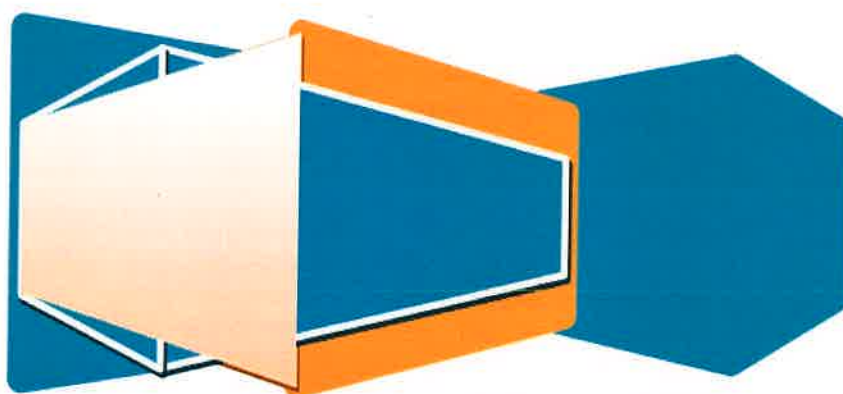




PROIECTUL

***"Dezvoltarea unui sistem unitar de management
al calității la nivelul Consiliului Județean Vâlcea
și al instituțiilor subordonate"***

cod SIPOCA 481, cod SMIS2014+ 119720



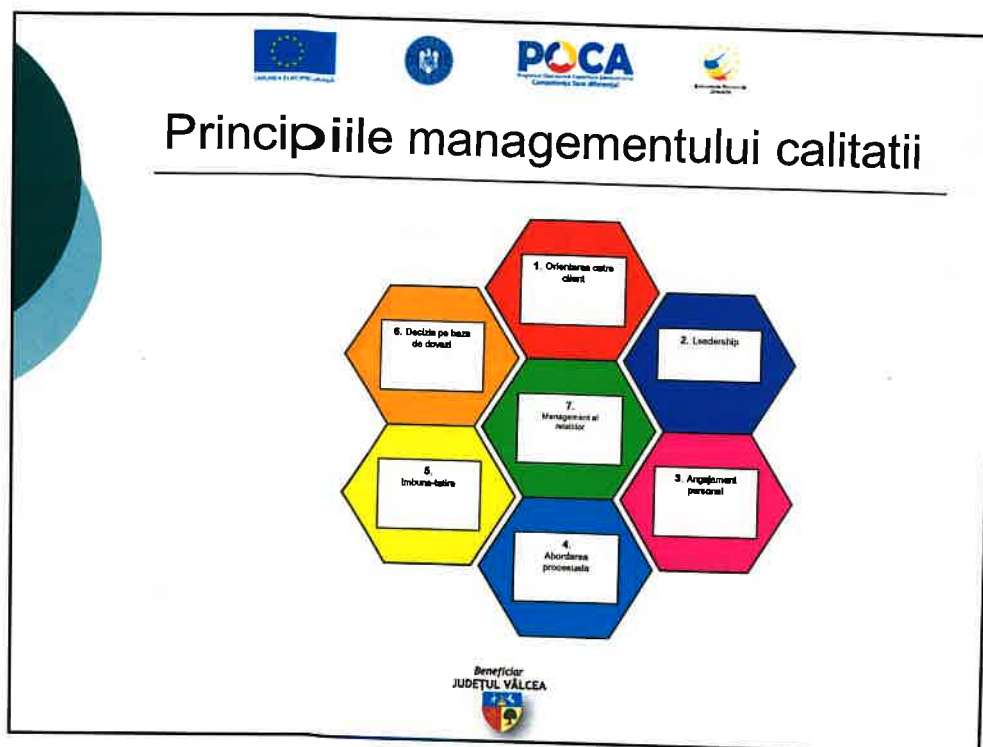
Suport curs


Principiile și instrumentele managementului calității

Trainer : Ioan VASILOAE

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA







CE anume trebuie auditat?

- Cel mai simplu exemplu ce poate fi urmat îl furnizează setul de cerințe referitoare la sistemul de management al calitatii cuprins în ISO 9001:2015.
- CUM anume trebuie să se desfășoare auditul ne spune detaliat standardul de audit al sistemelor de management ISO 19011:2018.

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA



Structura de nivel superior - HLS

Structura de nivel superior (HLS) = procedura standardizată utilizată pentru toate noile standarde ISO destinate sistemelor de management.

- Aceste standarde trebuie să aibă aceeași structură generală constând din:
- 10 capitole,
- text identic capitole și subcapitole
- 21 termeni și definiții comune
- mai multă importanță conceptului de risc



Noi abordări

- Cuprinsul proiectului de revizii, ca și cuprinsul noului standard, țin cont și de rezultatele anchetei menționate și are **10 capitole**, față de 8, câte avea ISO 9001:2008.
- **Capitolele 0; 1; 2; 3; 4** ; își păstrează denumirea.
- **Capitolul 3** este mult dezvoltat și conține 22 de definiții, dintre care numeroase modificate.
- **Cap 4. Context of the Organization/ Contextul organizației** - Organizația și relațiile sale, părți interesate, cerințele și așteptările acestora, aplicabilitatea acestora în cadrul sistemului de management.





Noi abordari

- **Cap 5. Leadership.** Responsabilitățile și angajamentul conducerii de vârf, politica, funcții organizatorice, autoritate în raport cu standardul.
- **Cap 6. Planning/ Planificare.** Planificare. Măsuri pentru identificarea riscurilor, oportunităților, stabilirea obiectivelor, precum și planuri de realizare și evaluare.
- **Cap 7. Support/ Suport.** Procese suport, resurse necesare pentru îndeplinirea cerințelor standardului: competența, constientizarea, comunicarea și informațiile documentate.
- **Cap 8. Operation/ Operare.** Operare, planificarea și controlul proceselor principale, cu orientare spre îndeplinirea cerințelor din standard.



Noi abordari

- **Cap 9. Performance evaluation/ Evaluarea performanței.** Evaluarea rezultatelor proceselor. Monitorizarea, măsurarea, analiza, evaluarea, auditul intern și analiza efectuată de management, cu orientare spre îndeplinirea cerințelor din standard.
- **Cap 10. Improvement/ Îmbunătățire.** Îmbunătățire. Abordarea neconformităților, stabilirea acțiunilor corective, îmbunătățire continuă, referitor la cerințele din standard.





Noi abordari

- Apar o serie de **capitole/ subcapitole cu denumiri noi**, ca de exemplu:
- **Întelegerea organizatiei și specificul ei**
- **Întelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate**
- **Leadership și angajament**
- **Actiuni de abordare a riscurilor și oportunităților**
- **Planificarea schimbărilor**
- **Creare și actualizare**
- **Tipul și controlul aprovizionării externe**
- **Transferul dezvoltării**
- **Activități post livrare**
- **Controlul schimbărilor**



Noi abordari

- Si în continutul capitolelor care **si-au pastrat denumirea** sau titlul asemanator sunt **completari** ale cerintelor fata de editia 2008.
- A fost revizuit si standardul ISO 9000 referitor la terminologie, dar o parte din definitii sunt incluse și în ISO 9001:2015. Se utilizeaza termenul **"bunuri și servicii"** în locul termenului **"produs"** și termenul **"imbunatatire"** în loc de **"imbunatatire continua"**.
- Se mentine **posibilitatea de a exista excluseri**, numite **neaplicabilitati**, de exemplu privind echipamentele de masurare si monitorizare, precum si clauza de proiectare a produselor.





Cuprinsul ISO 9001:2015

- INTRODUCERE
- 1.DOMENIU DE APLICARE
- 2.REFERINTE NORMATIVE
- 3.TERMINI SI DEFINITII
- 4.CONTEXTUL ORGANIZATIEI
- 5.LEADERSHIP
- 6.PLANIFICARE
- 7.SUPPORT
- 8.OPERARE
- 9.EVALUAREA PERFORMANTEI
- 10.IMBUNATATIRE
- Introducerea, domeniul de aplicare, referintele normative si bibliografia sunt specifice fiecarei discipline.
- Secventa de capitole **de la 4 la 10** (acestea contin **cerinte auditable**) se bazeaza pe ciclul **PDCA**.



High Level Structure – HLS:

- Modificarile noilor standarde **nu trebuie neaparat** sa fie incluse intr-un manual al organizatiei.
- Nu există **nici o cerință obligatorie** de a adopta rigid noua structură de bază în sistemul de management deja utilizat în organizație.
- Nu există nici o cerință de a utiliza **imediat** termenii specifici standardului în gestionarea sistemului. Organizațiile pot utiliza termeni specifici pentru afacerea lor.



Structura de bază			
PLAN	DO	CHECK	ACT
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului acesteia	7 Suport; 7.1. Resurse	9. Evaluarea performanței	10. Îmbunătățire
4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor partilor interesate	7.2. Competență; 7.3. Conștientizare; 7.4. Comunicare; 5.5. Informație documentată	9.1. Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	10.1. Generalități
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management	8. Operare; 8.1 Planificare și control operațional; 8.2. Cerințe pentru produse și servicii	9.2. Audit intern	10.2. Neconformitate și acțiune corectivă
4.4. Sistemul de management	8.3. Proiectare și dezvoltare; 8.4. Prod. proc și serv din exterior	9.3. Analiză efectuată de management	10.3. Îmbunătățire continuă
5 Leadership 5.1. Leadership și angajament	8.5.1 Control prod și furnizare de servicii; 8.5.2. Identificare și trasabilit;		
5.2. Politică; 5.3. Roluri organizatorice, respons și autorități	8.5.3. Proprietate; 8.5.4 Păstrare; 8.5.5. Activități post-livrare; 8.5.6. Ctr.		
6 Planificare; 6.1 Riscuri și oportunități; 6.2. Obiective; 6.3 Schimbări	modificărilor; 8.6. Eliberare prod serv prod. VALCEA elem. ieșire necompletate		

Principalele schimbări aduse de versiunea 2015 a standardului ISO 9001	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Doua articole noi (4.1 și 4.2) referitoare la contextul organizației. Trebuie determinate: <ul style="list-style-type: none"> ○ aspectele externe și interne cu impact asupra capacității SMC de a furniza rezultatele așteptate ○ partile interesate relevante precum și cerințele acestora ○ Gandire bazata pe risc – SMC este considerat un instrument de prevenire, riscurile și oportunitățile trebuie să fie determinate și tratate pentru a se obține eficacitatea SMC 	



Principalele schimbări aduse de versiunea 2015 a standardului ISO 9001

- Accent mai mare pe **domeniul de aplicare al SMC**
- •Art. 4.3 – domeniul SMC determinat in functie de contextul organizatiei
- Cerinte specifice pentru aplicarea **abordarii bazate pe proces** (Cap. 4.4 – Sistemul de management al calitatii si procesele sale)



Principalele schimbări aduse de versiunea 2015 a standardului ISO 9001

- **Cap.5 – Responsabilitatea managementului** (ISO 9001:2008) devine **Leadership**.
- •**Angajare directa** a top managementului **in loc de asigurarea** faptului ca anumite actiuni sunt intreprinse
- •**Nu exista cerinta pentru un singur reprezentant al managementului**, dar responsabilitatile si autoritatile similare trebuie atribuite
- •**Implicare mai mare a top managementului** pentru asigurarea eficacitatii SMC, promovarea abordarii pe baza de proces si a gandirii pe baza de risc
- **Politica referitoare la calitate trebuie sa sustina directia strategica si sa le fie disponibila partilor interesate relevante, dupa caz.**





Principalele schimbări aduse de versiunea 2015 a standardului ISO 9001

- Articolul **6.1** vorbește despre acțiunile referitoare la **tratarea riscurilor și oportunităților**
- **Managementul riscului** este deci **o cerință obligatorie a tuturor sistemelor de management**
- Abordarea managementului riscului este menținută la **un nivel foarte general** fără a limita metodologia pe care o organizație poate să o adopte.



Principalele schimbări aduse de versiunea 2015 a standardului ISO 9001

- **Documentatia - fara cerinte speciale** referitoare la **manualul calitatii, proceduri documentate si inregistrari** (care sunt cuprinse acum în cap. 7.5, referitor la informația documentată).
- Acum sunt cerințe pentru:
 - **menținerea informațiilor documentate** (ex: tot ce este supus actualizării ca proceduri, instrucțiuni, formulare, fișiere, cataloage, desene etc.)
 - **reținerea informațiilor documentate** (ceea ce nu face obiectul modificărilor, cum sunt înregistrările).
- Aceasta modificare reflectă schimbarea adusă de noua tehnologie și comunicațiile mobile (smartphone, tableta, rețele sociale), prin care să fie mai bine gestionat creșterea numărului de documente și dematerializarea înregistrărilor (ex. un email este un document, dar în același timp este de asemenea o înregistrare dacă este păstrată, același lucru este valabil pentru un film realizat cu smartphone, sau rețele de socializare care permit utilizatorilor să scrie texte, imagini, audio și video și de a interacționa unii cu alții).





Principalele schimbări aduse de versiunea 2015 a standardului ISO 9001

- o Termeni si definitii – acum sunt **69** din care multi sunt noi:
- o EX: risc, contextul organizatiei, informatii documentate, cunostinte organizationale, performanta, parti interesate, externalizare, performanta, monitorizare (a se vedea ISO 9000:2015).
- o Termenul **Actiuni preventive** nu mai apare, dar SMC este considerat ca un instrument de prevenire.
- o Termenul "produs" este inlocuit de "produs si serviciu"
- o Termenul "aprovizionare" este inlocuit de "produse si servicii furnizate din exterior" – include cumpararea de la un furnizor, acord cu o companie asociata, externalizarea proceselor la un furnizor extern etc.




Principalele schimbări aduse de versiunea 2015 a standardului ISO 9001

- o **Evaluarea performantei** – trebuie stabilite metodele de monitorizare, masurare (criterii si indicatori), analizare si evaluare a performantei proceselor si a SMC.
- o Cerintele referitoare la **comunicarea interna si externa** trebuie sa se determine **Ce? Cand? Cui? Cum? si Cine** comunică.
- o **Cunostinte organizationale** – pentru a se asigura ca organizatia ia masuri pentru a determina si a gestiona cunostintele necesare pentru operarea proceselor si realizarea conformitatii produselor si serviciilor.





Principalele schimbări aduse de versiunea 2015 a standardului ISO 9001


- **Anexe noi:**
- **Anexa A (informativa)** – Clarificarea noii structuri, a terminologiei și a conceptelor
- **Anexa B (informativa)** - Alte standarde internaționale referitoare la managementul calității și sistemele de management al calității dezvoltate de ISO/TC 176







Structura ISO 9001:2015 - Relația cu alte standarde de sisteme de management

- ISO 9001:2015 aplică cadrul (HLS) dezvoltat ISO pentru a îmbunătăți alinierea dintre standardele sale internaționale de sisteme de management.
- Utilizarea **abordării pe baza de proces** împreună cu **ciclul PDCA** și **gândirea pe baza de risc** permite organizației să integreze SMC cu cerințele altor standarde de sisteme de management.
- ISO 9001:2015 se corelează cu ISO 9000 și ISO 9004.
- Anexa B furnizează informații despre alte standarde internaționale referitoare la managementul calității și sistemele de management al calității care au fost dezvoltate de Comitetul ISO/TC 176.






Structura ISO 9001:2015 – Anexa A (informativă)

- Clarificarea noii structuri, a terminologiei si a conceptelor
- A.1 Structura si terminologie
- A.2 Produse si servicii
- A.3 Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate
- A.4 Gandire pe baza de risc
- A.5 Aplicabilitate
- A.6 Informatii documentate
- A.7 Cunostinte organizationale
- A.8 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA










ISO 9001:2015 – Termeni și definiții

- ISO 9001:2015 are **69 de termeni și definiții** aplicate din ISO 9000:2015 – "Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular".
- **TERMENI COMUNI (21)** pentru toate structurile Sistemelor de Management:
 - -organizatie, parte interesata, cerinta, sistem de management, managementul de la cel mai inalt nivel/ top management, eficacitate, politica, obiective, risc, competenta, informatie documentata, proces, performanta, externalizare, monitorizare, masurare, audit, conformitate, neconformitate, corectie, actiune corectiva, imbunatatire continua.
- **TERMENI SPECIFICI SMC:**
 - -implicare, contextul organizatiei, functie, cerinta legala, cerinta reglementata, produs, serviciu, sistem informational, feedback, reclamatie, cunostinte, indicator de performanta, determinare etc.

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA





ISO 9001:2015 – Termeni și definiții

- **3.1.1 management de la cel mai înalt nivel**
- •persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o **organizație** (3.2.1) la cel mai înalt nivel
- **3.2.2 context al organizației**
- combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care o **organizație** (3.2.1) abordează dezvoltarea și realizarea **obiectivelor** (3.7.1) sale
- **3.2.3 parte interesată (stakeholder)**
- persoană sau **organizație** (3.2.1) care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate
- EXEMPLU: **Clienți** (3.2.4), proprietari, persoane din organizație, **furnizori** (3.2.5), bancheri, organisme de reglementare, sindicate, parteneri sau societatea, care poate include competitori sau grupuri de presiune care se opun.



ISO 9001:2015 – Termeni și definiții

- **3.2.4 client**
- persoană sau **organizație** (3.2.1) care ar putea primi sau primește un **produs** (3.7.6) sau **serviciu** (3.7.7), destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de acestea.
- EXEMPLU - Consumator, cumpărător(N3), utilizator final, comerciant cu amănuntul, destinat al unui produs sau serviciu dintr-un **proces** (3.4.1) intern, beneficiar și achizitor.
- **3.5.3 sistem de management**
- ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei **organizații** (3.2.1) prin care se stabilesc **politicile** (3.5.8) și **obiectivele** (3.7.1), precum și **procesele** (3.4.1) prin care se realizează acele obiective





ISO 9001:2015 – Termeni și definiții

- **3.4.1 proces** = ansamblu de **activități corelate sau în interacțiune** care utilizează **elemente de intrare** pentru a livra **un rezultat intenționat**
- **3.4.6 a externaliza**
- a face un aranjament prin care o **organizație** (3.2.1) externă efectuează o parte dintr-o funcție sau un **proces** (3.4.1) al unei organizații
- **3.7.9 risc** = **efect al incertitudinii**
- - 1 - Efectul este abaterea de la așteptare – pozitivă sau negativă.
- - 2 - Incertitudinea este starea, chiar parțială, de insuficiență de **informații** (3.8.2) necesare pentru a înțelege sau a cunoaște un eveniment, consecințele sau probabilitatea acestuia.
- **3.8.6 informații documentate**
- **informații** (3.8.2) care trebuie controlate și menținute de o **organizație** (3.2.1) și mediul suport pe care sunt conținute



Cap. 4.1 – Cerințe și dovezi – Înțelegerea contextului organizației.

- Organizația trebuie să determine:
 - - partile interesate relevante pentru SMC
 - - cerințele relevante ale acestora
 - - să monitorizeze și să analizeze informațiile privitoare la partile interesate și cerințele acestora (Vezi Anexa A, punctul A.3).
- Există legătura între acest punct și Analiza de Management (9.3) unde o cerință la datele de intrare este "partile interesate".
- **Posibile dovezi:**
 - Nu este cerut în mod explicit menținerea unor înregistrări ale acestei analize. Analiza SWOT poate fi foarte utilă.
 - - Informația poate fi regăsită într-un document, revizuită și actualizată periodic (vezi 4.1).
 - - Verificați dacă analiza managementului conține informații privitoare la partile interesate relevante (vezi 9.3).





Cap. 4.2 – Cerințe și dovezi – Nevoile și așteptările părților interesate

- Părți interesate:
- - este util să se completeze un tabel cu părțile interesate ale organizației;
- exemple de părți interesate: clienții, furnizorii, angajații proprii, partenerii de afaceri, autoritățile, băncile, asiguratorii etc.




Cap. 4.3. – Cerințe și dovezi – Domeniul de aplicare al SMC

- Organizația trebuie să identifice:
- **Domeniul de aplicare al SMC** considerând:
 - - contextul,
 - - așteptările părților interesate,
 - - produsele și serviciile.
- Domeniul de aplicare SMC = **informație documentată menținută**
- Toate cerințele standardului sunt aplicabile.
- Dacă o cerință nu este aplicabilă, trebuie justificat.
- **Posibile dovezi:**
- Descrierea domeniului SMC și orice justificare a neaplicabilității unor cerințe pot fi regăsite în:
 - - Manualul calității (deși nu mai este cerut)
 - - În alte documente sau medii suport (hartie, electronic etc.).





Cap. 4.4 – Cerințe și dovezi – SMC si procesele sale

- o Organizatia **trebuie** sa determine:
 - o - procesele SMC si interactiunea acestora
 - o - datele de intrare necesare si rezultatul asteptat pentru fiecare proces,
 - o - criteriile si metode (monitorizari, masurari, indicatori de performanta) pentru operarea si controlul proceselor
 - o - resursele necesare proceselor;
 - o - **riscurile si oportunitatile** si modul de tratare a acestora (revizuit 6.1)
 - o - evaluarea proceselor si implementarea schimbarilor
 - o - modalitatile de imbunatatire
- o **Informatii documentate mentinute** = sustine operarea proceselor
- o **Informatii documentate pastrate** = rezultate din realizarea proceselor
- o **Possibile dovezi:**
 - o Descrierea SMC si a proceselor, impreuna cu informatiile detaliate, pot fi gasite:
 - o -In Manualul calitatii (desi nu mai este cerut)
 - o -Diagrame flux sau tabele, matrice sau orice alt document sau medii suport (hartie, electronic etc.)
 - o -Disponibilitatea informatiilor documentate care sa sprijine functionarea proceselor si care sa ofere increderea ca ele sunt desfasurate conform planificarii.
 - o **Accentuare a abordarii procesuale, masurarea eficacitatii proceselor si imbunatatirea continua a performantei.**




Cap. 5.1. – Cerințe și dovezi – Leadership si angajament

- o Managementul la cel mai inalt nivel **trebuie sa demonstreze leadership si angajament referitor la SMC:**
- o a) Asumarea răspunderii pentru **eficacitatea** sistemului de management al calitatii;
- o b) Promovarea utilizarii abordarii **bazate pe proces** si a mentalitatii **bazate pe risc**;
- o c) prin asigurarea că resursele necesare sistemului de management al calitatii sunt disponibile;
- o d) comunicarea importanței unui management eficient și de calitate care sa indeplineasca cerințele sistemului de management al calității;
- o e) asigurarea ca sistemul de management al calitatii isi atinge rezultatele intentionate;
- o f) angrenarea, directionarea si sustinerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea SMC;
- o g) promovarea imbunatatirii;
- o h) sustinerea altor roluri relevante, pentru a demonstra leadership-ul acestora asa cum se aplica zonelor lor de responsabilitate.





Cap. 5.1 – Cerințe și dovezi - Leadership

- Top Managementul joacă un rol important în cadrul SMC ca responsabilitate, sprijin și motivație a resurselor umane și pentru implementarea SMC.
- Mai explicit:
 - - conceptul de **integrare** între "sistemul din organizație" și sistemul de management al calității (SMC).
 - - necesitatea de a **promova** gradul de **conștientizare** a "**abordării procesuale**" și "**gândirea bazată pe risc**".
- **Possibile dovezi:**
- Informații documentate (înregistrări) rezultate din:
 - - interviul cu Top Managementul, pentru a evalua implicarea efectivă a acestuia;
 - - Analiza efectuată de management;
 - - analiza obiectivelor și strategiei;
 - - interviuri cu personalul;
 - - comunicările făcute de către top management;
 - - implicarea efectivă a resurselor adecvate.




Cap. 5.1.2. – Cerințe și dovezi – Orientarea către client

- Top Managementul **trebuie** să se asigure că:
 - - sunt determinate, înțelese și satisfăcute cerințele clienților, cerințele legale și reglementate aplicabile;
 - - sunt determinate și tratate riscurile și oportunitățile legate de produs și servicii;
 - - este menținută orientarea către creșterea satisfacției clientului.
- **Possibile dovezi:**
- - rapoarte de analiză a vânzărilor,
- - informații conținute în analiză de management,
- - monitorizarea satisfacției clientului, analiza reclamațiilor și a oricăror acțiuni în justiție în curs de desfășurare efectuate de clienți și părțile interesate cu privire la furnizarea de produse și servicii,
- - informații din domeniu public (internet),
- - responsabilități cu privire la comunicarea cerințelor legale,
- - rapoarte ca urmare a controalelor efectuate de autorități.





Cap. 5.2 – Cerinte și dovezi – Politica

- o Managementul la cel mai înalt nivel **trebuie** să stabilească, să implementeze și să mențină o politică referitoare la calitate care:
 - o - să fie adevărată scopului și contextului organizației,
 - o - să susțină strategia organizației,
 - o - să includă angajamentul pentru îmbunătățirea continuă a SMC și pentru satisfacerea cerințelor aplicabile,
 - o - să fie comunicată, înțeleasă și aplicată,
 - o - să fie disponibilă părților interesate.
- o Politică referitoare la calitate = **informație documentată menținută**
- o **Posibile dovezi:**
- o Politică referitoare la calitate **trebuie să fie în concordanță** cu următoarele: - context - nevoile clientului și părților interesate relevante - strategia organizației - cerințele obligatorii. Politică trebuie să: - conțină un angajament de îmbunătățire continuă a SMC - fie disponibilă ca document - fie comunicată atât în cadrul și, în după caz, părților interesate, cunoscută și aplicată. - fie revizuită în funcție de schimbările din mediu.



Cap. 5.3 – Cerinte și dovezi – Roluri organizatoriale, responsabilități și autorități

- o Top Managementul **trebuie** să asigure că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese pentru: - a se asigura că SMC se conformează cu cerințele acestui standard; - a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate; - raportarea referitoare la performanța SMC și oportunitățile de îmbunătățire (vezi 10.1); - a se asigura că orientarea către client este promovată; - a se asigura integritatea SMC în cazul schimbărilor.
- o **Posibile dovezi:**
- o - organigrame; - dispoziții organizatoriale; - fișe de post;
- o - Decizii de numire manageri de proces; - parole de acces la anumite fișiere;
- o -ținerea sub control a furnizorilor de servicii implicați în SMC; - auditori externi, consultanți, evaluatori de riscuri etc.








Cap. 6.1 – Cerințe și dovezi – Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

- o Organizația **trebuie** să ia în considerare aspectele menționate la 4.1 și la 4.2 și să determine riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:
 - a da asigurări că SMC poate obține rezultatele intenționate,
 - a crește efectele dorite,
 - a preveni sau a reduce efectele nedorite,
 - a realiza îmbunătățirea
- o Acțiunile de tratare a riscurilor trebuie implementate și evaluate privind eficacitatea lor (Vezi Anexa A, punctul A.4).
- o **Possibile dovezi:**
- o Standardul nu solicită o analiză în funcție de un model specific și chiar un proces documentat de gestionare a riscurilor.
- o Verificați dacă:
 - o - există informații documentate cu privire la riscurile și oportunitățile în ceea ce privește toate procesele SMC,
 - o - aplică tehnici de analiză de risc (a se vedea ISO 31000, ISO 31010),
 - o - are acțiuni planificate pentru a gestiona riscurile și oportunitățile,
 - o - a definit metode și evaluat eficacitatea unor astfel de acțiuni (a se vedea 9.3.2),
 - o - sunt stabilite responsabilități și autorități,
 - o - sunt comunicate riscurile și oportunitățile.








Cap. 6.2 – Cerințe și dovezi – Obiective referitoare la calitate și planificarea realizării lor

- o Suplimentar față de cele stipulate în versiunea anterioară a ISO 9001, obiectivele **trebuie** să fie: monitorizate, comunicate, actualizate.
- o Obiectivele planificate trebuie să indice: - Ce va fi făcut, - Cu ce resurse, - Cine va fi responsabil, - Când trebuie realizat, - Cum vor fi evaluate rezultatele.
- o Obiectivele în domeniul calității = **informație documentată menținută**
- o **Possibile dovezi:**
- o A. Verificați dacă obiectivele:
 - o - Au fost documentate și comunicate.
 - o - Sunt în concordanță cu rezultatele analizei contextului, cu politica de calitate, cu cerințele clienților și a părților interesate.
 - o - Sunt monitorizate și actualizate.
- o B. Verificați dacă organizația:
 - o - A definit responsabilitățile și resursele pentru atingerea obiectivelor.
 - o - Ține sub control obiectivele.
 - o - A definit metode pentru evaluarea rezultatelor obținute.





Cap. 6.3. – Cerințe și dovezi – Planificarea schimbărilor

- Schimbările SMC necesare (vezi 4.4.) **trebuie** planificate și evaluate cu privire la: consecințele posibile (pozitive/ negative), menținerea integrității SMC, disponibilitatea resurselor adecvate, alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților. Este de asemenea abordată în cap. 7.1.6., 8.1, 8.5.6.
- Modificările pot rezulta dintr-o analiză a riscurilor și oportunităților care indică necesitatea unor îmbunătățiri de produse/ servicii, procese, documente, reorganizare.
- **Possibile dovezi:**
- Pot fi verificate în cazul în care:
 - - punerea în aplicare a modificărilor a avut un impact pozitiv sau negativ asupra sistemului de management al calității,
 - - modificările au fost planificate și gestionate,
 - - programarea modificărilor se efectuează ca urmare a unei analize a riscurilor,
 - - înainte de implementarea schimbărilor au fost considerate consecințe negative,
 - - după punerea în aplicare a acestor modificări sunt monitorizate pentru a evalua eficacitatea lor și, dacă au generat noi factori de risc.



Cap. 7.1. – Cerințe și dovezi – Resurse

- Organizația **trebuie** să determine și să pună la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, luând în considerare: - capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente, precum și -ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi
- Resursele pot include: *personalul* (intern/ extern), *infrastructura*, *facilitățile financiare* și *informațiile* necesare.
- **Possibile dovezi:**
- - Analiza efectuată de management: informații cu privire la adecvarea resurselor și nevoia de resurse;
- - Bugetul; - Planul de investiții;
- - Identificarea riscului pentru procese și/ sau activități care sunt încredințate surselor externe sau pentru personalul care urmează să fie angajat din exterior (cunoștințe, experiență, de conștientizare, part-time, sezonier etc.);
- Asigurarea accesului la informații.





Cap. 7.1.2. – Cerinte și dovezi – Personal

- Organizația **trebuie** să determine și să pună la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a SMC pentru operarea și controlul proceselor sale. Personalul necesar (ca număr și expertiză) trebuie să cunoască: - contextul organizației, - produsele și/ sau serviciile furnizate, - cerințele diferitelor tipuri de clienți, - complexitatea proceselor efectuate, - competitivitatea concurenților, nivelul de inovație ce trebuie atins etc.
- **Possibile dovezi:**
 - - Analiza efectuată de management
 - - Performanța furnizorilor externi
 - - Identificarea activităților care necesită competențe specifice demonstrate (de exemplu: licențe, autorizații, certificate)
 - - Gestionarea schimbărilor de personal
 - - Respectarea constrângerilor contractuale, care necesită un număr minim de persoane (de exemplu: lucrătorii în schimburi, personalul de urgență, camera de operare, call center etc.)



Cap. 7.1.3. – Cerinte și dovezi – Infrastructura

- Suplimentar față de ceea ce a fost prezentat în ISO 9001:2008, standardul stipulează că infrastructura este necesară pentru operarea proceselor și pentru obținerea conformității produselor și serviciilor.
- **Possibile dovezi:**
 - Standardul nu solicită informație documentată.
 - Se pot verifica:
 - - planificarea și realizarea mentenanței echipamentelor;
 - - dacă activitățile post-mentenanță sunt înregistrate și urmărite, inclusiv cele obligatorii (aspecte legate de securitatea operării);
 - - dacă date referitoare la eficacitatea activităților de mentenanță sunt analizate.
 - Dacă activitățile de mentenanță sunt externalizate verificați:
 - - Cum este controlat furnizorul folosit;
 - - Disponibilitatea contractelor/ sarcinilor specifice pentru tipul de mentenanță care urmează să fie efectuat (abilitați și infrastructura corespunzătoare a furnizorului).





Cap. 7.1.4. – Cerințe și dovezi – Mediu pentru operarea proceselor

- Suplimentar față de ceea ce este precizat în ISO 9001:2008, standardul folosește un termen generic și nu **"mediul de lucru"**. **Mediul** poate fi o combinație de factori fizici și umani.
- Este extins conceptul de mediu acolo unde factori sociali (nediscriminare, atmosfera caldă) sau psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării) au impact asupra comportamentului personalului. Factorii diferă substanțial în funcție de produsul și serviciile furnizate.
- **Possibile dovezi:**
 - - dacă există factori sociali, fizici și psihologici relevanți în contextul stabilirii produsului și serviciului (Fișe de aptitudine de medicina muncii);
 - - scheme de recunoașterea meritelor;
 - - dacă spațiile de lucru sunt corespunzătoare sau care sunt riscurile identificate;
 - - dacă există documente care atestă efectuarea de controale SSM;
 - - cum sunt îndeplinite cerințele privind monitorizarea și/ sau măsurarea unor parametri ai mediului de lucru (de ex.: temperatura, umiditate, lumina, zgomot, vibrații etc.).



Cap. 7.1.5. – Cerințe și dovezi – Resurse de monitorizare și măsurare

- **Resurse** - utilizat în locul celui de echipament.
- Resursele furnizate **trebuie** să fie: **adecvate** pentru tipul specific de măsurare și **monitorizare și menținute**, pentru a asigura continuitatea lor adecvare cu scopul.
- **Informații documentate păstrate** = dovezi pentru continuitatea adecvării.
- Atunci când **trasabilitatea măsurării** este o cerință, **informația documentată păstrată** = Certificat de etalonare etalonare/ verificare.
- **Possibile dovezi:**
 - - Documente care specifică ce resurse sunt necesare pentru efectuarea monitorizării și pentru măsurători corecte;
 - - Disponibilitatea documentelor de înregistrare și a monitorizării măsurărilor făcute de personal (exemplu: teste de evaluare a eficacității învățării pentru firmele de instruire, control vizual estetic al produselor vopsite etc.);
 - - Disponibilitatea înregistrărilor de calibrare a EMM sau validări de chestionare – pentru firmele de cercetare de piață;
 - - Analiza rezultatelor performanțelor furnizorilor folosiți, dacă asemenea activități sunt externalizate.





Cap. 7.1.6. – Cerințe și dovezi – Cunoștințe organizatoriale

- o Organizatia **trebuie** sa determine, mentina si puna la dispozitie cunostintele necesare pentru operarea proceselor si pentru realizarea conformitatii produselor/ serviciilor.
- o Pentru necesitati sau tendinte de schimbare **trebuie** sa fie luate in considerare cunostintele curente; sa determine cum sa dobandeasca sau sa acceseze cunostinte noi
- o Cunoștințele organizatoriale se bazează pe: surse interne (greseli, succese, experienta) si surse externe (standarde, conferinte, informatii de la clienti/ furnizori).
- o **Possibile dovezi:** Pot fi verificate:
 - o - prin analiza oricaror documente care identifica sursele si tipurile cunostintelor necesare (de exemplu: Analiza de management);
 - o - daca comunicarea Interna cuprinde difuzarea de practici referitoare la modul de lucru;
 - o - daca este planificata o succesiune de activitati care sa evite pierderea de informatii inaintea pensionarii;
 - o - daca documentatia contine obiective de Instruire referitoare la mentinerea si actualizarea cunostintelor organizatoriale;
 - o - daca exista o conexiune cu parti interesate care furnizeaza instruire (universitati, centre de instruire, asociatii etc.);
 - o - participari la benchmarking.



Cap. 7.2. – Cerințe și dovezi – Competența

- o **Trebuie** sa se determine **abilitatile** unei persoane care desfasoara activitatea sub controlul organizatiei, incluzand furnizorii.
- o **Trebuie** sa fie asigurat ca personalul care executa o sarcina are abilitatile necesare, bazate pe o educatie adecvata, instruire sau experienta.
- o Daca aceasta trebuie dobandita sau imbunatatita, trebuie evaluata eficacitatea actiunilor intreprinse.
- o **Informatii documentate pastrate = dovezi ale competentei.**
- o **Possibile dovezi:** Competența poate fi verificata prin:
 - o - Disponibilitatea de inregistrari ale abilitatilor solicitate de diverse categorii de personal al proceselor SMC, incluzand activitatile externalizate.
 - o - Disponibilitatea de autorizatii, atestate pentru personalul subiect al cerintelor obligatorii (sudori, macaragii, stivuatoristi etc.).
 - o - Evaluarea activitatilor de instruire si inregistrari cu evaluarea eficacitatii.
 - o - Analiza de management cu resurse asociate, performanta furnizorilor, riscuri si oportunitati.



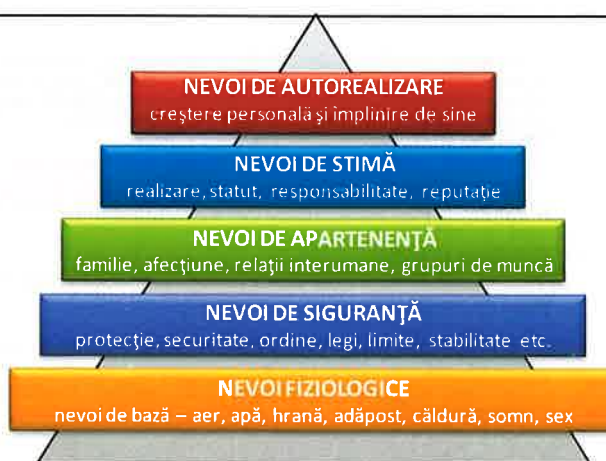


Cap. 7.3. – Cerințe și dovezi – Constientizare

- **Constientizarea** a devenit o **cerință în sine**. Trebuie să fie constientizat personalul (intern și extern) cu privire la: Politica și obiectivele calității; contribuția pe care fiecare o aduce la îndeplinirea obiectivelor calității și a eficacității SMC și a beneficiilor rezultate din creșterea performanței; implicațiile/consecințele situațiilor neconforme legate de SMC.
- **Posibile dovezi:** Constientizarea poate fi verificată prin:
 - - Comunicări ale politicii și obiectivelor;
 - - Interviu cu personalul;
 - - Evaluarea de înregistrări, pentru a verifica aplicarea cerinței inclusiv la procesele externalizate;
 - - Analiza încrucișată a datelor referitoare la îmbunătățirile rezultate din neconformități, plângeri, performanța furnizorilor, eficacitatea instruirilor, sugestii de la personal, satisfacția clientului;
 - - Analiza de management, cu observații referitoare la creșterea eficacității SMC rezultată din îmbunătățirea constientizării personalului.



Evaluarea și motivarea angajaților – Piramida Maslow





Cap. 7.4. – Cerinte și dovezi – Comunicare

- Comparativ cu ISO 9001:2008, apare comunicarea cu partile interesate. Organizatia **trebuie** sa determine: Despre ce? Cand? Cu cine? Cum? Cine comunica?
- Procesul de comunicare trebuie sa prelucreze si sa gestioneze informatia intr-un mod **clar, inteligibil si adecvat** in raport cu obiectivele.
- Comunicarea externa ajuta sa fie inteles si sa se raspunda la nevoile si asteptarile partilor interesate.
- **Posibile dovezi:** Comunicarea poate fi verificata prin:
 - - Verificarea mijloacelor folosite pentru a comunica și adecvarea lor pentru utilizare;
 - - Informatia documentata legata de functionarea si eficacitatea procesului de comunicare (vezi 4.4 si 9.3);
 - - Daca exista documente care specifica tipurile de comunicare si interfețele – fluxul informational;
 - - Daca au fost identificate riscuri și oportunitati asociate comunicărilor interne sau externe (ex: email-uri neclare, scrisori transmise la prea multi destinatari etc.).



Cap. 7.5. – Cerinte și dovezi – Informatii documentate

- Comparativ cu ISO 9001:2008, inlocuieste termenii de "documente" si "inregistrari" cu "**informatie documentata**". Organizatia va determina care documente, in afara celor solicitate de standard sunt necesare pentru eficacitatea SMC, si cum acestea vor fi controlate. In Anexa A, la punctul A.6 se clarifica:
- - **informatie documentata pastrata = inregistrare**
- - **informatie documentata mentinuta = document** (manual, proceduri, politica, obiectivele calitatii, planul calitatii etc.)
- **Posibile dovezi:**
 - Nu este solicitata o procedura pentru managementul informatiilor documentate.
 - Poate fi verificata prin:
 - - Disponibilitatea tuturor documentelor solicitate de standard si al altora utilizate de organizatie.
 - - Evaluarea adecvării informației documentate găsită în diversele procese ale SMC.





Cap. 7.5. – Cerințe și dovezi – Informații documentate

- **Possibile dovezi:**
- Nu este solicitată o procedură pentru managementul informațiilor documentate.
- Poate fi verificată prin:
 - - Evaluarea diverselor tipuri de informație documentată, inclusiv managementul stadiului actualizării.
 - - Evaluarea aplicării aranjamentelor referitoare la gestiunea, monitorizarea și protejarea informației documentate.
 - - Evaluarea metodelor de identificare și actualizare a documentațiilor din surse externe.
 - - Orice fel de listă a informației documentate care are și un status al actualizării.
 - - Evaluarea metodelor de recuperare și menținere pentru informația documentată pe hartie și electronic.



Cap. 7.5. – Cerințe și dovezi – Informații documentate – clarificare

- **INFORMATII DOCUMENTATE PASTRATE:**
- **4.4 – 7.1 – 7.2 – 8.2 – 8.3 – 8.4 – 8.5 – 8.6 – 8.7 – 9.1 – 9.2 – 9.3 – 10.2**
- **INFORMATII DOCUMENTATE MENTINUTE:**
- **4.3 "Domeniul de aplicare al SMC trebuie să fie disponibil și menținut ca informație documentată și trebuie să conțină:**
 - —tipul de produse și servicii incluse în SMC;
 - —Justificări pentru orice cerință a acestui standard pe care organizația o determină ca fiind neaplicabilă."
- **4.4 "Organizația trebuie să mențină informații documentate pentru a susține operarea proceselor sale."**





Cap. 7.5. – Cerințe și dovezi – Informații documentate menținute

- **INFORMATII DOCUMENTATE MENTINUTE**
- Conform ISO 9001:2008: Organizatia trebuie sa stabileasca si sa mentina un manual al calitatii care sa includa:
 - a) Domeniul de aplicare inclusiv detalii si justificari ale fiecărei excluderi;
 - b) Procedurile documentate stabilite pentru SMC sau o referire la acestea;
 - c) O descriere a interacțiunii dintre procesele SMC.
- Conform ISO 9001:2015: **Informații menținute:**
 - **5.2 Politica**
 - **6.2 Obiectivele calitatii**
 - **8.1 Planificare și control operational**
 - **8.5.1 Controlul producției și al furnizării serviciului (disponibilitatea informațiilor documentate)**
 - **8.5.3 Proprietatea clienților sau furnizorilor externi atunci când este deteriorată, pierdută sau inaptă pentru utilizare**



Cap. 8.1. – Cerințe și dovezi – Planificare și control operational

- Organizatia **trebuie** sa planifice, implementeze si sa controleze **procesele** prin:
 - - determinarea cerințelor pentru produse/ servicii,
 - - stabilirea criteriilor pentru procese și acceptarea produselor/ serviciilor,
 - - determinarea resurselor necesare,
 - - controlul proceselor în conformitate cu criteriile,
 - - determinarea **informațiilor documentate menținute și pastrate**.
- **Trebuie realizate:** - controlul schimbărilor planificate; - analiza schimbărilor neintenționate; - controlul proceselor externalizate (8.4).
- **Possibile dovezi:** Cerința 8.1. poate fi verificată prin:
 - - Compararea controalelor cu planificarea proceselor operationale;
 - - Prezentarea de: planuri ale calitatii, planuri pentru controalele calitatii, planuri de proiectare, planificarea producției/ livrării serviciului, documente referitoare la ciclurile de viață;
 - - Puncte de verificare, validare, monitorizare, măsurare, testare, calificare, inspecție pentru produs/ serviciu;
 - - Verificarea Informației documentate conținând documente de programare și înregistrări care păstrează dovezi ale celor de mai sus.





Cap. 8.2.1. – Cerinte și dovezi – Cerinte pentru produse si servicii. Comunicarea cu clientul.

- o Comunicarea cu clientul **trebuie** sa includa: - informatii referitoare la produse si servicii, - gestionarea cererilor de oferta, contractelor/ comenzilor, inclusiv schimbări ale acestora, - obtinerea feedback-ului la produse si servicii, inclusiv reclamatii, - tratarea sau controlul proprietatii clientului, - stabilirea de cerinte specifice pentru actiunile de urgenta, atunci cand este relevant.
- o **Possibile dovezi:** Poate fi verificata prin:
 - o - Metode utilizate pentru comunicarea eficace cu clientul, inclusiv responsabilitati si autoritati;
 - o - Evaluarea claritatii si acuratetii analizei comunicatiilor, brosurilor, cataloagelor, website-urilor, instructiunilor pentru utilizarea produsului, servicii, reclame;
 - o - Evaluarea gestiunii raspunsului la comunicari in termeni de eficacitate si durate de raspuns;
 - o - Evaluarea sigurantei traducerilor in cazul comunicarii cu clienti din alte arii geografice (aspecte culturale, nevoi, asteptari, standard).



Cap. 8.2. – Cerinte și dovezi – Cerinte pentru produse si servicii.

- o Comparativ cu ISO 9001:2008 **nu exista diferente** referitoare la urmatoarele:
- o - 8.2.2 **Determinarea cerintelor referitoare la produse si servicii,**
- o - 8.2.3 **Analizarea cerintelor pentru produse si servicii.**
- o **Informatii documentate *pastrate*** = rezultatele analizei si orice noi cerinte referitoare la produse/ servicii
- o - 8.2.4 **Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii.**
- o **Possibile dovezi:** Sunt aceleasi ca si la ISO 9001:2008. Poate fi verificata prin:
 - o - Verificarea modului in care sunt gestionate modificarile la comenzile deja acceptate si cum sunt acestea comunicate catre cei care trebuie sa coordoneze productia sau furnizarea serviciului;
 - o - Verificarea daca exista dovezi ale unor analize formale ale continutului inainte ca acestea sa fie trimise la client sau sa fie acceptate;
 - o - Disponibilitatea inregistrarilor oricaror tipuri de analize efectuate;
 - o Exemple ale documentatiilor de licitatie – caiete de sarcini, comenzi, contracte, etc. (pe suport hartie sau electronic).





Cap. 8.3. – Cerințe și dovezi – Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor

- Secțiunea a fost schimbată și simplificată în următoarele zone:
- **8.3.1 Generalități**
- **8.3.2 Planificarea proiectării și dezvoltării**
- A fost reorganizată pentru a permite
 - - o abordare orientată spre proces,
 - - implicarea clienților și utilizatorilor în planificarea proiectării,
 - - nivelul de control al procesului de proiectare așteptat de clienți și de partile interesate.
- **Informații documentate necesare** pentru a demonstra că cerințele au fost îndeplinite.
- **Posibile dovezi:** La fel ca și în ISO 9001:2008, poate fi verificată prin:
 - - existența unei planificări a proiectării
 - - verificarea dacă au fost definite etapele de dezvoltare, analiză, verificare și validare,
 - - verificarea dacă echipa de proiect a fost nominalizată, cu definirea responsabilităților și autorităților și a interfețelor interne și externe.



Cap. 8.3. – Cerințe și dovezi – Proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor

- **8.3.3 Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării :**
 - - Cerințe explicite pentru necesități de resurse interne și externe;
 - - Consecințe posibile ale eșecului naturii produselor și serviciilor.
- **8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării:**
 - - Reuneste analiză, verificarea și validarea.
- **8.3.5 Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării**
- **8.3.6 Modificări ale proiectării și dezvoltării**
- **Informații documentate păstrate – pentru toate etapele**
- **Posibile dovezi:** Aceleași ca la ISO 9001:2008. Poate fi verificată prin:
 - Existența de **înregistrări** ale temei de proiectare, analizelor, verificărilor, validărilor și modificărilor în proiect, elementelor de ieșire
 - Verificarea dacă înregistrările activităților de proiectare includ de asemenea cerințe ale clienților și ale partilor interesate relevante.





Cap. 8.4. – Cerințe și dovezi – Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

- o Organizatia aprovizioneaza produse, servicii si procese.
- o **Trebuie** determinate controale pentru:
 - o - produsele si serviciile intentionate a fi incorporate in produsele si serviciile organizatiei
 - o - produsele si serviciile livrate de catre un furnizor extern direct clientului
 - o - procesele sau o parte a acestora livrate de un furnizor extern
- o Performanta furnizorilor trebuie monitorizata.
- o **Informatii documentate *pastrate*** = evaluarea, selectarea, monitorizarea performantelor, reevaluarea furnizorilor
- o **Posibile dovezi:** Poate fi verificata prin:
 - o - O evaluare a politicii de selectare a furnizorilor conforma cu evaluarea riscurilor si oportunitatilor;
 - o - O evaluare a politicii de monitorizare si reevaluare periodica a performantei furnizorilor dependenta de tipul produsului/ serviciului aprovizionat;
 - o - Evaluarea documentatiei referitoare la evaluarea si reevaluarea furnizorilor;
 - o - Evaluarea managementului neconformitatilor, reclamatilor, rapoartelor referitoare la furnizori.



Cap. 8.4.3. – Cerințe și dovezi – Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior. Informatii pentru furnizorii externi.

- o Adecvarea cerintelor trebuie sa fie asigurata *inaintea* comunicarii lor.
- o Printre cerintele indicate:
 - o - Expertiza/ calificarile pe care trebuie sa le aiba personalul furnizorului (a se vedea 7.2), in cazul externalizarii.
 - o - Monitorizarile si controalele care se aplica furnizorului.
 - o - Interactiunile cu procesele SMC-ului organizatiei.
- o **Nu exista informatii documentate pentru comunicarea cerintelor furnizorului extern.**
- o **Dovada posibila:** Poate fi verificata prin:
 - o - evaluarea modului in care sunt aprobate comenzile, ofertele si contractele;
 - o - evaluarea modului de comunicare cu furnizorii externi;
 - o - completitudinea, corectitudinea si claritatea cerintelor transmise furnizorilor;
 - o - evaluarea comenzilor, contractelor, specificatiilor;
 - o - documente SMC pe care le pune la dispozitie furnizorului;
 - o - participare la anumite inspectii.





Cap. 8.5.1. – Cerințe și dovezi – Controlul producției și al furnizării de servicii

- Condiții controlate de implementarea producției și a furnizării serviciului suplimentare față de ISO 9001:2008 sunt:
- - disponibilitatea informațiilor documentate cu privire la caracteristici, activități, rezultate;
- - desemnarea de persoane competente, inclusiv calificările cerute;
- - criterii de validare și validarea proceselor speciale;
- - implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane.
- **Dovezile posibile:** Cerința poate fi verificată prin:
- - Evaluarea instrucțiunilor de lucru, planurilor de fabricație și control, inclusiv criteriile de acceptare;
- - Evaluarea înregistrărilor inspecțiilor;
- - Evaluarea documentației referitoare la toate procesele care trebuie validate și dovada validării (de exemplu, cerința 8.5.1.f);
- - Identificarea situațiilor în care eroarea umană poate avea impact asupra conformității produselor/ serviciilor și definirea măsurilor de prevenire și/ sau izolare implementate.



Cap. 8.5.2. – Cerințe și dovezi – Identificare și trasabilitate

- Standardul pune mai mult accent pe *elementul de ieșire* al procesului decât pe produs.
- Elementul de ieșire al unui proces include și produsele intermediare și serviciile, nu doar produsul/ serviciul final.
- În rest, comparativ cu ISO 9001:2008 nu este nici o schimbare.
- **Informații documentate *pastrate*.**
- **Dovada posibilă:** Poate fi verificată prin:
- - evaluarea criteriilor pentru identificare și trasabilitate în conformitate cu termenele contractuale și/ sau cerințele obligatorii, cu evaluarea riscurilor/ oportunităților;
- - identificarea corectă a diferitelor etape de ieșire ale procesului (procesare), atât pentru produse, cât și pentru servicii;
- - existența și păstrarea informațiilor documentate privind managementul trasabilității, atunci când o cerință este aplicabilă.





Cap. 8.5.2. – Cerințe și dovezi – Proprietate care aparține clientilor sau furnizorilor externi

- Este extinsă cerința la **proprietatea furnizorilor**.
- Informațiile documentate trebuie păstrate în caz de *distrugere, pierdere sau utilizare necorespunzătoare*.
- Documentația furnizată de clienți și furnizori trebuie tratată în conformitate cu cerințele cerinței 8.5.3.
- Exemple de proprietate a clientului și furnizorului: materiale, componente, unelte și echipamente, clădiri, proprietatea intelectuală și datele personale.
- **Dovada posibilă:** Poate fi verificată prin:
 - - evaluarea metodelor de management/ conservare a proprietății clientului/ furnizorului;
 - - verificarea controalelor de intrare a materialelor furnizate de client/ furnizor;
 - - verificarea datelor personale/ sensibile de management;
 - - verificarea analizelor privind managementul proprietății intelectuale;
 - - verificarea informațiilor documentate privind problemele de conservare a proprietății clientilor și furnizorilor.



Cap. 8.5.4. – Cerințe și dovezi – Pastrare

- Standardul a înlocuit termenul "**produs**" cu "**element de ieșire**".
- Pastrarea produselor intermediare și finale trebuie să fie garantată în toate etapele procesului de producție, de livrare produs/ furnizare serviciu.
- **Dovada posibilă:** Poate fi verificată prin:
 - - evaluarea metodelor de management/ conservare a materiilor prime, produse semifabricate;
 - - existența de îndrumări privind modul de administrare a produselor: instrucțiuni de lucru, depozitare etc.;
 - - verificarea modului de ambalare și expediere;
 - - verificarea condițiilor de depozitare, inclusiv contaminarea, pe parcursul întregului proces aflat în responsabilitatea organizației;
 - - informații pentru utilizatorii finali privind modul de pastrare a produselor.





Cap. 8.5.5. – Cerințe și dovezi – Activități post-livrare

- Cerința provine din cap. 7.2.1 și 7.5.1 f) ale ISO 9001:2008. Amplasarea activităților post-livrare depinde de:
 - - Riscurile asociate produselor și serviciilor;
 - - Natura, utilizarea și durata de viață intenționată a produselor și serviciilor;
 - - Feedbackul de la client;
 - - Cerințele clientului, legale și de reglementare (obligatii contractuale - garanția, piesele de schimb, întreținerea, reciclarea, eliminarea).
- **Dovada posibilă:** Poate fi verificată prin:
 - - Evaluarea criteriilor pentru stabilirea amplitudinii activităților de post-livrare, în concordanță cu evaluarea de risc/ oportunități și necesitățile clientului;
 - - Verificarea managementului garanției;
 - - Verificarea contractelor de furnizare a serviciilor: întreținere, service, instruire privind produsul, reciclare, eliminare etc.;
 - - Verificarea performanței furnizorilor, dacă aceste activități post-vanzări sunt externalizate.



Cap. 8.5.6. – Cerințe și dovezi – Controlul modificărilor

- Este o particularizare a managementului schimbărilor
- Analiza și controlul schimbărilor planificate/ neplanificate cu impact asupra produsului/ serviciului.
- **informații documentate *pastrate* despre:**
 - - rezultatele analizei schimbărilor,
 - - personalul care autorizează schimbările,
 - - acțiuni necesare.
- **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - - Evaluarea analizei de risc, care justifică analiza modificărilor implementată sau care urmează să fie implementată;
 - - Menținerea și verificarea informațiilor documentate referitoare la modificările implementate;
 - - Verificarea stabilirii responsabilității, autorității și competenței pentru cei care au sarcina de a interveni în situațiile de urgență.





Cap. 8.6. – Cerințe și dovezi – Eliberarea produselor și serviciilor

Verificarea satisfacerii cerințelor pentru produs și serviciu conform aranjamentelor planificate (pe flux și la final).

- o - Eliberare - idem cap. 8.2.4 din ISO 9001:2008.
- o **Informații documentate *pastrate*:**
 - o - dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
 - o - trasabilitatea (numele) persoanei care autorizează eliberarea.
- o **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - o - Evaluarea procedurilor stabilite pentru autorizarea eliberării produsului/ serviciului și dovada documentată ca suport;
 - o - Analiza înregistrărilor verificărilor efectuate, comparativ cu criteriile de acceptare, cu rezultatele;
 - o - Verificarea dacă înregistrările permit trasabilitatea persoanei care a autorizat eliberarea acestui produs;
 - o - Evaluarea conținutului declarațiilor de conformitate emise clientului, inclusiv cele emise de furnizori.



Cap. 8.7. – Cerințe și dovezi – Controlul elementelor de ieșire neconforme

- o Modificări față de cap. 8.3 din ISO 9001:2008 – acțiuni de tratare:
 - o • Corectare
 - o • Izolare, reținere, returnare sau suspendarea livrării produselor/ serviciilor
 - o • Informarea clientului
 - o • Autorizare pentru: utilizarea ca atare, eliberare, continuare sau re-livrare; acceptare cu derogare
- o **informații documentate *pastrate*** = descrierea NC, corectia, derogare obținută, autoritatea care decide tratarea NC
- o **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - o - Evaluarea metodelor de control a NC și a înregistrărilor (de ex. existența practicilor/ instrucțiunilor/ formularelor);
 - o - Definirea autorității personalului responsabil de managementul NC, inclusiv contractorii;
 - o - Existența înregistrărilor de identificare a neconformităților, corecției și reverificării produsului după corectie;
 - o - Existența înregistrărilor privind informațiile despre clienți pentru acordarea autorizațiilor, înlocuirea produselor.





Cap. 9. – Cerințe și dovezi – Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

- Activitățile de monitorizare, măsurare și analizare necesare pentru evaluarea performanței și eficacității SMC **trebuie să fie planificate**. Organizația trebuie să stabilească:
 - - Ce se monitorizează și măsura;
 - - Metode de monitorizare, măsurare, analiză și evaluare;
 - - Când se monitorizează și măsura;
 - - Când se analizează și evaluează rezultatele.
- **Informații documentate păstrate** = dovezi ale rezultatelor. Evaluarea performanței și eficacitatea SMC
- **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - - Evaluarea criteriilor de monitorizare și măsurare, în concordanță cu rezultatele evaluării riscurilor și oportunităților;
 - - Verificarea dacă metodele utilizate pentru monitorizare, măsurare și analiză asigură rezultate valide, pentru a fi utilizate pentru punctele 9.3.2 - Analiza efectuată de management și 10.3 - Îmbunătățirea continuă;
 - - Stabilirea și analiza stadiului de realizare a indicatorilor de performanță ai proceselor.



Cap. 9.1.2. – Cerințe și dovezi – Satisfacția clientului

- Organizația **ar trebui să monitorizeze** gradul de satisfacere a necesităților și așteptărilor clienților săi.
- Trebuie să fie clar **cine** sunt clienții (utilizatori finali, comercianți, francizați etc.) și care sunt **necesitățile și așteptările** care trebuie investigate.
- Informațiile strânse trebuie analizate pentru a mări satisfacția clienților (a se vedea 5.1.2 - Orientarea către client) și a îmbunătăți SMC cu transpunerea noilor aspecte (a se vedea 6.2.1 d) - obiective).
- **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - - Evaluarea dacă metodele utilizate sunt asociate cu o analiză de risc și oportunități, pentru a stabili caracteristicile și pentru a identifica noile riscuri și oportunități care pot fi tratate;
 - - Existența informațiilor colectate și analizate din diferite surse: sondaje, reclamații, întâlniri cu clienții, analiza cotei de piață, sugestii, daune solicitate în perioada de garanție, rapoartele dealerilor.





Cap. 9.1.3. – Cerințe și dovezi – Analiza și evaluare

- Date și informații rezultate din monitorizare, măsurare și alte surse
- Rezultatele analizei – utilizate pentru a evalua un număr de cerințe, inclusiv eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților.
- Analiza datelor și informațiilor poate fi efectuată utilizând **tehnici statistice** adecvate.
- **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - - Evaluarea metodologiei pentru colectarea și analiza datelor necesare îndeplinirii cerințelor;
 - - Evaluarea tehnicilor statistice care au fost utilizate și adecvarea acestora la scopurile declarate;
 - - Evaluarea rezultatelor analizei datelor;
 - - Dacă rezultatele evaluării sunt utilizate pentru analiza și direcționarea îmbunătățirii continue.



Cap. 9.2. – Cerințe și dovezi – Audit intern

- Cerința a fost simplificată comparativ cu ISO 9001:2008.
- Specifica cerințele care trebuie luate în considerare pentru pregătirea și **menținerea programului de audituri** interne (de ex. schimbări care implică organizația).
- **Imparțialitatea și independența** auditorului față de procesul verificat trebuie să fie **garantate**.
- **Informații documentate *pastrate*** = implementarea programului și rezultatele auditurilor.
- **Intotdeauna** se va face referire la ISO 19011.
- **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - - Evaluarea programului de audituri;
 - - Examinarea rapoartelor de audit și a conținutului acestora (de ex. riscurile/ oportunitățile identificate au fost asociate proceselor evaluate?);
 - - Verificarea competenței și independenței auditorilor;
 - - Verificarea acțiunilor întreprinse ca urmare a rezultatelor auditurilor;
 - - Dacă rezultatele evaluate ale auditurilor sunt utilizate pentru analiza și direcționarea îmbunătățirii continue.





Cap. 9.3. – Cerințe și dovezi – Analiza efectuată de management

- Modificări – **elemente noi** privind elementele de intrare pentru analiza sunt:
 - - Schimbări ale aspectelor interne/ externe relevante pentru SMC;
 - - Feedback de la părțile interesate relevante;
 - - Eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
 - - Performanța furnizorilor externi.
- **Informații documentate *pastrate* = rezultatul analizei**
- **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - - Analiza evaluării politicii privind managementul planificării și legătura sa posibilă cu analiza de risc;
 - - Evaluarea conținutului analizei și completitudinea informațiilor descrise;
 - - Evaluarea deciziilor și acțiunilor pe care top managementul dorește să le implementeze și în ce mod acestea au legătură cu îmbunătățirea continuă planificată (a se vedea 10.3).



Cap. 10. – Cerințe și dovezi – Îmbunătățire 10.1. Generalități

- Acest **nou paragraf – îmbunătățire** – subliniază faptul că organizația trebuie să determine și să selecteze:
 - - Oportunitățile de îmbunătățire,
 - - Implementarea acțiunilor necesare îndeplinirii cerințelor clienților și creșterea satisfacției acestora.
- **Îmbunătățirea** reprezintă mijloacele prin care organizația realizează satisfacția clienților și ar trebui înțeleasă ca **o activitate continuă** care are ca scop îmbunătățirea **produselor/ serviciilor și a SMC**.
- **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - - Examinarea evaluării de risc pentru a determina dacă au fost identificate oportunitățile de îmbunătățire a produselor/ serviciilor și a SMC;
 - - Evaluarea rezultatelor analizei de management;
 - - Evaluarea rezultatelor auditurilor interne;
 - - Evaluarea opiniilor clienților referitoare la produse/ servicii, pentru a vedea dacă a existat o îmbunătățire în comparație cu analizele anterioare.





Cap. 10.3. – Cerințe și dovezi – Neconformitate (NC) și acțiune corectivă (AC)

- Pentru a preveni repetarea neconformității produsului/ serviciului trebuie să se inițieze acțiunile corective **eficace**.
- Acțiunea corectivă este necesară pentru a elimina **cauzele rădăcină și efectele NC**.
- Acțiunea corectivă trebuie să fie **adecvată** efectelor și anumitor riscuri și nu trebuie să determine alte NC.
- **Evaluarea eficacității** acțiunilor corective **trebuie menținută**.
- **Informații documentate păstrate = natura NC, acțiunile întreprinse și rezultatele** fiecărei AC.
- **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - - Analiza înregistrărilor referitoare la managementul neconformităților
 - - Analiza înregistrărilor acțiunilor corective, pentru a verifica dacă au fost evidențiate cauzele NC;
 - - A controla dacă eficacitatea acțiunii corective întreprinse a fost evaluată;
 - - A verifica dacă analiza riscului/ oportunității este actualizată comparativ cu AC întreprinsă;
 - - A verifica dacă neconformitățile detectate după implementarea unei AC au drept cauză rădăcină chiar AC.



Cap. 10.3. – Cerințe și dovezi – Îmbunătățire continuă

- Ar trebui să se îmbunătățească continuu **pertinenta, adecvarea și eficacitatea SMC**, luând în considerare rezultatele testelor, evaluărilor și rezultatelor analizei de management.
- **Îmbunătățirea continuă** este un instrument al conducerii, care are autoritatea de a stabili scopuri pe care organizația trebuie să și le asume pentru a asigura un viitor sustenabil.
- **Dovada posibilă:** Se poate verifica prin:
 - - Studiarea rezultatelor analizei de management;
 - - Examinarea rezultatelor analizelor și evaluărilor, pentru a vedea dacă furnizează informații referitoare la îmbunătățire;
 - - Examinarea rezultatelor auditurilor desfășurate;
 - - Examinarea analizei de risc/ a oportunităților;
 - - Examinarea oricărui aspect de îmbunătățire a SMC și actualizarea lor continuă.



Va multumim pentru atentie!

***GREAT LEADERS START
OFF AS GREAT FOLLOWERS***



Beneficiar
JUDETUL VALCEA

Dezvoltare durabilă. Egalitate de șanse

Dezvoltare durabilă

În istoria recentă, prima semnalare a faptului că evoluțiile economice și sociale ale statelor lumii și ale omenirii în ansamblu nu mai pot fi separate de consecințele activității umane asupra cadrului natural s-a făcut în raportul din 1972 al Clubului de la Roma intitulat *Limitele creșterii* (Raportul Meadows). Documentul sintetiza datele privind evoluția a cinci parametri (creșterea populației, impactul industrializării, efectele poluării, producția de alimente și tendințele de epuizare a resurselor naturale), sugerând concluzia că modelul de dezvoltare practicat în acea perioadă nu poate fi susținut pe termen lung.

Problematica raporturilor dintre om și mediul natural a intrat în preocupările comunității internaționale începând cu prima Conferință a ONU asupra Mediului (Stockholm, 1972) și s-a concretizat în lucrările Comisiei Mondiale pentru Mediu și Dezvoltare, instituite în 1985. Raportul acestei Comisii, prezentat în 1987 de G. H. Brundtland și intitulat *Viitorul nostru comun* a oferit prima definiție acceptată a dezvoltării durabile ca fiind „o dezvoltare care satisface nevoile generației actuale fără a compromite șansele viitoarelor generații de a-și satisface propriile nevoi”. Conceptul de dezvoltare durabilă reprezintă rezultatul unei abordări integrate a factorilor politici și decizionali, în care protecția mediului și creșterea economică pe termen lung sunt considerate complementare și reciproc dependente.

Conceptul de dezvoltare durabilă are ca premisă constatarea că civilizația umană este un subsistem al ecosferei, dependent de fluxurile de materie și energie din cadrul acesteia, de stabilitatea și capacitatea ei de autoreglare.

Politicile publice care se elaborează pe această bază, precum prezenta Strategie Națională pentru Dezvoltare Durabilă a României 2030, urmăresc restabilirea și menținerea unui echilibru rațional, pe termen lung, între dezvoltarea economică și integritatea mediului natural în forme înțelese și acceptate de societate. Pentru România, ca stat membru al Uniunii Europene, dezvoltarea durabilă nu este una dintre opțiunile posibile, ci singura perspectivă rațională a devenirii naționale, având ca rezultat statornicirea unei noi paradigme de dezvoltare prin confluența factorilor economici, sociali și de mediu.

Dezvoltarea durabilă este un concept foarte complex, care a pornit de la preocuparea față de mediu, ideea fiind îmbogățită în timp cu o dimensiune economică și una socială.

Conceptul de dezvoltare durabilă desemnează totalitatea formelor și metodelor de dezvoltare socio-economică al caror fundament îl reprezintă asigurarea echilibrului între sistemele socio-economice și potențialul natural. Dezvoltarea durabilă trebuie privită ca o adaptare a societății și a economiei la marile probleme cu care omenirea se confruntă în prezent. Oamenii stau în centrul preocupărilor dezvoltării durabile. Ei au dreptul la o viață sănătoasă și productivă, în armonie cu natura.

Dezvoltarea durabilă presupune corelarea a patru idei fundamentale, aparent independente, dar care se află într-o strânsă condiționare:

- Îndeplinirea cerințelor prezente și viitoare – ***care stabilesc scopul durabilității;***
- Îndeplinirea nevoilor – ***care definește scopul dezvoltării;***
- Menținerea compatibilității dintre dimensiunea populației și capacitatea productivă a eco-sistemului – ***care recunoaște că există limite și cerințe pentru echilibru;***

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA



- Implementarea unui proces al schimbării – *care confirmă că definirea cerințelor și nevoilor pentru dobândirea echilibrului durabil se va schimba odata cu situațiile, condițiile și timpul.*

Principii și obiective

Dezvoltarea durabilă se derulează pe fondul unor principii majore ce o caracterizează:

- preocuparea pentru echitate și corectitudine între țări și între generații;
- abordarea integrativă
- principiul "Gândește global, acționează local!"
- viziunea de lungă durată asupra procesului dezvoltării;
- gândirea sistemică, interconexiunea între economie, societate și mediu.

În acest scop, sunt identificate patru **obiective-cheie**:

- Protecția mediului prin măsuri care să permită disocierea creșterii economice de impactul negativ asupra mediului;
- Echitatea și coeziunea socială, prin respectarea drepturilor fundamentale, diversității culturale, egalității de șanse și prin combaterea discriminării de orice fel;
- Prosperitatea economică prin promovarea cunoașterii, inovării, competitivității pentru asigurarea unor standarde de viață ridicate și unor locuri de muncă abundente și bine plătite;
- Îndeplinirea responsabilităților internaționale ale UE prin promovarea instituțiilor democratice în slujba păcii, securității și libertății și a principiilor și practicilor dezvoltării durabile pretutindeni în lume.

România s-a alăturat liderilor celor 193 state membre ale ONU la Summit-ul ONU de la New York privind dezvoltarea din septembrie 2015 adoptând **Agenda 2030 pentru dezvoltare durabilă**, un program de acțiune globală în domeniul dezvoltării cu un caracter universal și care promovează echilibrul între cele trei dimensiuni ale dezvoltării durabile – economic, social și de mediu. Pentru prima oară, acțiunile vizează în egală măsură statele dezvoltate și cele aflate în curs de dezvoltare.

Prin acest document, ONU a oferit o agendă universală cu obiective clare și cuantificabile, reunite informal și sub denumirea de **Obiective Globale**. Agenda 2030 include un set de 17 Obiective de Dezvoltare Durabilă (ODD) și un plan de acțiune pe următorii 15 ani, pentru eradicarea sărăciei extreme, combaterea inegalităților, a injustiției și protejării planetei până în anul 2030.

Cei trei piloni prin care Agenda 2030 pentru Dezvoltare Durabilă se structurează au fost definiți în Raportul Comisiei Brundtland (1987):

- 1. ECHITATEA SOCIALĂ** – prin care națiunile în curs de dezvoltare trebuie să aibă posibilitatea de a-și satisface nevoile de bază în ceea ce privește ocuparea forței de muncă, alimentația, asigurarea energiei, apei și canalizării;
- 2. CREȘTEREA ECONOMICĂ** – la nivelul națiunilor în curs de dezvoltare pentru a se apropia de calitatea vieții din țările dezvoltate;
- 3. MEDIUL** – cu nevoia de a conserva și îmbunătăți baza de resurse disponibile prin schimbarea treptată a modului în care trebuie să se dezvolte și să fie folosite tehnologiile.

Această abordare a fost posibilă prin punerea în evidență a conceptului de „depășire a limitelor”. S-a conștientizat că resursele naturale, de care societatea are nevoie și care sunt limitate, au fost depășite, creând în același timp un dezechilibru ecologic la nivel planetar, prin creșterea economică iresponsabilă.

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA



Astfel, s-a constatat că numai prin susținerea simultană a celor trei piloni – *social, economic și de mediu* – se poate ajunge la o dezvoltare durabilă și la un viitor comun la nivel global. Agenda 2030 solicită acțiuni din partea tuturor țărilor, sărace, bogate și cu venituri medii.

Strategia de dezvoltare durabilă

Strategia de dezvoltare durabilă a Uniunii Europene – obiective generale

1. Limitarea schimbărilor climatice, a costurilor și a efectelor negative pentru societate și mediu,
2. Asigurarea unui sistem de transport care să poată satisface nevoile economice, sociale și de mediu ale societății, minimizând impactul nedorit asupra acestora,
3. promovarea modelelor de producție și consum durabile,
4. îmbunătățirea managementului și evitarea supraexploatării resurselor naturale, recunoscând valoarea serviciilor ecosistemelor,
5. promovarea incluziunii sociale prin luarea în considerare a solidarității între și în cadrul generațiilor, asigurarea securității și creșterea calității vieții cetățenilor, ca o condiție pentru păstrarea bunăstării individuale,
6. promovarea activă a dezvoltării durabile pe scară largă, pentru a asigura concordanța între politicile interne și externe ale UE și angajamentele internaționale ale Uniunii privitoare la dezvoltarea durabilă.

Strategia Națională de Dezvoltare Durabilă a României 2030

România are nevoie de o schimbare a paradigmei prezente de dezvoltare pentru a face față provocărilor secolului XXI. Trăim o perioadă marcată de procesul de globalizare, de accentuare a inegalităților și de agravare a problemelor de mediu. Dezvoltarea Durabilă este soluția. Strategia națională se adresează acestor provocări, propunând tranziția spre o dezvoltare durabilă bazată pe principiile și în spiritul Agendei 2030 pentru Dezvoltare Durabilă, ca membră a unei Uniuni Europene prospere și revigorate.

Dezvoltarea Durabilă reprezintă, în contextul românesc, dorința realizării unui echilibru, o sinteză între aspirațiile cetățeanului născut liber, societatea de care depinde și prin care se definește și contextul care permite realizarea de sine. Acest echilibru pornește de la om, actor central, care caută un echilibru individual și condiții favorabile pentru a se realiza. Condițiile favorabile sunt influențate de societatea care trebuie să îl susțină și să îl motiveze și de mediul prin care se regăsește și își poate găsi echilibrul. Rolul statului în contextul dezvoltării durabile este să ajute la realizarea acestui echilibru, nu doar pentru cetățenii de acum, dar și pentru generațiile viitoare.

Pornind de la ideea că beneficiile dezvoltării economice trebuie să fie mai mari decât costurile, inclusiv cele legate de conservarea și îmbunătățirea mediului, prima strategie de Dezvoltare Durabilă a României din 1999 a avut ca obiectiv îmbunătățirea progresivă și menținerea bunăstării populației în corelare cu cerințele folosirii raționale a resurselor naturale și ale conservării ecosistemelor. Aderarea la Uniunea Europeană în 2007 a ajustat prioritățile naționale, prin Strategia Națională pentru Dezvoltare Durabilă. Ori-zonturi 2013-2020-2030 (SNDD), aprobată de Guvernul României la 12 noiembrie 2008, vizând reducerea decalajului socio-economic față de cel al statelor membre ale Uniunii Europene. Pentru ca dezvoltarea durabilă să reușească în România și, prin urmare Agenda 2030, împreună cu angajamentele

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA



Uniunii Europene, această strategie este construită în jurul cetățeanului și nevoilor generațiilor viitoare. Strategia pleacă de la premisa că, dezvoltarea durabilă prezintă un cadru de gândire care, odată însușit de către cetățean, va ajuta la crearea unei societăți mai echitabile, definită prin echilibru și solidaritate și care să poată face față schimbărilor aduse de probleme actuale globale, regionale și naționale, inclusiv scăderea demografică. Grijă statului față de cetățean și respectul cetățeanului față de instituții, față de aproapele său, de valorile morale și diversitatea culturală și etnică vor duce la o societate durabilă.

Proiectul de elaborare a Strategia Națională de Dezvoltare Durabilă a României 2030 (SNDD) s-a realizat conform exigențelor UE de către Guvernul României, prin Ministerul Mediului și Dezvoltării Durabile, în colaborare cu Programul Națiunilor Unite pentru Dezvoltare Durabilă.

România s-a aflat printre primele state care au semnat Protocolul de la Kyoto, din 2001 și au ratificat Acordul de la Paris privind Schimbările Climatice. În 2012 s-a adoptat Strategia Națională a României privind Schimbările Climatice 2013-2020. În anul 2016 prin HG nr. 739/2016 au fost aprobate Strategia națională privind schimbările climatice și creșterea economică bazată pe emisii reduse de carbon pentru perioada 2016 - 2020 și Planul național de acțiune pentru implementarea Strategiei naționale privind schimbările climatice și creșterea economică bazată pe emisii reduse de carbon pentru perioada 2016 – 2020.

O implementare de succes a Strategia Națională de Dezvoltare Durabilă a României 2030 a presupus un cadru legislativ și instituțional consolidat, cu mecanisme funcționale și cu stabilirea de roluri clar definite. În acest sens s-a înființat **Comitet Interdepartamental pentru Dezvoltare Durabilă**. La nivelul autorităților publice centrale, cu atribuții în domeniul dezvoltării durabile, s-au creat **nuclee pentru dezvoltare durabilă**. Pentru asigurarea unui dialog continuu, s-a înființat o **coalitii pentru dezvoltare durabilă**, din reprezentanți ai societății civile. Pentru a asigura participarea constantă a mediului academic, a cercetării și a societății civile, respectiv urmărirea efectelor politicilor din domeniul dezvoltării durabile, s-a constituit **Consiliul Consultativ pentru Dezvoltare Durabilă**.

Pe lângă un cadru instituțional funcțional, existența **planurilor de acțiune** concrete și asigurarea coerenței politicilor de dezvoltare durabilă sunt esențiale pentru atingerea țintelor Strategiei. Astfel, se va avea în vedere elaborarea, până cel târziu la finalul anului 2019, a unui Plan de acțiune pentru materializarea obiectivelor care să țină cont de propunerile transmise de toate organizațiile în faza de consultare și dezbatere publică a Strategiei, prin implicarea tuturor actorilor participanți la implementare.

Pentru eficiență și transparență în implementarea Strategiei, Departamentul pentru Dezvoltare Durabilă, împreună cu celelalte structuri implicate în implementare și monitorizare, vor dezvolta **Programe de comunicare, informare și conștientizare** cu implicarea tuturor instituțiilor și cetățenilor.

În vederea monitorizării rezultatelor obținute **Institutul Național de Statistică** va actualiza, în cel mult 2 ani de la aprobarea prin act normativ al Strategiei, setul de indicatori naționali în vederea măsurării implementării obiectivelor de dezvoltare durabilă, având la bază noile obiective prioritare stabilite prin Strategie și ținând cont de setul de indicatori stabiliți la nivelul ONU și al UE pentru implementarea Agendei 2030 pentru dezvoltare durabilă. În activitatea de colectare a datelor de la autoritățile administrației publice centrale și locale, pentru indicatorii de dezvoltare durabilă cuprinși în setul actualizat, INS va fi sprijinit de către Departamentul pentru Dezvoltare Durabilă.

Necesitatea realizării unor proiecte la nivelul administrației publice locale

În lumina Strategiei Naționale de Dezvoltare Durabilă a României 2030 se impune la nivelul administrației publice locale realizarea unor proiecte, care prin natura obiectivelor și rezultatelor

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA



prevăzute, să aducă o contribuție semnificativă la dezvoltarea durabilă, prin restructurare a proceselor interne din APL, ceea ce ar favoriza creșterea eficienței în realizarea misiunii administrației publice locale, cu efecte directe asupra reducerii costurilor. În afară de aceste aspecte, utilizarea preponderentă a informațiilor și serviciilor digitale, atât la nivel intern, cât și în comunicarea cu terții ar asigura alte economii substanțiale, prin reducerea consumului de hârtie și alte materiale utilizate în mod curent. Interacțiunea la distanță între APL și alte entități ale administrației publice locale și centrale, precum și cu persoanele fizice și juridice, contribuie la economii de timp și de bani, cu efecte economice directe asupra competitivității.

În afară de aspectele economice, reducerea consumului de hârtie și alte materiale utilizate în mod curent ar avea efecte benefice indirecte și asupra mediului, tehnologiile utilizate fiind nepoluante și reducând necesarul de lemn și alte materiale care ar fi utilizate pentru realizarea materialelor consumabile. Utilizarea soluțiilor informatice avansate contribuie și la reducerea consumurilor energetice, cu efecte pozitive asupra mediului. Implementarea serviciilor publice on-line contribuie la reducerea deplasărilor persoanelor în scopul rezolvării unor probleme specifice. În acest fel se reduce poluarea, datorită reducerii deplasărilor folosind diferite mijloace de transport.

Creșterea competențelor profesionale este în concordanță cu cerințele societății cunoașterii, personalul APL fiind astfel pregătit pentru a face față provocărilor unei noi societăți informaționale care pune accentul pe creșterea nivelului de cunoaștere și pe valorificarea cunoștințelor în scopuri creative și inovative. Instruirea personalului produce efecte pe termen lung, contribuind la creșterea adaptabilității, flexibilității factorului uman, ceea ce poate avea o contribuție semnificativă în plan social și personal. Contribuția unui astfel de proiect în plan social nu se limitează numai la personalul propriu, producând efecte pozitive la nivel larg, respectiv al actorilor de la nivelul administrației publice centrale și locale, la nivelul tuturor celor ce interacționează cu APL. Pe această cale se poate facilita trecerea într-un timp mult mai scurt la e-Guvernare și e-Administrație.

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA



Egalitatea de șanse – Definiție, context

Egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați constituie un principiu fundamental al Uniunii Europene (UE), consacrat în tratate, iar abordarea integratoare a acestuia în toate activitățile UE reprezintă o misiune specifică.

Egalitatea de șanse se numără printre problematicile în domeniul cărora s-au făcut progrese semnificative în ultimele decenii. Ea reprezintă un drept fundamental al cetățenilor Uniunii Europene, dar și o valoare comună și o condiție necesară pentru îndeplinirea obiectivelor de creștere, ocupare a forței de muncă și coeziune socială la nivelul UE.

Termenul de "egalitate de șanse" apare în primul rând în contextul asigurării egalității între femei și bărbați, din punct de vedere al remunerării pentru serviciile și munca prestată. La acestea se adaugă egalitatea de șanse pentru persoanele cu dizabilități și combaterea altor tipuri de discriminări care afectează accesul la un loc de muncă sau educație.

Art. 21 din Carta UE privind Drepturile fundamentale menționează că orice discriminare bazată pe orice criteriu precum sex, rasă, culoare, etnie sau origine socială, limbă, religie sau credință, opinie politică sau de altă natură, apartenența la o minoritate națională, proprietate, naștere, dizabilitate, vârstă sau orientare sexuală este interzisă.

În privința persoanelor cu dizabilități, art. 5 din Directiva Consiliului privind relațiile de muncă 2000 prevede că, în cazurile particulare în care se impune, angajatorii trebuie să ia măsurile necesare pentru a permite unei persoane cu dizabilități să aibă acces, să participe sau să promoveze la locul de muncă sau să beneficieze de instruire, cu excepția cazului în care astfel de măsuri ar presupune un efort disproporționat din partea angajatorului.

Deși Europa a înregistrat progrese treptate în ultimii ani, datorită unor eforturi susținute la nivel local, național și european, egalitatea de șanse între femei și bărbați rămâne în continuare un obiectiv de atins. Suntem departe de realizarea egalității, în special în domenii precum:

- participarea la piața forței de muncă;
- independența economică;
- risc mai crescut de sărăcie în cazul acestor grupuri;
- remunerare și pensii;
- ocuparea pozițiilor de conducere;
- combaterea violenței bazate pe gen și asupra traficului de ființe umane;
- egalitatea de șanse între femei și bărbați în acțiunea noastră externă;
- un număr mai redus de femei și persoane cu dizabilități încadrate în muncă;
- remunerarea mai scăzută a femeilor;
- vulnerabilitatea în fața violenței bazate pe criterii de gen.

Legislația Uniunii Europene

Principiul în virtutea căruia bărbații și femeile primesc remunerație egală pentru muncă egală a fost consacrat în tratatele europene începând cu 1957, astăzi – articolul 157 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE). În plus, articolul 153 din TFUE permite UE să acționeze în domeniul mai larg al egalității de șanse și de tratament în materie de încadrare în muncă și de muncă. În acest cadru, articolul 157 din TFUE autorizează, de asemenea, acțiunile pozitive vizând capacitatea femeilor. În plus, articolul 19 din TFUE permite legislației să combată toate formele de discriminare, inclusiv pe criterii de sex. Legislația împotriva traficului de ființe umane, în special femei și copii, a fost adoptată în temeiul articolelor 79 și 83 din TFUE, iar programele privind drepturile, egalitatea și cetățenia finanțează, printre altele, măsuri ce contribuie la eradicarea violenței împotriva femeilor, în temeiul articolului 168 din TFUE.

Sunt enumerate în continuare câteva din actele juridice ale Uniunii Europene privind egalitatea între femei și bărbați:

- Foaia de parcurs privind Spațiul european de cercetare pentru perioada 2015-2020
- Rezoluția Parlamentului European referitoare la carierele femeilor în mediul științific și universitar și „plafoanele de sticlă” întâlnite
- **Directiva 2012/29/UE** de stabilire a unor norme minime privind drepturile, sprijinirea și protecția victimelor criminalității, și de înlocuire a Deciziei-cadru 2001/220/JAI a Consiliului.
- **Directiva 2011/99/UE** privind ordinul european de protecție ce are ca scop protecția unei persoane „de o faptă penală comisă de către o altă persoană care i-ar putea pune în pericol viața, integritatea fizică sau psihologică, demnitatea, libertatea personală sau integritatea sexuală” și care permite unei autorități competente dintr-un alt stat membru să continue acordarea de protecție pentru persoana respectivă pe teritoriul celui alt stat membru; Directiva este consolidată prin Regulamentul (UE) nr. 606/2013 din 12 iunie 2013 privind recunoașterea reciprocă a măsurilor de protecție în materie civilă, care garantează că măsurile de protecție civilă sunt recunoscute în întreaga UE
- **Directiva 2010/41/EC** privind aplicarea principiului egalității de tratament între bărbații și femeile care desfășoară activități independente, inclusiv agricole, precum și protecția femeilor care desfășoară activități independente, pe durata sarcinii și a maternității, care abrogă Directiva 86/613/CEE a Consiliului
- **Directiva 2010/18/UE** de punere în aplicare a acordului-cadru revizuit privind concediul pentru creșterea copilului încheiat de BUSINESSEUROPE, UEAPME, CEEP și CES și de abrogare a Directivei 96/34/CE
- **Directiva 2006/54/CE** În 2006, au fost abrogate o serie de acte legislative care au fost înlocuite de Directiva 2006/54/CE din 5 iulie 2006 privind punerea în aplicare a principiului egalității de șanse și egalității de tratament între bărbați și femei în materie de încadrare în muncă și de muncă (reformare)
- **Directiva 2004/113/CE** care implementează principiul egalității de tratament între femei și bărbați pentru accesul la bunuri și servicii și furnizarea de bunuri și servicii
- **Directiva 92/85/CEE** care introduce măsuri menite să îmbunătățească siguranța și sănătatea la locul de muncă în cazul lucrătoarelor gravide, care au născut de curând sau care alăptează
- **Directiva 79/7/CEE** care obligă statele membre să aplice progresiv principiul egalității de tratament între bărbați și femei în domeniul securității sociale

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA



- Convenția de la Istanbul
- Convenția cu privire la eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor (CEDAW).

Legislație națională

Odată cu dobândirea statutului de Stat Membru în 2007 de România, principiul egalității de șanse între femei și bărbați a fost transpus la nivel legislativ, instituțional cât și la nivelul politicilor publice. Importanța acestor principii rezultă și din faptul că sunt afirmate prin:

- Constituția României art. 4 alin. 2;
- Codul Muncii, art. 5 (ART. 5 – Principiul egalității de tratament);
- Strategia națională privind promovarea egalității de șanse între femei și bărbați și prevenirea și combaterea violenței domestice pentru perioada 2018-2021;
- Planul operațional pentru perioada 2018 – 2021 pentru implementarea Strategiei.
- **Legea nr. 202/2002 privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați**, cu modificările și completările ulterioare, reglementează măsurile pentru promovarea egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați, în vederea eliminării tuturor formelor de discriminare bazate pe criteriul de sex, în toate sferele vieții publice din România.
- **Legea nr 178/2018 de modificare și completare a Legii 202/2002 privind egalitatea de șanse și de tratament între femei și bărbați, publicată în Monitorul Oficial nr 627 din 19 iulie 2018.**
- Legea nr. 62/2009 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 61/2008 privind implementarea principiului egalității de tratament între femei și bărbați în ceea ce privește accesul la bunuri și servicii și furnizarea de bunuri și servicii.
- Legea nr. 125/2016 privind aderarea României la Centrul european pentru interdependență și solidaritate mondială, creat prin Rezoluția (89)14, adoptată de Comitetul de Miniștri al Consiliului Europei la 21 octombrie 1993.
- Legea nr. 23/2015 pentru declararea zilei de 8 mai Ziua egalității de șanse între femei și bărbați.
- Legea 22/2016 pentru declararea zilei de 8 martie – Ziua femeii și zilei de 19 noiembrie – Ziua bărbatului.
- Legea 66/2016 pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 111/2010 privind concediul și indemnizația lunară pentru creșterea copiilor
- Legea concediului paternal nr. 210/1999; care reglementează acordarea concediului paternal, în scopul de a asigura participarea efectivă a tatălui la îngrijirea nou-născutului.
- Ordonanța de urgență nr. 111/2010 privind concediul și indemnizația lunară pentru creșterea copiilor, cu modificările și completările ulterioare.
- O.U.G. nr. 67 din 27 iunie 2007 privind aplicarea principiului egalității de tratament între bărbați și femei în cadrul schemelor profesionale de securitate socială.
- O.U.G. nr. 137/2000 privind prevenirea și sancționarea tuturor formelor de discriminare, republicată, cu modificările și completările ulterioare.
- Hotărârea de Guvern nr. 365/24.05.2018, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 465/06.06.2018, de aprobare a Strategia națională privind promovarea egalității de șanse între femei și bărbați și prevenirea și combaterea violenței domestice pentru perioada 2018-2021.

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA



- HG. nr. 1054/2005 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al comisiilor județene și a municipiului București în domeniul egalității de șanse între femei și bărbați;

- HG nr. 933/2013 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare a Comisiei naționale în domeniul egalității de șanse între femei și bărbați (CONES).

- Principalul organism instituțional în România în domeniul egalității de șanse între femei și bărbați l-a reprezentat, începând cu anul 2005, **Agencia Națională pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (ANES)**, instituția de specialitate a administrației publice centrale, cu personalitate juridică, aflată în subordinea MMJS, care promovează principiul egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați, precum și măsuri de prevenire și combatere a violenței domestice. Misiunea ANES este de a promova principiul egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați în vederea eliminării tuturor formelor de discriminare pe criteriul de sex, în toate politicile și programele naționale; Rolul și atribuțiile sunt de a asigura fundamentarea, elaborarea și aplicarea strategiei și politicilor Guvernului în domeniul egalității de șanse și de tratament între femei și bărbați și în domeniul prevenirii și combaterii violenței în familie precum și acela de a monitoriza aplicarea și respectarea prevederilor legale în domeniu.

O alta instituție cu rol important este **Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării (CNCD)** - este o agenție a Guvernului României, formată în 2001 prin HG 1194/2001.^[1] Este garant al respectării și aplicării principiului nediscriminării, în conformitate cu legislația internă în vigoare și cu documentele internaționale la care România este parte. Consiliul Național pentru Combaterea Discriminării și-a început activitatea în luna august 2002, odată cu numirea membrilor Colegiului Director al CNCD (pe baza propunerilor primite din partea Ministerului Informațiilor Publice, Ministerului Muncii și Solidarității Sociale, Ministerului Justiției, Ministerului Sănătății și Familiei, Ministerului Administrației Publice, Ministerului Educației și Cercetării și Ministerului de Interne) și apoi a numirii Președintelui Consiliului, din rândul membrilor Colegiului Director.

Consiliul își exercită atribuțiile în următoarele domenii:

- prevenirea faptelor de discriminare prin realizarea de campanii de informare, de conștientizare privind drepturile omului, efectele discriminării, principiul egalității, cursuri de formare, de informare, proiecte și programe la nivel local, regional și național, realizarea de studii, rapoarte etc.;
- medierea faptelor de discriminare a părților implicate în cazul de discriminare, în prezența reprezentanților Consiliului Național pentru Combaterea Discriminării;
- investigarea, constatarea și sancționarea faptelor de discriminare;
- monitorizarea cazurilor de discriminare în urma constatării unor cazuri de discriminare de către CNCD, prin supravegherea ulterioară a părților implicate;
- acordarea de asistență de specialitate victimelor discriminării prin explicarea legislației celor interesați de către consilierii juridici ai CNCD, prin îndrumarea asistată în ceea ce privește activitatea de depunere a petiției și informații suplimentare ce decurg din această procedură.

CNCD interpretează și aplică legea anti-discriminare din România, Consiliul primind puteri sporite ca parte din amendamentul din 2006 la legea împotriva discriminării.

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA



Legislație internațională

- Agenda ONU pentru dezvoltare durabilă 2030 (Agenda 2030)
- Angajamentului Strategic pentru egalitatea de gen 2016-2019 (COM)
- Convenția nr. 183/2000 privind revizuirea Convenției asupra protecției maternității din 1952
- Convenția nr. 122/1964 privind politica de ocupare a forței de muncă
- Convenția nr. 117/1962 privind obiectivele și normele de bază ale politicii sociale
- Convenția nr. 111/1958 privind discriminarea în domeniul ocupării forței de muncă și exercitării profesiei
- Convenția nr. 100/1951 privind egalitatea de remunerare a mâinii de lucru masculină și a mâinii de lucru feminină, pentru o muncă de valoare egală
- Convenția nr. 89/1948 privind munca de noapte a femeilor care lucrează în industrie
- Convenția nr. 4/1919 privind munca de noapte a femeilor
- Convenția nr. 3/1919 privind protecția maternității.

Sintetizând informațiile prezentate în legătura cu egalității de gen se pot desprinde următoarele concluzii:

1. Populația globală include peste 50% femei, totuși, există numeroase inegalități între persoanele de sex masculin și cele de sex feminin, de exemplu salarii mai mici, violență domestică, probleme de emancipare.
2. Egalitatea între genuri poate fi considerată un indicator pentru societățile dezvoltate.
3. ***Genul cu care se naște cineva nu poate și nu trebuie să influențeze demnitatea și calitatea vieții în societățile dezvoltate.***

Țintele tuturor politicilor în legătură cu egalitatea de gen trebuie să aibă în vedere:

- Eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva tuturor femeilor și fetelor de pretutindeni;
- Eliminarea tuturor formelor de violență împotriva femeilor și fetelor, în sferele publice și private, inclusiv a traficului, exploatării sexuale și a altor tipuri de exploatare;
- Eliminarea tuturor practicilor dăunătoare, precum căsătoriile cu copii, timpurii și forțate, cât și mutilarea genitală a femeilor;
- Recunoașterea și aprecierea îngrijirii neremunerate și a muncii casnice prin furnizarea de servicii publice, infrastructură și politici de protecție socială și promovarea responsabilității partajate în gospodărie și familie, după caz la nivel național;
- Asigurarea participării depline și eficiente a femeilor și a egalității de șanse la ocuparea de posturi de conducere la toate nivelurile de luare a deciziilor în viața politică, economică și publică;
- Asigurarea accesului universal la sănătatea sexuală și reproductivă și a drepturilor reproductive, în conformitate cu prevederile Programului de acțiuni al Conferinței Internaționale pentru Populație și Dezvoltare și ale Platformei de acțiune de la Beijing și a documentelor finale ale conferințelor de revizuire ale acestora.

Beneficiar
JUDEȚUL VÂLCEA

