Organizaţiile care îşi propun ca obiectiv competenţa în acordarea serviciilor, creşterea satisfacţiei clienţilor, la implementarea sistemului de management al calităţii conform standardului de referinţă ISO 9001:2008, vor parcurge următoarele etape:

1. Evaluarea sistemului de management al întreprinderii

Evaluarea sistemului de management al întreprinderii se efectuează cu scopul de a stabili situaţia şi nivelul de corespundere a sistemului existent cu cerinţele standardelor ISO 9001:2008.
Conţinutul lucrărilor consultantului pe etapă Prezintă organizaţiei planul de analiză a SM existent. Consultantul în organizaţie va avea discuţii cu managementul de la toate nivelurile, va analiza documentele şi va supraveghea activitatea personalului organizaţiei în scopul asigurării:

- determinării prezenţei în structura organizatorică a persoanelor responsabile de sistemul calităţii;
- efectuării analizei de divizare a responsabilităţilor, suficienţa împuternicirilor prezentate;
- evaluării gradului de realizare a cerinţelor standardului internaţional ISO 9001:2008
- determinării volumului de lucru pentru crearea SMC, duratei etapelor de consultare şi finisare a proiectului

Rezultatul aşteptat: Raportul privind situaţia şi nivelul de corespundere a sistemului existent cu cerinţele standardului ISO 9001:2008, (include deasemenea şi stabilirea neconformităţilor existente). În cadrul acestei etape vor fi făcute propuneri de îmbunătăţire a sistemului şi recomandări referitor la aprecierea proceselor şi documentarea lor.

2. Prezentarea cerinţelor standardului ISO 9001:2008

Asigurarea organizaţiei cu personal care posedă cunoştinţe ale cerinţelor standardului ISO 9001:2008, metodelor şi mijloacelor de realizare, precum şi deprinderi practice de elaborare, documentare, implementare şi menţinere a SMC.
Instruirea personalului responsabil de sistem în cadrul întrepinderii la următoarele compartimente:

- iniţiere în calitate, definirea conceptului de calitate
- instrumente de îmbunătăţire a calităţii;
- prezentarea ISO 9001:2008 şi a familiei sale de standarde
- conceptele de bază ale ISO 9001
- selectarea şi instruirea echipei ISO 9001
- standardul ISO 9001:2008 - studii de caz

Conţinutul lucrărilor consultantului pe etapă: Petrecerea seminarelor pentru manageri de cel mai înalt nivel, conducătorii subdiviziunilor structurale, specialişti – elaboratori de documente pe SMC (promotori).
Rezultatul aşteptat: Personal instruit conform cerinţelor standardului ISO 9001:2008.

3. Elaborarea programului de implementare, perfectarea structurii şi conţinutului documentaţiei sistemului de management al calităţii ISO 9001:2008

Determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management , al calităţii, politica, elaborarea programului de implementare, documentare şi pregătire către certificarea sistemului de management al calităţii conform cerinţelor standardului ISO 9001:2008. La această etapă consultanţii împreună cu reprzentatul sistemului de managment vor stabili procesele şi procedurile sistemului de managemnet al calităţii. Vor fi luate decizii referitor la modul documentării proceselor şi stabilite linii directoare pentru îmbunătăţirea performanţei.
Conţinutul lucrărilor consultantului pe etapă:

- determinarea şi concretizarea domeniului de aplicare a SMC;
- analiza finală a proiectelor politicii în domeniul calităţii
- analiza şi elaborarea recomandărilor referitor la organizarea structurii proiectului de implementare a SMC;
- analiza şi elaborarea recomandărilor referitor la distribuirea responsabilităţilor executanţilor pentru realizarea cerinţelor standardului ISO 9001:2008;
- analiza şi concretizarea proiectului programului de implementare a SMC
- prezentarea documentelor elaborate pe sistem.

Rezultatul aşteptat: Stabilirea şi elaborarea documentelor Sistemului de Management al Calităţii. Proceduri identificate şi documentate.

4. Consultaţii pentru definitivarea documentaţiei sistemului de managemnet al calităţii ISO 9001

Prezentarea documentelor , în raport cu care s-au alcătuit procedurile documentare, instrucţiuni de utilizare a documentelor de către personalul responsabil de sistemul de

managemnet al calităţii. Verificarea Sistemului SMC, acţiuni corective. Asigurarea cu documente cerute de standardul ISO 9001:2000, actele legislative şi normative.
Conţinutul lucrărilor consultantului pe etapă:

- elaborarea şi perfectarea structurii şi conţinutului documentaţiei sistemului de calitate;
- analiza obiectivelor şi ţintelor în domeniul calităţii; corespunderea lor politicii, plenitudinea cuprinderii tuturor funcţiilor şi structurilor corespunzătoare ale întreprinderii;
- identificarea neconformităţilor şi elaborarea acţiunilor corective pentru înlăturare;
- consultarea personalului.

Rezultatul aşteptat: familiarizat cu noua documentaţie a întreprinderii; Personal ce se va conduce în cadrul activităţii de cerinţele Sistemului de Management al Calităţii.

5. Asistenţa pentru efectuarea primului audit intern

Stabilirea unui program anual de audit vor fi stabilite criteriile auditare, domeniul de aplicare si frecventa auditelor pe parcursul unui an. ***Conţinut ul lucrărilor consultantului pe etapă:***
Consultantul împreuna cu persoana desemnată ca auditor intern în cadrul întreprinderii verifică dacă sistemul implementat :

- este conform cu măsurile planificate;
- este conform cu cerinţele standardului de referintă;
- este conform cu cerintele SMC implementat de organizaţie;
- implementat eficace;
- menţinut şi actualizat .

Elaborează un program de audit care ia in considerare:
- statutul şi importanţa proceselor;
- zonele auditate

Rezultatul aşteptat: Verificarea şi raportarea în scris a faptului că sistemul a fost implementat şi întreprinderea este pregatită pentru certificarea SMC

6. Asistenţă pentru pregătirea certificării

Recomandări finale referitor la implementarea şi certificarea Sistemului de Management al Calităţii conform standardului ISO 9001:2008. Asigurarea conformităţii activităţii organizaţiei conform cerinţelor standardului ISO 9001:2008.

Conţinutul lucrărilor consultantului pe etapă:

- analiza rezultatelor auditului intern, activităţilor de elaborare a acţiunilor corective în urma neconformităţilor depistate , eficacitatea lor;
- verificarea prezenţei şi utilizării documentelor la locurile de muncă, convorbire cu personalul;
- depistarea şi analiza problemelor legate de documentaţie în urma convorbirilor cu personalul;
- consultarea personalului;
- evaluarea sistemului de acumulare a informaţiei necesare pentru analiza managementului pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat şi eficace;
- analiza plenitudinii informaţiei necesare pentru analiza managementului pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat şi eficace;
- identificarea neconformităţilor standardului ISO 9001:2008, elaborarea măsurilor pentru înlăturarea neconformităţilor, recomandări către certificarea sistemului;
- acordarea ajutorului la pregătirea setului de documente către organul de certificare.

Consultantul petrece un audit de consultare care cuprinde toate subdiviziunile structurale pentru asigurarea:

- determinării corespunderii sistemului implementat cerinţelor standardului ISO 9001:2008, actelor legislative şi normative;
- determinării nivelului de pregătire a sistemului către certificare conform cerinţelor standardului ISO 9001:2008;
- efectuării analizei măsurilor elaborate în rezultatul auditului intern şi analizei efectuate de managementul organizaţiei;
- elaborării măsurilor de îmbunătăţire a SMC.

Rezultatul aşteptat: Un sistem de Calitate implementat şi documentat pentru a fi certificat.