece :se îmbunătățește imaginea organizației și a credibilității ei pe piață; sunt stimulate comunicarea și munca în echipă ceea ce aduce satisfacții personalului organizației, în principal în plan psihologic; personalul organizației va fi conștient de nevoia de a realiza produse/servicii de calitate, dezvoltându-se o cultură orientată spre calitate; crește productivitatea muncii printr-o utilizare eficientă a personalului și a echipamentului, a resurselor în general.

3. Implicarea fiecăruia

Managementul total al calitatii este o filozofie care implică tot personalul organizației în realizarea calitatii produselor/serviciilor, evidențiind rolul și locul fiecărui angajat în asigurarea calitatii

4. Orientarea spre proces

Managementul total al calitatii este orientat spre oameni care sunt provocați permanent să găsească soluții, oameni inovativi și flexibili.

5. Management prin fapte și perspective pe termen lung

Succesul unei organizații în creșterea calitatii tuturor activităților desfășurate depinde și de abilitatea managerilor de a dezvolta relațiile umane, de a evalua și recunoaște talentele și caracteristicile individuale, de a acorda fiecărui angajat prilejul de a atinge propriul potențial maxim, de a dezvolta și educa în permanentă întreg personalul



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
ALBA IULIA



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
ALBA IULIA



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
BRAȘOV



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
TELEORMAN



CAMERA DE COMERȚ
ȘI INDUSTRIE
PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul SIX-SIGMA

Ultimul sistem din punct de vedere al îmbunătățirii calitatii este sistemul "Six Sigma".

Abordarea de bază a acestei metode, este măsurarea performanței unui proces, compararea cu valorile ideale din punct de vedere statistic și identificarea metodelor de a elimina variația;

Implementarea Six Sigma este un proces lung, intensiv, care necesită resurse și personal calificat și dedicat.

Organizațiile mari, care au adoptat Six Sigma, au arătat că este nevoie de o anumită infrastructură organizațională, în ceea ce privește rolurile și responsabilitățile personalului.

Principalele tinte ale sistemului "Six-SIGMA"



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



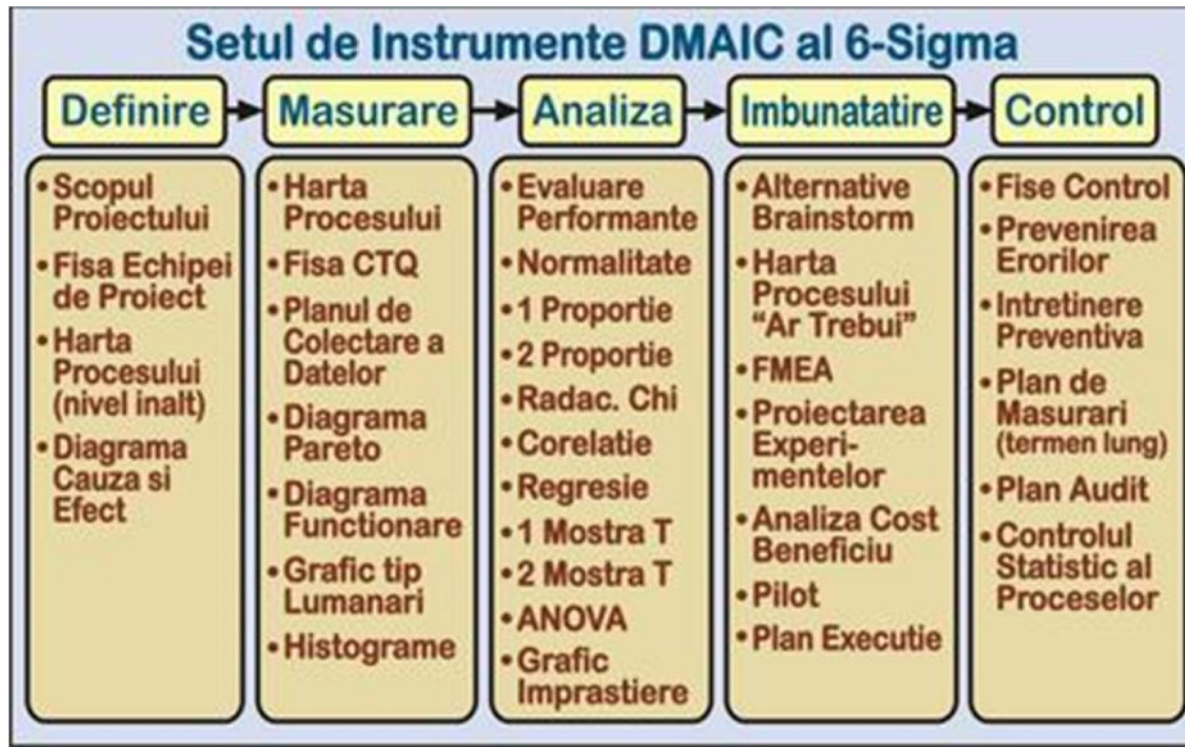
Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul SIX-SIGMA

Abordarea “Six-SIGMA” are o structura de proiect foarte bine definita, de tip: **D**efineste, **M**asoara, **A**nalizeaza, **I**mbunatateste si **C**ontrolleaza – cu termene clare pentru management.



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE ROMÂNIA
SE SCALA SPECIFIC ÎNREGISTRATĂ ÎN BUCUREȘTI



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA ILOV



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA BRASOV



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
MUNICIPIUL TIRIA
TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
ȘI INDUSTRIE
MUNICIPIUL PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Ce este un sistem integrat de management ?

Implementarea a doua sau mai multe standarde de management intr-unul singur este un sistem integrat

Decizia de a implementa sisteme integrate de management intr-o companie este una dintre cele mai potrivite pentru cei care tin la calitatea totala cu costuri materiale, umane si de timp cat mai mici

Avantajele implementarii unui sistem integrat:

- Asocierea costurilor atat a serviciului de consultanta cat si pentru certificare ISO
- Intarirea si cresterea eficientei si a puterii managementului de calitate al companiei
- Faciliteaza instruirea personalului in totalitate
- O mai buna planificare si organizare a activitatii
- Eficienta si eficacitate

Exemple de sisteme de management integrat:

- Sistem de Management Integrat Calitate – Mediu (ISO 9001 – ISO 14001);
- Sistemul de Management Integrat Calitate – Siguranta alimentului(ISO 9001 – ISO 22000 HACCP);
- Sistem de Management Integrat Calitate - Sanatate si Securitate Ocupationala (ISO 9001 – OHSAS 18001);
- Sistem de Management Integrat Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala (ISO 14001 – OHSAS 18001);
- Sistem de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala (ISO 9001 – ISO 14001 – OHSAS 18001).



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



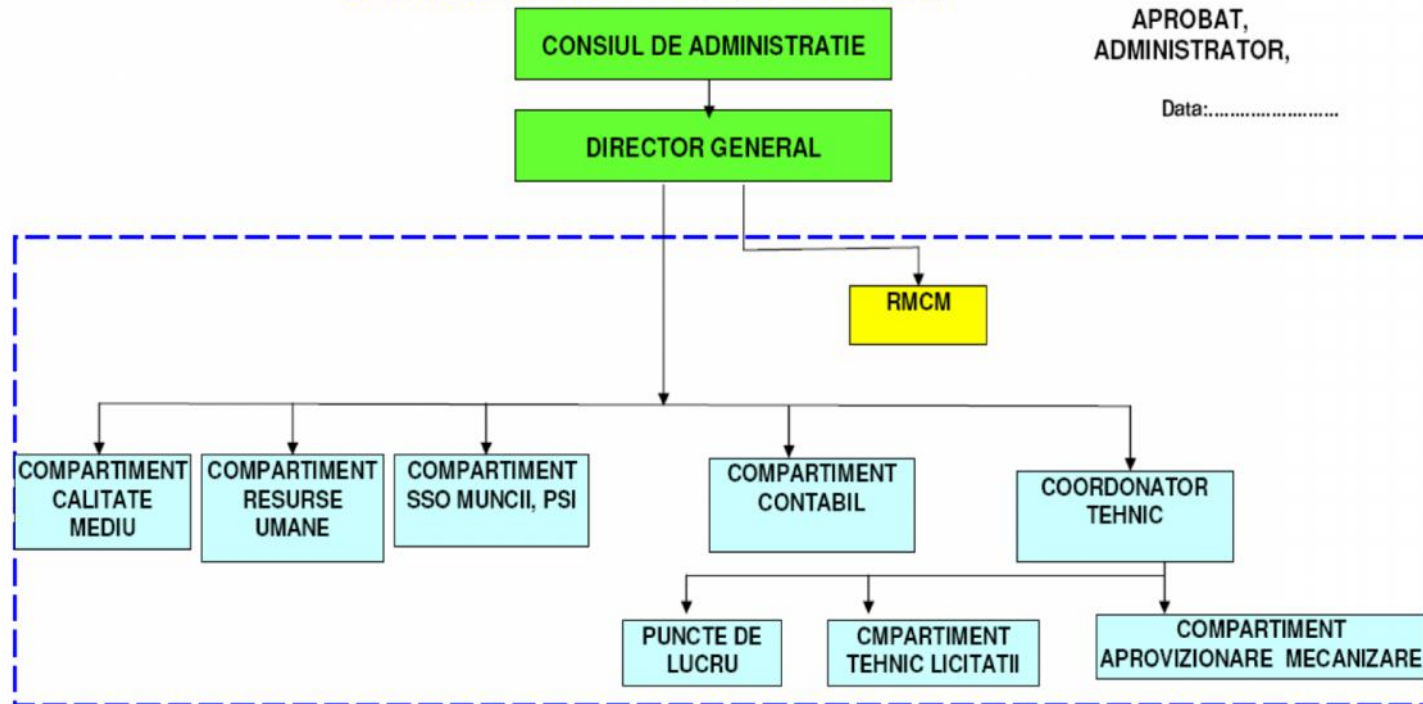
ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

1. Stabilirea organigramei

Pentru a putea stabili ierarhia decizionala intr-o organizatie, inainte de toate este necesar sa se stabileasca organigrama organizatiei

ORGANIGRAMA SC





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

2. Obiectivele SMI

Implementarea unui Sistem de Management Integrat, presupune intocmirea Manualului Integrat al Calitatii, Mediului, Sanatatiei si Securitatii ocupationale, care are drept scop descrierea Sistemului de Management proiectat, documentat, implementat, mentinut si imbunatatit continuu in cadrul ORGANIZATIEI, sistem ce are ca referentiale standardele internationale SR EN ISO 9001:2008, SR EN ISO 14001:2005 si SR OHSAS 18001:2008.

Sistemul de Management Integrat va avea in vedere, realizarea urmatoarelor obiectivelor:

- elaborarea si comunicarea Declaratiei Administratorului privind politica in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale;
- implementarea, mentinerea si imbunatatirea efectiva si continua a sistemului integrat de management al calitatii mediului, sanatatii si securitatii ocupationale;
- asigurarea unor metode de control pentru cresterea eficacitatii practicilor si activitatilor de asigurarea calitatii, a cerintelor de mediu si de sanatate si securitate ocupationala;
- imbunatatirea comunicarii in relatiile ORGANIZATIEI cu partenerii sai de afaceri, precum si cu autoritatile legale;
- instruirea, formarea si calificarea personalului privind cerintele sistemului integrat de management al calitatii, mediului si sanatatii si securitatii ocupationale, a metodelor de aplicare;
- sensibilizarea furnizorilor cu privire la imperativul unei asigurari eficiente a calitatii produselor si/sau serviciilor furnizate;
- orientarea angajatilor catre beneficiile managementului calitatii, mediului si sanatatii si securitatii ocupationale prin luarea la cunostinta si intelegerea elementelor sistemului de management integrat



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
ALBA IULIA



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
TIMISOARA



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
BRASOV



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

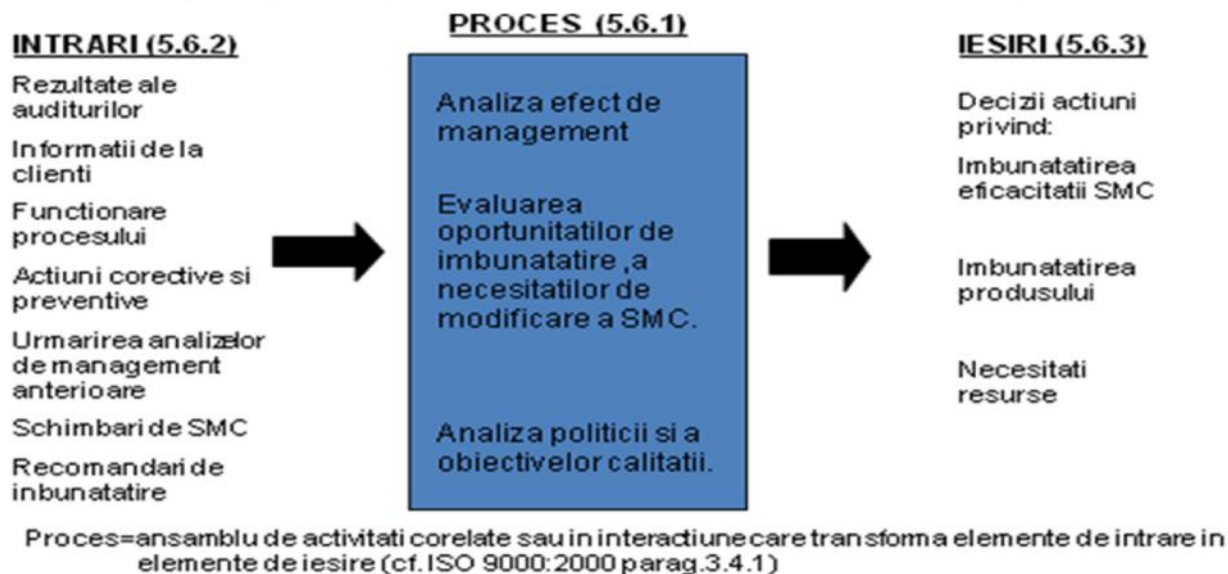
Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

3. Abordarea bazata pe proces a SMI

Sistemul integrat de management al calitatii, mediului si sanatatii si securitatii ocupationale, cuprinde o abordare bazata pe procese.

Procesele = activitati prin intermediul carora elemente de intrare sunt transformate in elemente de iesire (rezultate). Identificarea, conducerea si monitorizarea sistematica a proceselor in cadrul organizatiei, precum si interfetele dintre acestea, reprezinta abordarea orientata pe procese.

In cadrul ORGANIZATIEI se pot aplica si procese externalizate, realizate de firme specializate.





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

4. Compatibilitatea cu alte sisteme de management

SMI trebuie sa fie compatibil
cu alte sisteme si sa contina
cerinte specifice:

Standardului de management al calitatii SR EN ISO 9001:2008

Standardului de management de mediu SR EN ISO 14001:2005

Standardului de management al sanatatii si securitatii ocupationale SR
OHSAS 18001:2008)



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE REANT
SE SCAP. SPEC. MARECUA. FUND. AL. M. B.



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE REANT
SE SCAP. SPEC. MARECUA. FUND. AL. M. B.



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA BRASOV



CAMERA DE COMERT
INDUSTRIE SI AGRICULTURA
TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
PRATYVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTEREDIAR
REGIONAL PENTRU POSDRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

5. Domeniu de aplicare a SMI

SMI se aplica in cadrul ORGANIZATIEI pentru activitatile pe care le desfasoara;

ORGANIZATIA isi proiecteaza, implementeaza si mentine un sistem integrat de management al calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale care indeplineste cerintele din standardele, pentru a da incredere si creste gradul de satisfactie al clientilor sai, demonstrand capacitatea de a asigura permanent cerintele clientilor si ale reglementarilor specifice in vigoare.

Manualul integrat reprezinta atat un document de operare, cat si de prezentare catre terti.

6. Excluderi a SMI

Fata de cerintele standardelor, in SMI pot exista excluderi cum ar fi:

- ✓Proiectare si dezvoltare
- ✓Identificare si trasabilitate
- ✓Controlul echipamentelor de masurare.



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

7. Politica referitoare la calitate , mediu, sanatate si securitate ocupationala

Administratorul ORGANIZATIEI va fundamenta si documenta Declaratia Administratorului privind implementarea SMI si politica referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala.

Declaratia Administratorului in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale va constitui linia directoare pentru stabilirea obiectivelor ORGANIZATIEI.

Declaratia Administratorului, politica referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala si obiectivele calitatii, precum si obiectivele si tintele de mediu, de sanatate si securitate ocupationala ORGANIZATIEI se comunica personalului in cadrul programelor de instruire si este afisata in toate entitatile organizatorice ORGANIZATIEI si in toate locurile vizibile ale organizatiei.

Implementarea documentelor de sistem consta din:

1. Pregatirea pentru implementare;
2. Aplicarea experimentală;
3. Validarea finala.

Documentele de sistem sunt structurate pe patru nivele dupa cum urmeaza:

nivel I - Manualul Calitatii, Mediului, Sanatatii si Securitatii ocupationale: SR EN ISO 9001:2008- SR EN ISO 14001:2005- SR OHSAS 18001:2008;

nivel II - Proceduri Generale si Proceduri de Sistem;

nivel III - Proceduri specifice, Proceduri Operationale;

nivel IV - Alte documente generate intern si documente din surse externe.



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE REGIUNAL
AL SCARILOR, SUCI, BUCUREȘTI, PLOIEȘTI, IALOMITA, ILFOV



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
REGIUNAL PENTRU
BUCUREȘTI ILFOV



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
FILIALA BRASOV



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
FILIALA TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
FILIALA PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIER
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

Model de Declaratie a Administratorului

ORGANIZATIA.....

DECLARATIA ADMINISTRATORULUI

ORGANIZATIEA are ca obiectiv major sa ajunga si sa se mentina in topul firmelor din domeniul....., prin calitatea serviciilor/produselor, seriozitate, performanta si loialitate fata de clienti si parteneri in conditii de eficienta si profitabilitate.

Realizarea acestei politici se bazeaza pe proiectarea, implementarea, certificarea si mentinerea unui sistem integrat de management al calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale, SR EN ISO 9001:2008- SR EN ISO 14001:2005 –SR OHSAS 18001:2008 care sa conduca la atingerea urmatoarelor deziderate:

- Castigarea si mentinerea increderii clientilor prin imbunatatirea continua a calitatii serviciilor pe piata lucrarilor de
- Diversificarea ofertei de servicii/produse si adaptarea continua la cerintele clientilor si a pietei ;
- Orientarea proceselor si serviciilor noastre catre clienti;
- Imbunatatirea continua a performantelor managementului organizatiei prin integrarea responsabilitatilor privind calitatea, mediul, sanatatea si securitatea ocupationala;
- Reducerea impactului asupra mediului;

➤ Realizarea obiectivelor calitatii, mediului, sanatatii si securitatii muncii stabilite anual

Imbunatatirea pregatirii profesionale, in domeniul calitatii , al mediului al sanatatii si securitatii ocupationale a personalului, cresterea responsabilitatii, reprezentand o preocupare continua a organizatiei.

In scopul mentinerii si imbunatatirii SMI am numit Reprezentantul managementului in domeniul calitatii si mediului (RMCM)-in persoana..... ca responsabil pentru implementarea, mentinerea si imbunatatirea continua a sistemului integrat de management al calitatii si mediului si Reprezentantul managementului in domeniul sanatatii si securitatii ocupationale,in persoana

Fiecare angajat al ORGANIZATIEI trebuie sa fie pe deplin constient fata de calitatea serviciilor realizate, pentru asigurarea continuitatii functionarii si perfectionarii sistemului integrat de management al calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale in intreaga organizatie, preocuparea noastra fiind aceea de a pozitiona clientul in centrul atentiei tuturor proceselor firmei, cu respectarea cerintelor de mediu, identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor pentru personalul care lucreaza in organizatie.

Data.....

ADMINISTRATOR,





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

Model POLITICA referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala

ORGANIZATIA.....

POLITICA REFERITOARE LA CALITATE, MEDIU, SANATATE SI SECURITATE OCUPATIONALA A ORGANIZATIEI

Anul:

ORGANIZATIA se va impune si se va mentine prin calitate si performanta . Pentru acesta isi propune:

- Mentinerea sistemului integrat de management al calitatii, mediului, sanatate si securitate ocupationala (SMI) fata de cerintele SR EN ISO 9001:2008, SR EN ISO 14001:2005,SR OHSAS18001 :2008.
- Documentarea sistemului integrat de management al calitatii si mediului (SMI) fata de cerintele SR EN ISO 9001, SR EN ISO 14001:2005, OHSAS18001 :2008
- Imbunatatirea continua a SMI prin analize anuale
- Realizarea obiectivelor stabilite la fiecare inceput de an si analiza anuala a acestora
- Atingerea conformarii cu legislatia de mediu si alte cerinte, prevenirea poluarii mediului si imbunatatirea performantei de mediu
- Instruirea, educarea si perfectionarea personalului in domeniul profesional, al managementului calitatii , mediului,sanatatiei si securitatii ocupationale.
- Imbunatatirea continua a procesului de executie adaptarea acesteia la cerintele clientilor, cu respectarea cerintelor legale de mediu,sanatate si securitatea muncii.

Pentru atingerea acestor angajamente, organizatia isi stabileste **obiective** de calitate mediu, sanatate si securitate ocupationala, pe care le analizeaza si revizuieste periodic, in scopul imbunatatirii performantelor organizatiei prin:

- Imbunatatirea calitatii serviciilor si a consumurilor de resurse;
- Prevenirea contaminarii solului;
- Imbunatatirea gestiunii deseurilor;
- Prevenirea aparitiei situatiilor de urgent;
- Constientizarea de mediu a furnizorilor;
- Identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor;
- Constientizarea personalului asupra riscului si pericolelor,precum si a tuturor partenerilor.

ADMINISTRATOR,



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE REANT
SI SCALA SPECIEI MARELUI PUNEA ALBEMBA SI



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
FILIALA BUCUREȘTI



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA BRASOV



CAMERA DE COMERT
INDUSTRIE SI AGRICULTURA
TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

8. *Procesele ORGANIZATIEI*

Sistemul integrat de management al calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale la ORGANIZATIEI este proiectat, documentat, pus in aplicare si este mentinut in asa fel incat sa se asigure respectarea cerintelor standardelor de referinta SR EN ISO 9001:2008-SR EN ISO 14001:2005- SR OHSAS 18001:2008, precum si imbunatatirea continua a calitatii activitatilor organizatiei noastre cu respectarea cerintelor de mediu si de sanatate si securitate ocupationala.

In acest scop:

- ❖ se identifica procesele necesare;
- ❖ se determina etapele proceselor si interactiunile dintre acestea;
- ❖ se stabilesc criteriile si metodele necesare pentru asigurarea derularii efective si tinerea sub control a acestor procese;
- ❖ se asigura disponibilitatea resurselor si informatiilor necesare pentru derularea si monitorizarea acestor procese;
- ❖ se identifica activitatile/procesele necesare de masurare, monitorizare si analiza
- ❖ se implementeaza masurile corespunzatoare pentru diferitele procese, pentru a realiza obiectivele planificate precum si procesul de imbunatatire continua.

Tipuri de procese

“procesele cheie”

ORGANIZATIA considera acele procese care sunt initiate si derulate pentru clienti, ca fiind „procesele cheie” ale organizatiei.

“procesele suport”

Aceste categorii de procese asigura conditiile cadru pentru derularea proceselor cheie



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIER
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

9. Responsabilitati si autoritati individuale

Manualul calitatii si Procedurile, descriu fiecare responsabilitatile atat ale conducerii, cat si ale personalului organizatiei si ale responsabililor cu implementarea, mentinerea si imbunatatirea Sistemului Integrat de Management, in strinsa legatura cu ierarhia si legaturile stabilite de Organigrama Organizatiei.

Administratorul

- prin declaratia sa privind calitatea, mediul, sanatatea si securitatea ocupationala, stabileste liniile directoare pentru fundamentarea si documentarea politicii referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala a obiectivelor calitatii, a obiectivelor si tintelor de mediu, a obiectivelor politicii de sanatate si securitate ocupationala;
- aproba integrarea functiunii „calitate-mediu” in structura organizatorica a organizatiei si necesarul de resurse aferente;
- stabileste atributiile, competentele si relatiile compartimentelor de la toate nivelurile organizatiei, precum si relatiile acestora cu tertii;
- numeste reprezentantul managementului in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale la nivel de ORGANIZATIEI (RMCM, RMSSO);
- analizeaza periodic functionarea SMI si aproba/dispune masuri de imbunatatire

Reprezentantul Managementului in domeniul calitatii si mediului, RMCM

- se asigura ca procesele sistemului integrat de management al calitatii si mediului sunt stabilite si mentinute;
- coordoneaza activitatea de elaborare a documentelor sistemului integrat de management al calitatii si mediului si a implementarii acestora;
- avizeaza documentele sistemului integrat de management al calitatii si mediului ;
- tine sub control toata documentatia sistemului integrat de management al calitatii si mediului ;
- asigura cunoasterea, intelegerea si implementarea Politicii referitoare la calitate si mediu, a Obiectivelor calitatii, a obiectivelor si tintelor de mediu ORGANIZATIEI de catre personalul firmei;
- urmareste aplicarea documentelor de sistem in cadrul firmei;
- marcheaza cu “Neconformati” locurile destinate produselor neconforme;
- coordoneaza procesul de evaluare a satisfactiei clientilor;

Reprezentantul managementului de sanatate si securitate ocupationala

- se asigura ca sistemul de management OHSAS este implementat si mentinut in conformitate cu acest standard SR OHSAS 18001:2008;
- se asigura ca managementul de la cel mai inalt nivel ii sunt prezentate rapoarte referitoare la performanta sistemului de management OHSAS pentru analiza si ca baza pentru imbunatatirea sistemului de management OHSAS;
- se asigura ca persoanele aflate la locul de munca cunosc si isi asuma responsabilitatea fata de cerintele standardului SR OHSAS 18001:2008 ,precum si cerintele specifice organizatiei cu privire la sanatate si securitatea muncii;
- se asigura ca persoanele care indeplinesc sarcini care pot avea impact ,sunt competente din punct de vedere al studiilor, instruirii sau experientei;
- se asigure instruirii, sa evalueze eficacitatea instruirilor si sa propuna imbunatatirea continua a sistemului de management OHSAS.



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



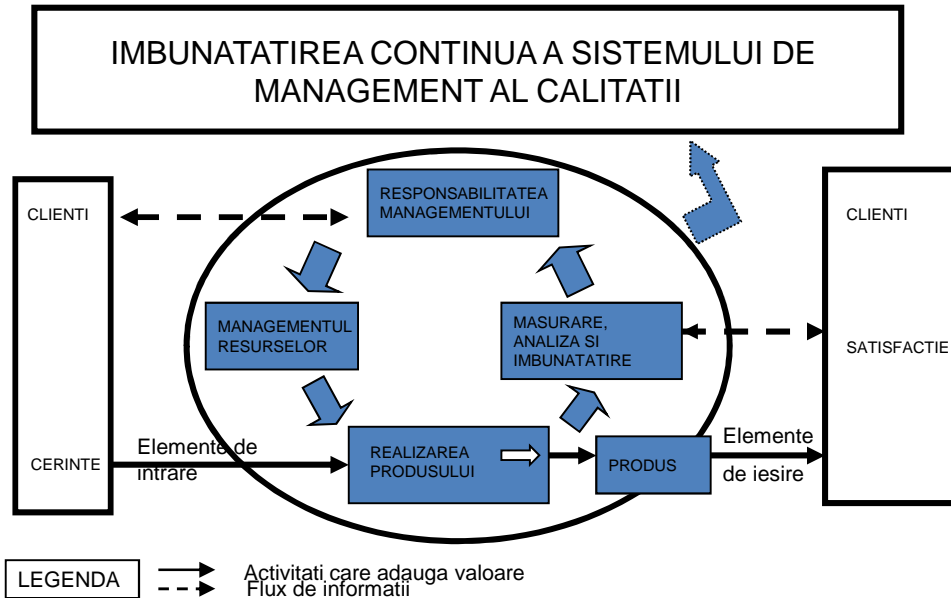
ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

10. Controlul si imbunatatirea SMI

Organizatia trebuie sa imbunatiasca continuu eficacitatea SMC prin utilizarea:

- ❖ Politicii si obiectivelor in domeniul calitatii
- ❖ Rezultatele auditurilor
- ❖ Analizei datelor
- ❖ Actiunilor corective si preventive
- ❖ Analizei efectuate de management.





UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Sistemul de Management Integrat Calitate - Mediu - Sanatate si Securitate Ocupationala, [SMI]

Concluzii

Principalele concluzii cu privire la implementarea, controlul si imbunatatirea Sistemului Integrat al Calitatii – Mediului - Sanatatii si Securitatii Ocupationale sunt:

Documentele sunt intocmite de Responsabilii cu Managementul integrat

Functionarea sistemului este urmarita de un colectiv de management bine stabilit

Conform responsabilitatii modificarile documentatiei sunt facute de persoanele desemnate de catre managementul sistemului



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE REGIUNEA
BUCUREȘTI



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
TIMIȘOARA



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
BRAȘOV



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
PRAHOVA



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI
MINISTERUL MUNCII, FAMILIEI
ȘI PROTECȚIEI SOCIALE
AMPOSDRU



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



ORGANISMUL INTERMEDIAR
REGIONAL PENTRU POS DRU
REGIUNEA BUCUREȘTI ILFOV

Avantajele certificării ISO

- pastrarea pozitiei de piata si cucerirea a noi nise de piata;
- imbunatatirea imaginii organizatiei si plasarea acesteia pe piata concurentiala intr-o pozitie avantajoasa;
- coordonarea si conducerea activitatii intregii organizatii intr-un mod planificat si sistematic, conform principiilor managementului calitatii;
- cresterea increderii partenerilor de afaceri (clienti, furnizori) in serviciile si produsele oferite, precum si in respectarea conditiilor contractuale asumate;
- cresterea satisfactiei clientilor prin indeplinirea cerintelor acestuia, generand incredere;
- imbunatatirea performantei produselor si serviciilor livrate clientilor;
- confirma partenerilor (clienti, furnizori) ca societatea functioneaza pe baza unui sistem de calitate recunoscut international;
- crearea cadrului pentru imbunatatirea continua a proceselor interne;
- avantaje economice generate de scaderea ponderii produselor defecte, scaderea clientilor ce migreaza catre alte companii si scaderea nemulțumirilor clientilor;
- adaptarea activa si sistematica la modificarile conditiilor pietei;
- transparenta si eficienta proceselor interne ale organizatiei;
- indeplinirea conditiilor de participare la licitatii.
- evitarea erorilor în locul corectarii lor
- calificarea superioara a personalului



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
A MUNICIPIULUI BUCUREȘTI



FINAS
CONSULTING



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE REANT
SE SCALA SPECIFIC MAREȘTI, JUDEȚUL ALBA IULIA



ȘCOALA ROMÂNĂ
DE AFACERI
FILIALA GALATI



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
IASI



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
BRASOV



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
TELEORMAN



CAMERA DE COMERT
SI INDUSTRIE
PRAHOVA