

Codul	MI SMC
Ediția/Re vizia	1/0

**MANUALUL PENTRU DEZVOLTAREA ȘI
IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII POTRIVIT ISO 9001/2015 LA NIVELUL
CONSILIULUI JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 14.01.2019.



**MANUALUL PENTRU DEZVOLTAREA ȘI
IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII POTRIVIT ISO
9001/2015 LA NIVELUL CONSILIULUI JUDEȚEAN
DÂMBOVIȚA**

Elaborat de: LASTING PROJECTS S.R.L

Codul	MI SMC
Ediția/Re vizia	1/0

**MANUALUL PENTRU DEZVOLTAREA ȘI
IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII POTRIVIT ISO 9001/2015 LA NIVELUL
CONSILIULUI JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 14.01.2019.

CUPRINS:

- 1. CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND IMPLEMENTAREA ISO 9001:2015
PENTRU UNITĂȚI DE ADMINISTRAȚIE PUBLICĂ**
- 2. DETERMINAREA PROCESELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT**
- 3. MODUL CUM SE ALCĂTUIEȘTE O PROCEDURĂ**
- 4. LISTA CU STRUCTURA PROCEDURILOR PENTRU SISTEMUL DE
MANAGEMENT AL CALITĂȚII DUPĂ ISO 9001/2015.**
- 5. MODUL IN CARE SE APLICA CERINTELE STANDARDELE SR EN ISO 9001:2015
DIN CADRUL CJD – CONSILIULUI JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Codul	MI SMC
Ediția/Re vizia	1/0

**MANUALUL PENTRU DEZVOLTAREA ȘI
IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII POTRIVIT ISO 9001/2015 LA NIVELUL
CONSILIULUI JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 14.01.2019.

**1. CONSIDERAȚII GENERALE PRIVIND IMPLEMENTAREA ISO 9001:2015
PENTRU UNITĂȚI DE ADMINISTRATIE PUBLICĂ**

Nevoile și așteptările afacerilor s-au schimbat semnificativ de la ultima revizie majoră a ISO 9001 în 2000. Exemple ale acestor schimbări sunt clienții care au din ce în ce mai multe solicitări, apariția unor noi tehnologii, lanțuri de aprovizionare din ce în ce mai complexe și o mai mare conștientizare a nevoii de inițiativă de dezvoltare durabilă.

Conceptul standardului nu s-a schimbat; este aplicabil oricărei organizații, indiferent de mărimea, tipul sau afacerea sa de baza.

Structura a fost modificată pentru a se alinia cu cele 10 clauze comune ale noului concept promovat de ISO pentru standardele sistemelor de management prin Anexă SL „High Level Structure” pentru a asigura o mai mare armonizare între diferitele standarde pentru sisteme de management. Nouă revizie a lui ISO 9001 a adoptat o structură, care este construită în jurul ciclului PDCA (Plan-Do-Check-Act). Toate standardele ISO pentru sisteme de management vor adopta această structură. Acest lucru va ajuta organizațiile să abordeze mai ușor cerințele standardelor ISO pentru sisteme de management în cadrul unui sistem de management integrat, pe viitor.

O cerință explicită pentru gândirea bazată pe risc de a sprijini și de a îmbunătăți înțelegerea și aplicarea abordării procesuale se concentrează pe:

- Mai puține cerințe prescriptive;
- Flexibilitate crescută în ceea ce privește documentația;
- Îmbunătățirea aplicabilității pentru servicii;
- Accent crescut pe contextul organizației;
- Trecerea de la conducere la leadership;
- Un mai mare accent pe obținerea rezultatelor dorite ale proceselor pentru a îmbunătăți satisfacția clientului.

Procedurile documentate specifice nu mai sunt cerute. Este responsabilitatea organizației să mențină informații documentate pentru a sprijini operarea proceselor sale și să păstreze informații documentate necesare pentru a avea încredere că procesele sunt efectuate conform planificării. Cantitatea necesară de informații documentate va depinde de contextual de afaceri. Standardul nu menționează un manual al calității. Un manual al calității nu mai este acum cerut în mod specific. Noul standard cere organizației să mențină informații documentate necesare pentru eficacitatea sistemului sau de management al calității (SMC). Există mai multe modalități pentru a face aceasta, manualul calității reprezentând doar una dintre acestea. Dacă este convenabil și potrivit pentru o organizație să continue să își descrie sistemul de management al calității într-un manual al calității atunci este perfect acceptabil.

**MANUALUL PENTRU DEZVOLTAREA ȘI
IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII POTRIVIT ISO 9001/2015 LA NIVELUL
CONSILIULUI JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Codul	MI SMC
Ediția/Re vizia	1/0

Data 14.01.2019.

Secvență din nouă versiune a ISO 9001 se bazează pe ciclul PDCA și astfel, pentru a evalua performanța sistemului de management al calității este logic că analiză managementului să urmeze măsurării performanței sistemului.

Deși referirea la un reprezentant al managementului a fost eliminată, depinde de managementul de vârf să se asigure că rolurile și responsabilitățile sunt desemnate pentru a raporta performanță SMC. Unele organizații pot considera că este mai convenabil să își mențină actuală structură, cu o singură persoană care să îndeplinească acest rol. Alte organizații pot profita de flexibilitatea suplimentară pentru a lua în considerare alte structuri în funcție de contextul lor organizațional (mai multe persoane sau un compartiment).

ISO 9001:2008 deja a clarificat faptul că termenul produs din versiunea precedentă a standardului include și termenul servicii, așa că nu există un impact în termenii utilizați în practică. Expresia produse și servicii este acum utilizată în tot standardul pentru a reflecta utilizarea mai mare a standardului dincolo de sectorul de producție, și pentru a accentua aplicabilitatea acestui în industriile și în organizațiile care asigură anumite tipuri de servicii (administrație publică, educație, administrații financiare, etc.)

Conceptul gândire bazată pe risc este utilizat pentru a descrie modul în care ISO 9001:2015 abordează problema riscului. Conceptul de risc a fost întotdeauna implicit în ISO 9001 prin faptul că acesta cere organizației să își planifice procesele și să își gestioneze afacerea pentru a evita rezultatele nedorite. Organizațiile au făcut acest lucru în mod obișnuit prin concentrarea asupra planificării și controlării proceselor care au cel mai mare impact asupra calității produselor și serviciilor pe care le furnizează. Modul în care organizațiile gestionează riscul variază în funcție de contextul de afaceri (de ex. caracterul critic al produselor și serviciilor care sunt furnizate, complexitatea proceselor și potențialele consecințe ale eșecului). Utilizarea conceptului gândire bazată pe risc dorește să clarifice faptul că dacă o conștientizare a riscului este importantă, metodologiile formale de management al riscului și evaluare a riscului nu sunt neapărat adecvate pentru toate tipurile de afaceri sau organizații.

ISO 9001:2015 cere organizației să abordeze riscurile și oportunitățile, obiectivele în domeniul calității și planificarea schimbărilor în organizație. Pe măsură ce apar noi produse, tehnologii, piețe și oportunități de afaceri, este de așteptat că organizațiile să dorească să profite la maxim de aceste oportunități. Acest lucru trebuie să fie făcut într-o manieră controlată și trebuie găsit echilibrul în ceea ce privește potențialele riscuri implicate care ar putea duce către efecte secundare nedorite.

ISO 9001:2015 nu se mai referă la „excludere” în relație cu aplicabilitatea cerințelor sale la sistemul de management al calității al organizației. Totuși, o organizație poate determina aplicabilitatea cerințelor. Toate cerințele din noul standard se intenționează a fi aplicate. Organizația poate decide că o cerință nu este aplicabilă doar dacă decizia sa nu va afecta abilitatea sau responsabilitatea de a asigura conformitatea cu produsele și serviciile și creșterea satisfacției clientului.

Un alt considerent important al ISO 9001:2015 îl constituie abordarea procesuală. Aceasta este o metodă de a obține un rezultat dorit, prin gestionarea activităților și a resurselor aferente că proces. Deși structura caluzelor ISO 9001:2015 urmărește secvență PDCA, abordarea procesuală este încă conceptul care stă la baza SMC.

Un avantaj important al sistemului îl mai reprezintă și faptul ca:

**MANUALUL PENTRU DEZVOLTAREA ȘI
IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII POTRIVIT ISO 9001/2015 LA NIVELUL
CONSILIULUI JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Codul	MI SMC
Ediția/Re vizia	1/0

Data 14.01.2019.

- ❖ Este puțin prescriptiv, dar cu un mai mare accent pe obținerea conformității produselor și serviciilor;
- ❖ Mai prietenos pentru organizațiile bazate pe cunoaștere;
- ❖ Mai mare implicare a managementului;
- ❖ Planificare mai structurată pentru stabilirea obiectivelor;
- ❖ Analiză efectuată de management este aliniată la rezultatele organizaționale;
- ❖ Oportunitatea pentru o mai mare flexibilitate în determinarea informațiilor documentate;
- ❖ Abordarea riscurilor și oportunităților organizaționale într-o manieră structurată;
- ❖ Abordarea mai eficace a managementul lanțului de aprovizionare;
- ❖ Oportunitatea pentru un sistem integrat de management care abordează alte elemente cum ar fi mediul, sănătate și securitate, continuitatea afacerii etc.

Contextul organizației reprezintă o combinație a acelor factori interni și externi care afectează abordarea de către o organizație a modului în care își furnizează produsele și serviciile care sunt livrate clientului. Factorii externi pot include, de exemplu, mediul cultural, social, politic, legal, reglementar, financiar, tehnologic, economic și competițional, la nivel internațional, național, regional sau local. Factorii interni tipici includ cultura corporativă a organizației, modul de conducere, structura organizațională, tehnologiile, sistemele de informare și procesele de luare a deciziilor (atât formale cât și informale).

Organizația va trebui să determine părțile interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității și cerințele (relevante) ale acstor părți interesate, așa cum este subliniat în clauză 4.2. Acest lucru nu este extins dincolo de cerințele sistemului de management al calității și de domeniul standardului internațional ISO 9001:2015. Așa cum este declarat în domeniu, ISO 9001:2015 este aplicabil atunci când o organizație dorește să își demonstreze abilitatea de a oferi în mod constant produse și servicii care sunt conforme cu cerințele clientului, cu cerințele legale și reglementate aplicabile, scopul sau fiind creșterea satisfacției clientului.

Cunoștințele organizaționale sunt cunoștințele specifice organizației în general obținute prin experiență. Sunt informațiile care sunt folosite și împărtășite pentru a îndeplini obiectivele organizației. Cerințele referitoare la cunoștințele organizaționale au fost introduse cu scopul de a proteja organizația de pierderea cunoștințelor deținute și de a încuraja organizația să acumuleze noi cunoștințe pe măsură ce contextul afacerilor sale se modifică.

Termenii documente și înregistrări au fost înlocuite de expresia informații documentate. Ce înseamnă asta? (7.5) Documentația, documentele și înregistrările sunt acum în mod colectiv numite informații documentate. Acolo unde informația documentată poate fi modificată (de exemplu în cazul procedurilor, instrucțiunilor de lucru etc.), organizațiile trebuie să MENTINĂ informația la zi; acolo unde informația nu este în mod normal supusă modificării (de exemplu înregistrările) organizației i se cere să PĂSTREZE acea informație.

Expresia „Aprovizionare” - reflectă faptul că nu toate produsele, serviciile sau procesele pe care o organizație le obține sunt neapărat achiziționate în sensul tradițional. Unele pot fi achiziționate

**MANUALUL PENTRU DEZVOLTAREA ȘI
IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII POTRIVIT ISO 9001/2015 LA NIVELUL
CONSILIULUI JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Codul	MI SMC
Ediția/Re vizia	1/0

Data 14.01.2019.

de la alte părți ale unei entități corporatiste, de exemplu, că parte a unei rezerve de resurse utilizate împreună, produse donate de către binefăcători sau servicii furnizate de voluntar.

ISO 9001:2008 utiliza termenul îmbunătățire continuă pentru a accentua faptul că această este o activitate în desfășurare. Totuși, este important de recunoscut că există un număr de modalități în care organizațiile pot obține îmbunătățirea. Îmbunătățirea continuă pas cu pas este una dintre aceste modalități. Altele pot include îmbunătățiri inovatoare, inițiative de business re-engineering sau inovație. Prin urmare ISO 9001:2015 utilizează îmbunătățirea ca termen mai general, îmbunătățirea continuă reprezentând o componentă a aceteia, însă nu singura.

Codul	MI SMC
Ediția/Re vizia	1/0

**MANUALUL PENTRU DEZVOLTAREA ȘI
IMPLEMENTAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII POTRIVIT ISO 9001/2015 LA NIVELUL
CONSILIULUI JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA**

Data 14.01.2019.

2. DETERMINAREA PROCESELOR SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Standardul nou solicită organizațiilor să stabilească, să implementeze, să mențină și să îmbunătățească continuu sistemul de management al calității, inclusiv procesele necesare și interacțiunile lor.

În plus, organizațiile trebuie să stabilească indicatori de performanță pentru a monitoriza și măsura procesele care să permită funcționarea și controlul eficace al proceselor, să determine responsabilitățile și autoritățile pentru procese și să identifice riscurile și oportunitățile pentru procese precum și planul pentru abordarea acestora.

De remarcat că standardul impune determinarea indicatorilor de performanță numai pentru procesele de măsurare și monitorizare. Însă în același timp solicită și să fie stabilite obiective pentru procesele relevante. Practic ar fi de un real folos stabilirea indicatorilor de performanță (dacă este posibil) pentru toate procesele sistemului pentru a că va fi mult mai ușor să fie monitorizată, analizată și evaluată eficacitatea sistemului, care este de fapt o altă cerință a standardului ISO 9001/2015.

Organizațiilor le este cerut atât să mențină informații documentate necesare pentru a sprijini funcționarea proceselor sale, cât și să păstreze și informații documentate ca dovadă, că acestea se desfășoară conform planificării.

Alte doua coordonate a prevederilor standardului sunt acelea referitoare la evaluarea riscului potențial și a funcției de leadr ship –ului, adică acela al coordonării și conducerii, pe niveluri conform structurii organizației (din organigramă).

În continuare se va aborda modul în care se aplică cerințele standardului SR EN ISO 9001:2015 din cadrul CJD – Consiliului Județean Dâmbovița.

3. MODUL CUM SE ALCĂTUIEȘTE O PROCEDURĂ

Modul cum se alcătuieste o procedură și cel de codificare este descris în tabelul de mai jos, iar detalierea se face în procedura PO – 01 și în anexele aferente.

O privire de ansamblu se poate vedea în tabelul nr. 1.

	INTRĂRI	DESCRIEREA ACTIVITĂȚII / PROCESULUI	RESPONSABILITĂȚI	IEȘIRI
Planifi- care	SR EN ISO 9001:2015	La stabilirea regulilor de elaborare a informațiilor documentate SMC se ține cont de prevederile standardului de referință SR EN ISO 9001:2015.	- RMC - decide	
	SR EN ISO 9001:2015	1. Elaborarea Manualului Sistemului de Management al Calității (MC) MC se elaborează de RMC și conține descrierea cerințelor aplicabile de către organizație în concordanță cu capitolele din SR EN ISO 9001:2015.	- M- decide - RMC – execută	MC și anexele sale
	Anexa 1 și Anexa 2 din PO-01	2. Elaborarea procedurilor/instrucțiunilor La elaborarea procedurilor/instrucțiunilor SMC (PS, PO, PSP/IL -dacă este cazul) se respectă următoarele reguli: 2.1 Redactarea procedurilor/instrucțiunilor Prima pag. trebuie să conțină elemente din Anexa 1 Începând din pag. 2, vor fi detaliate capitolele enumerate în Anexa 2 . Toate paginile procedurii trebuie să conțină în partea de sus a formatului tabloul de identificare a procedurii La sfârșitul procedurii se anexează formularele utilizate pentru înregistrări.	-Elaborator procedura/ Instrucțiuni (RA) – execută	-PS, PO, PSP.../ -dacă este cazul și formulare le specifice acestora
		2.2 Codificarea procedurilor/instrucțiunilor Regula de codificare a procedurilor: PS-procedura de sistem PO-procedura operațională PSP/IL-Procedura specifică/de lucru (dacă este cazul). PSP + inițialele departamentului sau entității organizatorice (ex. RU, DT, etc.)-XX / Fyy – formular atașat unei PSP..... PO-XX / Fyy - formular atașat unei PO PSP.../ XX / Fyy - formular atașat unei PSP.../	- RMC decide Elaborator procedura/ instrucțiune (RA) – execută	-PS, PO, PSP.../ -dacă este cazul și formularele specifice acestora
		3. Elaborarea informațiilor documentate organizatorice Conținutul informațiilor documentate organizatorice (organigrama, fișe post;	Elaborator (RA) – execută	Informații documentate

	INTRĂRI	DESCRIEREA ACTIVITĂȚII / PROCESULUI	RESPONSABILITĂȚI	IEȘIRI
		etc.) este specific fiecărui tip de informație documentată.		organi-zatorice
Verificare+îmbunătățire	PS-01	După stabilirea formei finale a informației documentate, se parcurg etapele de verificare și aprobare, de emiteră și difuzare, de modificare și arhivare, așa cum este precizat în procedura PS - 01 – „Controlul informațiilor documentate”.	-M-aprobă - RMC decide Elaborator (RA) – execută.	

4. LISTA CU STRUCTURA PROCEDURILOR PENTRU SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII DUPĂ ISO 9001/2015.

Nr. Crt.	Denumirea procedurii	Codul procedurii	Rangul procedurii	Observații
PROCEDURI DE SISTEM				
1	Controlul informatiilor documentate	PS 01		
2	Managementul riscului	PS 02	1	
3	Audit intern	PS 03	1	
4	Controlul elementelor de iesire neconforme	PS 04	1	
5	Neconformitate si actiune corectiva	PS 05	1	
PROCEDURI OPERAȚIONALE				
1	Elaborarea informatiilor documentate	PO 01 -		
2	Analiza efectuata de management	PO 02 -	2	
3	Control productie-servicii	PO 03	2	
4	Aprovizionarea-Evaluare furnizori	PO 04	2	
5	Masurarea satisfactiei clientilor	PO 05	2	
6	Competenta, instruire, constientizare	PO 06	2	
7	Obiective si Programe	PO 07	2	
8	Controlul EM	PO 08	2	
PROCEDURI SPECIFICE				Deprtamentul căruia aparține procedura
1		PSP RU	3	
2			3	
3			3	
4			3	
5			3	
6			3	
7			3	
8			3	
9			3	

10			3	
11			3	
12			3	
13			3	
14			3	
15			3	
16			3	
17			3	
18			3	
19			3	
20			3	
21			3	
22			3	
23			3	
24			3	
25			3	
26			3	
27			3	
28			3	
29			3	
30			3	
31			3	
32			3	
33			3	
34			3	
35			3	
36			3	
37			3	
38			3	



5. MODUL IN CARE SE APLICA CERINTELE STANDARDELE SR EN ISO 9001:2015 DIN CADRUL CJD – CONSILIULUI JUDEȚEAN DÂMBOVIȚA

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
1.	Domeniu de aplicare	Domeniul descris de aplicare al SMC (Sistem de Management Calitate)	
2	Referințe normative	▶ ISO 9000:2015 „Principii fundamentale și vocabular”; ISO	
3	Termeni și definiții	▶ Conform ISO 9001:2015; ISO 9000:2015.	
4	Contextul organizației		
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	<p>Contextul în care instituția își desfășoară activitatea și este alcătuit din:</p> <p>A. Factori externi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. piață și concurență: clienții firmei: societăți comerciale de pe piață românească; 2. factorii economici: serviciile firmei se livrează clienților persoane fizice și persoane juridice; 3. factori informaționali: se asigura accesul la informații prin IT/TC și prin culegere informații de la sursă. <p>Produsele/serviciile oferite: Consiliul Județean Dâmbovița, ca autoritate deliberativă a administrației publice locale constituită la nivel județean, îndeplinește următoarele atribuții principale:</p> <p>- aprobă regulamentul de organizare și funcționare a consiliului județean, în limitele normelor legale, organigramă, regulamentul de organizare și funcționare a aparatului propriu de specialitate, a instituțiilor și serviciilor publice, precum și</p>	

SR EN ISO 9001:2015;	Informații documentate	Observații
	care demonstrează implementarea	Date specifice
	<p>a regiilor autonome de interes județean etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - adoptă strategii, prognoze și programe de dezvoltare economico-socială a județului sau a unor zone din cuprinsul acestuia dispune, aprobă și urmărește, în cooperare cu autoritățile administrației publice locale comunale și orășenești interesate, măsurile necesare, inclusiv cele de ordin financiar, pentru realizarea acestora; - coordonează activitatea consiliilor locale ale comunelor și orașelor în vederea realizării serviciilor publice de interes județean; - aprobă bugetul propriu al județului, stabilește impozite și taxe, precum și taxe speciale, în condițiile legii; hotărăște repartizarea pe comune, orașe și municipii a cotei din sumele defalcate; - administrează domeniul public și domeniul privat al județului; hotărăște darea în administrare, concesiunea sau închirierea bunurilor proprietate publică a județului sau, după caz, a serviciilor publice de interes județean; - hotărăște înființarea de instituții publice și de servicii publice de interes județean, în condițiile legii; - hotărăște asupra reorganizării regiilor autonome de interes județean; - stabilește proiectele de organizare și amenajare a teritoriului județului, precum și de dezvoltare urbanistică generală a județului și a unităților administrativ-teritoriale componente; - hotărăște, cooperarea sau asocierea cu alte autorități ale administrației publice locale din țară sau din străinătate, locale, în vederea promovării unor interese comune; în vederea finanțării și realizării în comun a unor acțiuni, lucrări, servicii sau proiecte de interes public județean; 	

SR EN ISO 9001:2015;	Informații documentate	Observații
	care demonstrează implementarea	Date specifice
	<p>-Consiliul județean îndeplinește și alte atribuții prevăzute de lege.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Factorii politici: aderarea României la UE a impus aplicarea „Noii abordări” și „abordării globale” și în țară noastră. S-au preluat directivele europene sub formă de legislație națională; 2. Aspecte sociale și culturale: în activitățile de marketing se ține cont și de acest aspect, în alegerea segmentelor de piață; 3. Legi și reglementări: se asigura accesul „On line” la legislația actualizată în domeniu, a tuturor angajaților și s-au obținut : 4. Certificat de înregistrare ORC, ... 5. Circumstanțele externe culturale, sociale, politice, juridice, reglementate, financiare, tehnologice, economice, naturale și competitive, indiferent dacă se aplică la nivel național, internațional, regional sau local; <p>A. Factori interni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Activități: conform „Domeniul de aplicare al SMC”; 7. Servicii: conform domeniului descris mai sus; 8. Cultură: se investește tot mai mult în cultură pentru calitate, se investește în îmbunătățirea competenței angajaților, angajații sunt motivați pentru calitate; 9. Politică: conform „Declarației președintelui, privind politică în domeniul calității”/Dată:..... 10. Strategii: Conform planului de obiective ale calității la nivel general/Dată..... 11. Competențe: conform fișelor posturilor și certificatelor de 	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>absolvire cursuri, autorizațiilor, CV-urilor.</p> <p>12. Ciclul de viață al serviciului: ofertare-contractare--aprovizionare-furnizare serviciu-măsurari și monitorizări produs/serviciu și procese/satisfacție clienți-livrare și activități după livrare-analize și evaluări-îmbunătățire.</p> <p>Caracteristici interne sau condițiile organizației, cum ar fi activități, produse și servicii, direcția strategică, cultură și capacitățile (de ex. oameni, cunoștințe, procese, sisteme).</p>	
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	<p>Clienții: analiză cerințe clienți și oferte tehnico-economice analizate înaintea contractării serviciilor.</p> <p>ORC: înregistrarea activităților firmei.</p> <p>Furnizori: evaluarea și controlul furnizorilor pe criterii privind calitatea și performanța.</p> <p>Angajați: management motivant, fidelizarea angajaților, mediu de operare corespunzător.</p>	
4.3	Determinarea domeniului de aplicare a SMC	<p>Domeniul de aplicare al SMC:</p> <p>Consiliul Județean Dâmbovița, ca autoritate deliberativă a administrației publice locale constituită la nivel județean, îndeplinește următoarele atribuții principale:</p> <p>- aprobă regulamentul de organizare și funcționare a consiliului județean, în limitele normelor legale, organigrama, regulamentul de organizare și funcționare a aparatului propriu de specialitate, a instituțiilor și serviciilor publice, precum și a regiilor autonome de interes județean etc.</p>	

SR EN ISO 9001:2015;	Informații documentate	Observații
	care demonstrează implementarea	Date specifice
	<p>- adoptă strategii, prognoze și programe de dezvoltare economico-socială a județului sau a unor zone din cuprinsul acestuia dispune, aprobă și urmărește, în cooperare cu autoritățile administrației publice locale comunale și orășenești interesate, măsurile necesare, inclusiv cele de ordin financiar, pentru realizarea acestora;</p> <p>-coordonează activitatea consiliilor locale ale comunelor și orașelor în vederea realizării serviciilor publice de interes județean;</p> <p>-aprobă bugetul propriu al județului, stabilește impozite și taxe, precum și taxe speciale, în condițiile legii; hotărăște repartizarea pe comune, orașe și municipii a cotei din sumele defalcate;</p> <p>-administrează domeniul public și domeniul privat al județului; hotărăște darea în administrare, concesiunea sau închirierea bunurilor proprietate publică a județului sau, după caz, a serviciilor publice de interes județean;</p> <p>- hotărăște înființarea de instituții publice și de servicii publice de interes județean, în condițiile legii;</p> <p>-hotărăște asupra reorganizării regiilor autonome de interes județean;</p> <p>-stabilește proiectele de organizare și amenajare a teritoriului județului, precum și de dezvoltare urbanistică generală a județului și a unităților administrativ-teritoriale componente;</p> <p>- hotărăște, cooperarea sau asocierea cu alte autorități ale administrației publice locale din țară sau din străinătate, locale, în vederea promovării unor interese</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>comune; în vederea finanțării și realizării în comun a unor acțiuni, lucrări, servicii sau proiecte de interes public județean;</p> <p>-Consiliul județean îndeplinește și alte atribuții prevăzute de lege.</p>	
4.4	SMC și procesele sale	<p>Organizație a determinat procesele necesare SM și aplicarea acestora în întreaga organizație și a:</p> <p>a) determinat intrările necesare și rezultatele așteptate de la aceste procese;</p> <p>b) determinat succesiunea și interacțiunea acestor procese;</p> <p>c) determinat și a creat condițiile ca să aplice criterii și metode, (inclusiv monitorizare, măsurare și indicatori de performanță aferenți) necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul acestor procese sunt eficiente;</p> <p>d) determinat resursele necesare și ca să se asigure disponibilitatea acestora;</p> <p>e) alocat responsabilități și autorități pentru aceste procese;</p> <p>f) abordat riscurile și oportunitățile;</p> <p>g) evaluat aceste procese și implementează orice schimbări necesare pentru a asigura obținerea de rezultate așteptate;</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>h) îmbunătățit procesele și sistemul de management al calitatii;</p> <p>g) pentru a atinge rezultatele preconizate, inclusiv îmbunătățirea performanței de mediu, organizația trebuie să stabilească, să implementeze, să mențină și să îmbunătățească continuu un sistem de management.</p>	
5	Leadership		
5.1	Leadership și angajament		
5.1.1	Generalități	<p>Conform fișei postului componenta de management răspunde de:</p> <p>a) asumarea responsabilității asupra eficacității sistemului de management al calității;</p> <p>b) asigurarea că politică și obiectivele calității sunt stabilite pentru sistemul de management al calității și sunt compatibile cu direcția strategică și contextul organizației;</p> <p>c) asigurarea integrării cerințelor sistemului de management al calității în procesele de afaceri ale organizației;</p> <p>d) promovarea utilizării abordării procesuale și a gândirii bazată pe risc;</p> <p>e) asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management al</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>calității sunt disponibile;</p> <p>f) comunicarea importanței eficacității managementului calității și conformității cu cerințele sistemului de management al calității;</p> <p>g) asigurarea că sistemul de management al calității atinge rezultatele sale intenționate;</p> <p>h) angajarea, coordonarea și sprijinirea persoanelor de a contribui la eficacitatea sistemului de management al calității;</p> <p>i) promovarea îmbunătățirii continue; și</p> <p>j) sprijinirea altor roluri relevante de management pentru a demonstra aplicarea leadership-ului în domeniile lor de responsabilitate.</p>	
5.1.2	Orientarea către client	<p>În declarația politicii referitoare la calitate, președintele și-a luat angajamentul pentru respectarea cerințelor legale și reglementare și pentru îmbunătățire continuă a calității serviciilor și satisfacției clienților.</p> <p>Cerințele contractuale se analizează pentru a respecta cerințele clientului și pe cele legale și reglementare.</p> <p>Răspunde: președintele, care semnează contractul pus de acord cu clientul.</p>	
5.2	Politica referitoare la calitate	Conform „Declarației președintelui, privind politică în domeniul calității”, disponibilă părților interesate relevante pentru afacere, prin publicarea pe web-site.	
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate	Conform „Declarației președintelui, privind politică în domeniul calității”, disponibilă părților interesate relevante pentru afacere, prin publicarea pe web-site.	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate	Fiecare responsabil de proces se asigura că implementează planuri de obiective specifice ale calității coerente cu politica în domeniul calității, pentru a demonstra că înțelege politică președintelui.	
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	Schemă de organizare aprobată de Președintele CJD. Președintele CJD nominalizează responsabilii de procese. Fișele posturilor anexe la contractele de muncă, cuprind responsabilitățile pentru realizarea ieșirilor planificate în procese și pentru raportarea privind performanță privind calitatea, integritatea SMC și oportunitățile de îmbunătățire. Prin Regulament de organizare și funcționare ; prin Regulament intern sunt stabilite responsabilitățile angajatorului și angajaților, conform legislației muncii.	
6	Planificare		
6.1	Acțiuni pentru abordarea riscurilor și oportunităților	La planificarea SM s-au luat în considerare cerințele părților interesate relevante și riscurile și oportunitățile referitoare la: a) asigurarea că sistemul de management poate obține rezultatul (ele) său intenționat(e); b) prevenirea sau reducerea efecte nedorite, inclusiv potențialele condiții externe care afectează organizația; c) realizarea unei îmbunătățiri continue.	
6.2	Obiectivele în domeniul calității și planificarea realizării lor	Prin planul de obiective generale ale calității și planuri de obiective specifice ale calității aprobate de către președinte, se asigură susținerea politicii în domeniul calității în întreaga organizație. Obiectivele sunt monitorizate prin intermediul indicatorilor și periodic, se analizează stadiul acestora.	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		Obiectivele calității și se actualizează când este cazul.	Informații conexe: Planuri de obiective ale calității; Raportul privind eficacitatea SM.
6.3	Planificarea schimbărilor	În cazul în care organizația determină nevoia de modificare a sistemului de management al calității modificarea se efectuează într-un mod planificat și sistematic. Planificarea are în vedere consecințele schimbării asupra integrității SM, resursele, rolurile și responsabilitățile pentru implementarea schimbării.	Informații conexe: Planificarea schimbărilor legislative; planificarea asimilării servicii noi etc.
7	Suport		
7.1	Resurse		
7.1.1	Generalități	La planificarea resurselor, organizația ia în considerare: a) capacitățile și constrângerile aferente resurselor interne existente: personal competent, infrastructură adecvată, factori fizici și umani ai mediului de operare pentru obținerea calității, personal și echipamente tehnice de monitorizare și măsurare, servicii suport, metode descrise corect, adecvat și eficiente, resurse naturale, tehnologii și resurse financiare. b) ceea ce trebuie să fie obținut de la furnizori externi: De exemplu: SU, închiriere spații de lucru, servicii IT, service auto, contabilitate și raportare în REVISAL,	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>verificări metrologice.</p> <p>În funcție de importanță furnizorilor pentru calitatea serviciilor organizației, aceștia sunt evaluați pe criterii privind raportul calitate/preț, eficacitate, eficiență și performanță.</p> <p>La începutul fiecărui an se aprobă bugetul de venituri și cheltuieli. Organizarea și necesarul de personal competent, infrastructură, factori fizici și umani ai mediului de operare, resursele de monitorizare și măsurare, cunoștințele organizaționale se aprobă la nivel de management de vârf.</p>	
7.1.2	Personal	<p>Managementul de vârf asigură personalul necesar pentru implementarea eficace a sistemului de management, și pentru operarea și controlul proceselor sale.</p> <p>Se asigură personal competent specializat în domeniul calității: responsabili, auditori sisteme de management calitate.</p>	Se respectă : Planul de obiective specifice ale calității pentru managementul resurselor umane și planurile de recrutare personal respectiv de instruire.
7.1.3	Infrastructura	Se asigura spații de lucru pentru activitățile de birou; facilități asociate: contractele de furnizare energie electrică, apă, canalizare, încălzire; contract telefonie fixă, telefonie mobilă, internet; echipament birotică; mijloace de transport. Resursele de infrastructură includ și clădirile organizației, echipamente, mijloace de transport, echipamente de curățare/dacă este cazul etc.	Se respectă planurile de obiective ale calității, specifice proceselor de asigurare resurse.
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor	Se asigura spații curate, condiții ergonomice de operare, iluminat și temperatura a mediului de lucru corespunzătoare.	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		Personalul este motivat și încurajat pro-calitate.	Se respectă planul de obiective specifice proceselor administrative. Se respectă planul de obiective specifice managementului resurselor umane.
7.1.5	Resurse de monitorizare și măsurare	Se asigura: echipamente de măsurare și monitorizare adecvate și etalonate.	Se respectă planul de obiective ale calității specifice responsabilului cu metrologia și Planificarea etalonarilor/calibrarilor. Alte informații conexe: PO-08 „Controlul echipamentelor de monitorizare și măsurare”.
7.1.6	Cunoștințe organizaționale	Personalul este instruit intern și/sau extern. Se asigura accesul la legislația actualizată pe internet. Se asigura accesul la standardele necesare conform „ Catalogul ASRO ”. Toate informațiile ce reprezintă cunoștințele organizaționale sunt protejate și păstrate pe termen de min. 15 ani, pentru evaluare și decizii de îmbunătățire continuă.	
7.2	Competența	Personalul este calificat, instruit și cu experiență, autorizat când se cere legal. În Dosarele de personal se păstrează dovezile competenței angajaților. Pentru alte	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>persoane care lucrează sub controlul organizației, se solicită de asemenea dovezi ale competenței.</p> <p>Prin Planuri de instruire în domeniul calității și conform legislației din sectorul de activitate, se asigură instruirea personalului care lucrează sub controlul său, sau care afectează performanța și abilitatea organizației de a îndeplini obligațiile sale de conformare atât la angajare/schimbare loc de muncă cât și periodic.</p>	Se păstrează înregistrările evaluării anuale a personalului.
7.3	Conștientizare	<p>Prin instruire planificată și că acțiune corectivă, personalul care lucrează sub controlul organizației, este conștientizat privind rolul pe care îl are, responsabilitățile și obiectivele calității, performanță realizată, implicațiile neconformității asupra SMC. Conștientizarea are în vedere:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ politică în domeniul calității; ➤ contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile pentru îmbunătățirea performanței; ➤ implicațiile neconformării față de cerințele sistemului de management, inclusiv îndeplinirea obligațiilor de conformare ale organizației. 	
7.4	Comunicare	<p>Comunicăm intern informația relevantă a SMC între diferite niveluri și funcții ale organizației, inclusiv modificări ale SMC, după caz.</p> <p>Asigurăm că procesul de comunicare permite oricărei persoane care lucrează sub controlul organizației, să contribuie la îmbunătățirea continuă.</p> <p>Comunicăm în exterior informații relevante pentru SMC, așa cum este stabilit în cadrul procesului sau de comunicare și așa cum este cerut de obligațiile de conformare.</p> <p>Se comunică prin decizii, fișe de posturi, instruire, adrese, analize periodice și prin</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>internet.</p> <p>Comunicarea cu părțile externe relevante se face telefonic, pe internet, prin comunicări la sediul autorității etc.</p> <p>Pentru comunicarea cu autoritățile, se respectă „Planul de comunicări externe”, descriind cine, ce, când, cui, cum comunica. Responsabilitatea privind comunicarea cu autoritățile îi revine administratorului/reprezentant legal al firmei.</p>	<p>Prin fișele de posturi și descrierea proceselor, sunt stabilite relațiile de comunicare internă și externă.</p>
7.5	Informații documentate		
7.5.1	Generalități	În cadrul SMC, organizația menține informații cu criteriile de operare și păstrează informații ca dovezi ale respectării criteriilor.	
7.5.2	Creare și actualizare	Structura documentelor SMC: domeniul SM, Modul în care se aplică cerințele standardelor ISO 9001 și politică în domeniul calității, planurile de obiective ale calității, programele de management, planurile de oportunități de îmbunătățire, planurile calității serviciilor, planificarea la schimbare, procedurile, instrucțiunile, formularele, regulamentele, legile, standardele, normativele, documentele primite de la furnizori.	Informații conexe: Pagini tipizate de procedura.
7.5.3	Controlul informațiilor documentate	<p>Informațiile se controlează pe suport electronic, și, când se cere contractual sau legal, pe suport din hârtie.</p> <p>Se asigura protecție antivirus, la internet, arhivare alternativă și când este cazul, utilizare pe suport electronic și pe hârtie, a informației. Accesul la informații se face parolat iar accesul la modificarea documentelor sau la arhive se face numai cu aprobarea managerului la nivel de vârf. Informațiile se direcționează persoanelor</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>căroră le sunt utile, la ultimele versiuni. Se iau măsuri pentru protejarea în mod adecvat a informației (de exemplu: la pierderea confidențialității, utilizarea necorespunzătoare, sau pierderea integrității).</p> <p>Accesul implică o decizie cu privire la permisiunea de a vizualiza informațiile documentate, sau permisiunea și autoritatea de a vizualiza și modifica informațiile documentate.</p>	Informații conexe: Politică de securitate a informației.
8	Operare		
8.1	Planificare și control operațional	<p>Organizația planifică, implementează și controlează procesele necesare pentru a îndeplini cerințele pentru furnizarea de servicii și pentru a pune în aplicare măsurile stabilite la determinarea riscurilor, prin :</p> <p>a) determinarea cerințelor pentru servicii;</p> <p>b) stabilirea unor criterii pentru:</p> <ul style="list-style-type: none"> - procese și - pentru acceptarea serviciilor; <p>c) stabilirea resurselor necesare pentru a realiza conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele;</p> <p>d) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile;</p> <p>e) determinarea și păstrarea de informații documentate în măsura necesară:</p> <p>1) pentru a avea încredere că procesele au fost efectuate conform planificării și</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>2) pentru a demonstra conformitatea serviciilor cu cerințele lor.</p> <p>Se controleze modificările planificate și se analizează consecințele schimbărilor neintenționate, luând măsuri pentru a atenua orice efecte adverse, după cum este necesar.</p> <p>Procesele externalizate sunt controlate sau influențate. Sunt definite în cadrul SMC tipul și gradul de control sau de influență pentru aceste procese.</p>	
8.2	<p>Cerințe pentru servicii</p> <p>Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns</p>	<p>Suntem pregătiți:</p> <p>a) să răspundem prin planificarea acțiunilor de prevenire sau atenuare a efectelor negative, a situațiilor de urgență;</p> <p>b) să răspundem situațiilor de urgență reale;</p> <p>c) să luăm măsuri pentru a preveni sau a atenua consecințele situațiilor de urgență, adecvate pentru amploarea situației de urgență și impactul potențial asupra mediului;</p> <p>d) să testăm periodic acțiunile de răspuns planificate, în cazul în care este posibil;</p> <p>e) să analizăm periodic și să revizuiim procesul și acțiunile de răspuns planificate, în special după apariția situației de urgență sau după efectuarea testărilor;</p> <p>f) să furnizăm, după caz, informații relevante și instruire legate de pregătirea pentru situații de urgență și răspuns părților interesate relevante, inclusiv persoanelor care lucrează sub controlul nostru.</p>	<p>Informații conexe:</p> <p>Oferta generală a organizației</p> <p>Plan de obiective ale calității și mediului în procesele de marketing, ofertare, contractare</p> <p>Planuri de acțiune în situații de urgență</p> <p>Plan de oportunități de îmbunătățire în procesele de marketing, ofertare,</p>

SR EN ISO 9001:2015;	Informații documentate	Observații
	care demonstrează implementarea	Date specifice
	<p>Comunicarea cu clienții include:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) furnizarea de informații referitoare la servicii; b) solicitări de oferte, contracte sau comenzi inclusiv modificările acestora; c) obținerea de feedback de la clienți, inclusiv a reclamațiilor acestora; d) manipularea sau tratarea proprietății clientului, dacă este cazul; e) stabilirea de cerințe specifice pentru acțiuni de urgență, dacă este cazul. <p>La contractare, administratorul, în colaborare cu responsabilul compartimentului de prestare a serviciului, analizează cerințele clientului și semnează, împreună cu reprezentanții acestuia, contractul. Analiză se face dpdv al calității serviciului, duratei contractului, resurse necesare, condiții de confidențialitate, condiții juridice, cerințe specifice, produse puse la dispoziție de către client etc. Se respectă</p>	<p>contractare</p> <p>Planificarea la schimbare în procesele, ofertare, contractare</p> <p>(când este cazul).</p>

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		macheta de contract tipizată care se adaptează la cerințele fiecărui client.	
8.2.1	Comunicarea cu clientul		
8.2.2	Determinarea cerințelor pentru servicii	<p>La analiză cerințelor contractuale clientul este informat privind oferțele tehnico – economice ale organizației,</p> <p>cerințele legale care trebuie respectate, autorizațiile organizației și ale echipei de furnizare a serviciului, serviciile cerute precum și comunicările și interfețele cu clientul.</p> <p>În cazul licitațiilor se respectă legislația de licitații și Caietul de sarcini.</p> <p>Politicile de produs, preț, piață, promovare, se decid de către președinte în funcție de priorități și context.</p>	
8.2.3	Analizarea cerințelor pentru produse și servicii	<p>Atunci când se determină cerințele pentru servicii care să fie oferite clienților, organizația trebuie să se asigure că:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) cerințele pentru servicii sunt definite inclusiv la orice cerințe legale și reglementate aplicabile, pe cele considerate necesare de către organizație b) organizația poate satisface cerințele pentru serviciile pe care le oferă. <p>Contractul perfectat, conținând oferta tehnico-economică, se păstrează la responsabilul de contract pe parcursul derulării și la arhivă contractelor, pe termen</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>de 15 ani, inclusiv pentru evaluare evoluției portofoliului de firma. Se păstrează la contract și eventualele adiționale semnate de către aceleași funcții care au semnat și contractul inițial.</p> <p>Rapoartele privind respectarea cerințelor privind calitate, PV și buletinele de măsurări emise pe parcursul derulării contractului sau primite de la furnizori, se păstrează la dosarul contractului.</p>	
8.2.4	Modificări ale cerințelor pentru servicii	<p>Organizația se asigură că informațiile documentate relevante sunt modificate și că personalul relevant este conștientizat cu privire la cerințele modificate, în cazul în care cerințele pentru servicii sunt schimbate.</p> <p>Modificările serviciului la cererea clientului sau organizației, inclusiv cele impuse de schimbările legislative, se analizează și semnează de către aceleași funcții care au semnat și contractul inițial și se planifică privind calitatea prin acte adiționale la contract analizate și semnate de aceleași funcții care au analizat și semnat contractul inițial și planificate utilizând formularul „Planificarea contractului”.</p>	
8.3	Proiectarea și dezvoltarea serviciilor	<p>Cerințe neaplicabile: Lucrările din domeniul SMC se execută în conformitate cu documentele de proiectare primite de la clienți, conform cerințelor contractuale și criteriilor referitoare la produsele inclusiv informațiile furnizate de către clienți.</p>	
8.3.1	Generalități	-	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate		Observații
		care demonstrează implementarea		Date specifice
8.3.2	Planificarea proiectării și dezvoltării	-		
8.3.3	Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării	-		
8.3.4	Controale ale proiectării și dezvoltării	-		
8.3.5	Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării	-		
8.3.6	Modificări ale proiectării și dezvoltării	-		
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	Planul de obiective specifice ale calității în procesul de aprovizionare. Planul de oportunități de îmbunătățire urmare a determinării riscurilor specifice procesului de aprovizionare.		
8.4.1	Generalități	Organizația (CJD) a stabilit și aplică criteriile pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și pentru reevaluarea furnizorilor externi de produse, servicii, procese Se respectă procedura “Evaluarea și selecția furnizorilor”.		

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		Rezultatul evaluării se înregistrează în Fișa de evaluare furnizori iar furnizorii acceptați se păstrează în Lista furnizorilor acceptați, document în continuă dinamică datorită dinamicii pieței, cerințelor clienților, experienței calității și mediului în colaborarea cu furnizorii.	
8.4.2	Tipul și amploarea controlului	<p>Se respectă procedura PO-04“Aprovizionarea - Evaluarea și selectarea furnizorilor”.</p> <p>Se are în vedere afectarea (negativă) a capacității organizației de a livra în mod constant servicii conforme, clienților săi și se ține cont inclusiv de cerințele legale și reglementare aplicabile pentru aceste servicii.</p> <p>Controlul furnizorului se poate face prin: solicitare cerințe de respectat și verificarea respectării lor, chestionare de autoevaluare, audituri de secundă parte pentru acei furnizori importanți pentru obținerea calității serviciului, respectării cerințelor de mediu și satisfacției clienților și a altor părți relevante.</p>	
8.4.3	Informații pentru furnizorii din exterior	<p>Contractele de aprovizionare conțin:</p> <p>a) procesele, serviciile care să fie furnizate;</p> <p>b) aprobarea;</p> <p>1) serviciilor (dovezi calitate cerute);</p> <p>2) metodelor, proceselor și echipamentelor (instrucțiuni, proceduri, capabilitate</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>echipamente);</p> <p>3) eliberarea serviciilor (verificări, măsurări);</p> <p>c) competență inclusiv calificarea cerută pentru personal (dovezi calificare/autorizare);</p> <p>d) interacțiunile furnizorului din exterior cu organizația, inclusiv la recepția cantitativă, calitativă și privind respectarea cerințelor de mediu;</p> <p>e) controlul și monitorizarea performanțelor furnizorului din exterior care vor fi aplicate de către organizație (criterii de evaluare a performanței); și</p> <p>f) activități de verificare sau de validare pe care organizația sau clientul său intenționează să le efectueze la sediul furnizorului din exterior (dacă este cazul, mai ales în cazul furnizorilor de servicii în domeniul SMC).</p>	
8.5	Furnizare de servicii	<p>Planificare contract;</p> <p>Planul de obiective specifice ale calității în procesele de furnizare servicii;</p> <p>Planul de oportunități de îmbunătățire urmare a determinării riscurilor specifice furnizare de servicii;</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>Planificare la schimbare (dacă este cazul);</p> <p>Planul calității specific lucrării;</p> <p>Instrucțiuni tehnice de execuție;</p> <p>Formulare tipizate pentru înregistrarea ieșirilor din proces;</p>	
8.5.1	Controlul producției și furnizării de servicii	<p>Condițiile controlate includ, atunci când este aplicabil:</p> <p>a) disponibilitatea de informații documentate care definesc:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. caracteristicile serviciilor ce urmează să fie furnizate, sau activitățile care urmează să fie efectuate; 2. rezultatele ce urmează a fie obținute; <p>b) disponibilitatea și utilizarea resurselor adecvate de monitorizare și măsurare;</p> <p>c) implementarea activităților de monitorizare și măsurare în etapele adecvate pentru a verifică dacă criteriile pentru controlul proceselor sau ieșirilor, proceselor, precum și criteriile de acceptare pentru servicii, au fost îndeplinite;</p> <p>d) utilizarea și controlul infrastructurii adecvate pentru operarea proceselor;</p> <p>e) numirea persoanelor competente inclusiv stabilirea oricăror calificări necesare;</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>f) validarea și revalidarea periodică, a capacității de a obține rezultate planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii în cazul în care ieșirile care rezultă nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;</p> <p>g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;</p> <p>h) implementarea eliberării, livrării și activități post- livrare.</p>	Informații conexe: Planul calității lucrării;
8.5.2	Identificare și trasabilitate	Nr. contract, nr. proiect, denumirea lucrării respectiv numele responsabilului cu execuția respectiv cu aprobarea livrării, identificarea materialelor, componentelor, echipamentelor de măsurare utilizate, se preiau în înregistrările lucrării. Stadiul serviciului este oglindit de înregistrările rezultate, pentru care are autoritate de semnătură, conducătorul tehnic.	
8.5.3	Proprietatea care aparține clienților sau a furnizorilor din exterior	Conform clauzelor de confidențialitate din contractele de execuție lucrare . Orice sesizare de la client sau furnizor privind nerespectarea confidențialității, se înregistrează în Registrul de reclamații și se analizează împreună cu directorul direcției - la nivel de vârf.	
8.5.4	Păstrarea	<p>Politică de securitate a informației se aplică tuturor informațiilor inclusiv la transportul acesteia pe suport din hârtie sau la transferul electronic.</p> <p>Se asigură respectarea cerințelor privind calitatea pe parcursul manipulării, conservării, transportului și depozitării produselor.</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
8.5.5	Activități post-livrare	În activitățile de consultanță, interacțiunea cu clientul există pe tot parcursul derulării contractului.	Se culeg informații de feedback de la clienți care se înregistrează în Registrul de reclamații și în Chestionarul de feedback disponibil electronic la client. Se respectă condițiile de garanție puse de acord cu clientul.
8.5.6	Controlul modificărilor	Planificarea modificărilor (urmare a schimbărilor legislative, a schimbărilor decise de către președintele, a celor cerute de către client). Se păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizei modificărilor, personalul care autorizează modificarea, precum și orice acțiuni necesare rezultate în urmă analizei.	
8.6	Eliberarea serviciilor	Eliberarea serviciilor se face cu rapoarte, PV de recepție, facturi. Șeful departamentului aprobă livrarea lucrărilor.	
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme	Organizația asigură că ieșirile care nu sunt conforme cu cerințele lor sunt identificate și controlate, pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată. Acest lucru se aplică, de asemenea, la produsele și serviciile neconforme detectate după livrare, în timpul sau după furnizarea lucrării/serviciului.	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>Se respectă procedura PS-04 „Control elementelor de ieșire /serviciilor neconforme”.</p> <p>Registru de neconformități interne.</p> <p>Registru de reclamații.</p>	
9	Evaluarea performanței		
9.1	Monitorizare, măsurare, analiza și evaluare		
9.1.1	Generalități Evaluarea conformării	<p>Organizația determina: monitorizările, măsurările, analiza și evaluările satisfacției clienților, performanței calității și eficacității sistemului de management.</p> <p>Organizația ia în considerare ce, cum și când să măsoare precum și când trebuie să fie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.</p> <p>Pentru evaluarea conformării cu obligațiile de conformare:</p> <ul style="list-style-type: none"> - determinam frecvența de evaluare a conformării; - evaluăm conformarea și să ia măsuri, dacă este necesar; - menținem cunoștințe și înțelegerea stadiului său de conformare. 	<p>Informații conexe:</p> <p>Registrul de cerințe legale și reglementare privind mediul, rapoarte privind conformarea cu cerințele legale și reglementare.</p>
9.1.2	Satisfacția clientului	Monitorizarea percepției clienților include sondaje de opinie, feedback-ul clienților	Planul de obiective ale

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		cu privire la serviciile furnizate, analize ale cotelor de piață, recomandări, reclamațiile. Informații conexe:	calității la nivel general. Planuri de oportunități de îmbunătățire urmare a determinării riscurilor generale și de marketing “Măsurarea satisfacției clienților”. Formularul “Chestionar de feedback”. “Registrul de reclamații”.
9.1.3	Analiza și evaluare	Organizația analizează și valuează datele și informațiile adecvate obținute din interior sau exterior (că urmare a monitorizării și măsurării, dar nu numai) pentru o varietate de scopuri predefinite, care includ referințe la: a) conformității serviciilor; b) gradului de satisfacție al clientului; c) performanței și eficacității SMC	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>d) eficacității implementării planificărilor;</p> <p>e) eficacității acțiunilor luate pentru abordarea riscurilor și oportunităților;</p> <p>f) performanței furnizorilor externi și</p> <p>g) necesității de îmbunătățire a sistemului de management al calității.</p>	Se evaluează performanța și eficacitatea SM, deci și a proceselor SM.
9.2	Audit intern	<p>Organizația Consiliul Județean Dâmbovița (CJD):</p> <p>a) planifică, stabilește, implementează și să mențină un program(e) de audit, care include frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințe de planificare și raportare, care să ia în considerare importanța proceselor în cauză, modificările care afectează organizația și rezultatele auditurilor precedente;</p> <p>b) definește criteriile de audit și domeniul pentru fiecare audit;</p> <p>c) selectează auditori și se conduc auditurile pentru a asigura obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit ;</p> <p>d) asigură că rezultatele auditului sunt raportate managementului relevant;</p> <p>e) întreprinde corecțiile necesare și acțiuni corective, fără întârzieri nejustificate și</p> <p>f) păstrează informații documentate ca dovadă a punerii în aplicare a programului de audit și a rezultatelor auditului.</p>	<p>Informații conexe: „Audit intern”</p> <p>Planul de oportunități de îmbunătățire urmare a determinării riscurilor în audit</p> <p>Formulare: programe de audituri, planuri de audit, rapoarte de audit, rapoarte de neconformitate/acțiuni corective.</p> <p>Dovezi evaluare competențe auditori.</p>

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
9.3	Analiza efectuată de management		
9.3.1	Generalități	Conducerea la nivelul cel mai înalt analizează SMC al organizației la intervale planificate, pentru a se asigura că el continuă să fie corespunzător, adecvat și eficace și se aliniază la direcția strategică a organizației.	
9.3.2	Elementele de intrare ale analizei efectuate de management	<p>Analiză efectuată de management este planificată și efectuată luând în considerare:</p> <p>a) stadiul acțiunilor de la precedentă analiză efectuată de management;</p> <p>b) schimbările elementelor externe și interne, care sunt relevante pentru SMC;</p> <p>c) informații cu privire la performanță și eficacitatea SMC, inclusiv tendințe și indicatori pentru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) satisfacția clienților și feedback de la părțile interesate relevante; 2) măsură în care au fost îndeplinite obiectivele referitoare la calitate; 3) performanță proceselor și conformitatea produselor și serviciilor; 4) neconformități și acțiuni corective; 5) rezultate ale monitorizării și măsurării; 6) rezultatele auditului; 7) performanță furnizorilor din exterior; <p>d) adecvarea resurselor;</p> <p>e) eficacitatea acțiunilor luate pentru a aborda riscurile și oportunitățile;</p> <p>f) noi oportunități pentru îmbunătățire.</p>	Informații conexe: Rapoarte privind eficacitatea și performanță SMC.

SR EN ISO 9001:2015;	Informații documentate	Observații
	care demonstrează implementarea	Date specifice
	<p>Riscurile și oportunitățile</p> <p>c) măsură în care au fost atinse obiectivele în domeniul calității;</p> <p>d) informații cu privire la performanță organizației, inclusiv tendințe privind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ neconformitățile și acțiunile corective; ➤ rezultatele monitorizării și măsurării; ➤ îndeplinirea obligațiilor de conformare; ➤ rezultatelor auditului; <p>e) adecvarea resurselor</p> <p>f) comunicări de la părți externe interesate relevante, inclusiv reclamații;</p> <p>g) oportunități de îmbunătățire continuă.</p> <p>Ieșirile de analiză de management trebuie să includă:</p> <p>a) concluziile privind menținerea, gradul de adecvare și eficacitatea sistemului de management de mediu;</p> <p>b) deciziile legate de oportunități de îmbunătățire continuă pentru performanța și</p> <p>c) orice nevoie de modificări ale sistemului de management, în concordanță cu direcția strategică a organizației.</p> <p>Convocator pentru analiză efectuată de management.</p>	

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
9.3.3	Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management	<p>Ieșirile analizei efectuate de management includ deciziile și acțiunile legate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - concluziile cu privire la faptul că sistemul de management continuă să fie corespunzător, adecvat și eficace; - deciziile aferente oportunităților de îmbunătățire continuă; - deciziile aferente oricărei nevoi de modificări ale sistemului de management, inclusiv a resurselor necesare; - acțiuni, dacă este necesar, atunci când obiectivele nu au fost atinse; - oportunități pentru a îmbunătăți integrarea SM cu alte procese de afaceri, dacă este necesar; - orice implicații pentru direcția strategică a organizației. 	<p>Informații conexe:</p> <p>Proces verbal de analiză de management (cu plan de măsuri de îmbunătățire).</p>
10	Îmbunătățire		
10.1	Generalități	<p>Ieșirile analizei efectuate de management includ deciziile și acțiunile legate de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - concluziile cu privire la faptul că sistemul de management continuă să fie corespunzător, adecvat și eficace - deciziile aferente oportunităților de îmbunătățire continuă; - deciziile aferente oricărei nevoi de modificări ale sistemului de management, inclusiv a resurselor necesare; - acțiuni, dacă este necesar, atunci când obiectivele nu au fost atinse; - oportunități pentru a îmbunătăți integrarea SM cu alte procese de afaceri, dacă este necesar; - orice implicații pentru direcția strategică a organizației. 	<p>Informații conexe: Proces verbal de analiză de management (cu plan de măsuri de îmbunătățire).</p>
10.2	Neconformitate și acțiune corectivă	Atunci când apare o neconformitate, inclusiv cele care decurg din reclamații, organizația:	<p>Informații conexe:</p> <p>Raport de neconformitate/acțiune</p>

SR EN ISO 9001:2015;		Informații documentate	Observații
		care demonstrează implementarea	Date specifice
		<p>a) reacționează la neconformitate, și dacă este aplicabil:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ia măsuri pentru a controla și de a o corectă; 2) face față consecințelor; <p>b) evaluează necesitatea de a acționa pentru a elimina cauza (ele) neconformității, pentru că ea nu se repete sau să apară în altă parte, prin:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) examinarea și analiză neconformității; 2) determinarea cauzelor neconformității, și 3) determinarea existenței de neconformități similare, sau dacă ar putea apărea potențiale neconformități; <p>c) implementează orice acțiuni necesare;</p> <p>d) analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse</p> <p>e) analizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;</p> <p>f) face modificări ale SMC, dacă este necesar.</p> <p>Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților întâlnite.</p>	<p>corectivă, registrul de reclamații, planuri de oportunități de îmbunătățire.</p>
10.3	Îmbunătățire continuă	<p>Organizația îmbunătățește în mod continuu potrivirea, adecvarea și eficacitatea sistemului de management.</p> <p>Organizația ia în considerare rezultatele analizei și evaluării și ieșirile analizei efectuate de management, pentru a confirma dacă există nevoi sau oportunități</p>	<p>Informații conexe:</p> <p>Planuri de măsuri de îmbunătățire (urmare a analizei de management).</p>

SR EN ISO 9001:2015;	Informații documentate	Observații
	care demonstrează implementarea	Date specifice
	care trebuie să fie abordate ca parte a îmbunătățirii continue a performanțelor privind calitatea.	