

Organizațiile care își propun ca obiectiv competența în acordarea serviciilor, creșterea satisfacției clienților, la implementarea sistemului de management al calității conform standardului de referință 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 situația și nivelul de corespundere a sistemului existent cu cerințele standardelor ISO 9001:2008.

**Conținutul lucrărilor consultantului pe etapă** Prezintă organizației planul de analiză a SM existent. Consultantul în organizație va avea discuții cu managementul de la toate nivelurile, va analiza documentele și va supraveghea activitatea personalului organizației în scopul asigurării:

- determinării prezenței în structura organizatorică a persoanelor responsabile de sistemul calității;
- efectuării analizei de divizare a responsabilităților, suficiența împuternicirilor prezentate;
- evaluării gradului de realizare a cerințelor standardului internațional ISO 9001:2008
- determinării volumului de lucru pentru crearea SMC, duratei etapelor de consultare și finisare a proiectului

**Rezultatul așteptat:** Raportul privind situația și nivelul de corespundere a sistemului existent cu cerințele standardului ISO 9001:2008, (include deasemenea și stabilirea neconformităților existente). În cadrul acestei etape vor fi făcute propuneri de îmbunătățire a sistemului și recomandări referitor la aprecierea proceselor și documentarea lor.

## **2. Prezentarea cerințelor standardului ISO 9001:2008**

**Asigurarea organizației cu personal care posedă cunoștințe ale cerințelor standardului ISO 9001:2008**, metodelor și mijloacelor de realizare, precum și deprinderi practice de elaborare, documentare, implementare și menținere a SMC.

Instruirea personalului responsabil de sistem în cadrul întreprinderii la următoarele compartimente:

- inițiere în calitate, definirea conceptului de calitate
- instrumente de îmbunătățire a calității;
- prezentarea ISO 9001:2008 și a familiei sale de standarde
- conceptele de bază ale ISO 9001
- selectarea și instruirea echipei ISO 9001
- standardul ISO 9001:2008 - studii de caz

**Conținutul lucrărilor consultantului pe etapă:** Petrecerea seminarelor pentru manageri de cel mai înalt nivel, conducătorii subdiviziunilor structurale, specialiști – elaboratori de documente pe SMC (promotori).

**Rezultatul așteptat:** Personal instruit conform cerințelor standardului ISO 9001:2008.

### **3. Elaborarea programului de implementare, perfectarea structurii și conținutului documentației sistemului de management al calității ISO 9001:2008**

**Determinarea domeniului de aplicare a sistemului de management** , al calității, politica, elaborarea programului de implementare, documentare și pregătire către certificarea sistemului de management al calității conform cerințelor standardului ISO 9001:2008. La această etapă consultanții împreună cu reprezentatul sistemului de management vor stabili procesele și procedurile sistemului de management al calității. Vor fi luate decizii referitor la modul documentării proceselor și stabilite linii directoare pentru îmbunătățirea performanței.

**Conținutul lucrărilor consultantului pe etapă:**

- determinarea și concretizarea domeniului de aplicare a SMC;
- analiza finală a proiectelor politicii în domeniul calității
- analiza și elaborarea recomandărilor referitor la organizarea structurii proiectului de implementare a SMC;
- analiza și elaborarea recomandărilor referitor la distribuirea responsabilităților executanților pentru realizarea cerințelor standardului ISO 9001:2008;
- analiza și concretizarea proiectului programului de implementare a SMC
- prezentarea documentelor elaborate pe sistem.

**Rezultatul așteptat:** Stabilirea și elaborarea documentelor Sistemului de Management al Calității. Proceduri identificate și documentate.

### **4. Consultații pentru definitivarea documentației sistemului de management al calității ISO 9001**

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

management al calității. Verificarea Sistemului SMC, acțiuni corective. Asigurarea cu documente cerute de standardul ISO 9001:2000, actele legislative și normative.

**Conținutul lucrărilor consultantului pe etapă:**

- elaborarea și perfectarea structurii și conținutului documentației sistemului de calitate;
- analiza obiectivelor și țințelor în domeniul calității; corespunderea lor politicii, plenitudinea cuprinderii tuturor funcțiilor și structurilor corespunzătoare ale întreprinderii;
- identificarea neconformităților și elaborarea acțiunilor corective pentru înlăturare;
- consultarea personalului.

**Rezultatul așteptat:** familiarizat cu noua documentație a întreprinderii; Personal ce se va conduce în cadrul activității de cerințele Sistemului de Management al Calității.

## **5. Asistența pentru efectuarea primului audit intern**

**Stabilirea unui program anual de audit** vor fi stabilite criteriile auditare, domeniul de aplicare și frecvența auditelor pe parcursul unui an.

**Conținut**

**ul lucrărilor consultantului pe etapă:**

Consultantul împreună cu persoana desemnată ca auditor intern în cadrul întreprinderii verifică dacă sistemul implementat :

- este conform cu măsurile planificate;
- este conform cu cerințele standardului de referință;
- este conform cu cerințele SMC implementat de organizație;
- implementat eficace;
- menținut și actualizat .

Elaborează un program de audit care ia în considerare:

- statutul și importanța proceselor;
- zonele auditate

**Rezultatul așteptat:** Verificarea și raportarea în scris a faptului că sistemul a fost implementat și întreprinderea este pregătită pentru certificarea SMC

## **6. Asistență pentru pregătirea certificării**

**Recomandări finale** referitor la implementarea și certificarea Sistemului de Management al Calității conform standardului ISO 9001:2008. Asigurarea conformității activității organizației conform cerințelor standardului ISO 9001:2008.

### **Conținutul lucrărilor consultantului pe etapă:**

- analiza rezultatelor auditului intern, activităților de elaborare a acțiunilor corective în urma neconformităților depistate, eficacitatea lor;
- verificarea prezenței și utilizării documentelor la locurile de muncă, convorbire cu personalul;
- depistarea și analiza problemelor legate de documentație în urma convorbirilor cu personalul;
- consultarea personalului;
- evaluarea sistemului de acumulare a informației necesare pentru analiza managementului pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficace;
- analiza plenitudinii informației necesare pentru analiza managementului pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat și eficace;
- identificarea neconformităților standardului ISO 9001:2008, elaborarea măsurilor pentru înlăturarea neconformităților, 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 cerințelor standardului ISO 9001:2008, actelor legislative și normative;
- determinării nivelului de pregătire a sistemului către certificare conform cerințelor standardului ISO 9001:2008;
- efectuării analizei măsurilor elaborate în rezultatul auditului intern și analizei efectuate de managementul organizației;
- elaborării măsurilor de îmbunătățire a SMC.

**Rezultatul așteptat:** Un sistem de Calitate implementat și documentat pentru a fi certificat.