

6. Linii directorii pentru auditarea SMC conform ISO 19011

6.1 Termeni și definiții

Audit -Proces sistematic , independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite ceririle de audit

- Audituri interne – de prima parte –pentru analiza efectuată de management –poate fi baza pentru declarația de conformitate a SMC
- Audituri externe – de secundă parte –de părți interesate în activitatea întreprinderii , exemplu clienții
- Audituri externe – de terță parte - organizații de auditare externe independente – de certificare SMC
- Audit combinat –pentru SMC integrate
- Audit comun- cooperarea mai multor organizații audit

Criterii de audit- dovezi de audit- constatări de audit –Concluziile auditului- Auditat –Auditor – Echipa de audit –Expert tehnic –Program de audit- plan de audit – Domeniul auditului – Competență- aptitudini personale Demonstrate și capacitate demonstrată de a aplica cunoștințe și abilități .

6.2 Principii de auditare

1) Pentru auditori

- a) Comportament etic –baza profesionalizmului
- b) Prezentare corectă – obligația de a raporta cu sinceritate și cu acuratețe
- c) Responsabilitate profesională- aplicarea perseverenței și a judecării în auditare

2) Pentru audit – Prin definiție este independent și sistematic .

- a) Independență- baza pentru imparțialitatea auditului , auditoria sunt independenți în activitatea de auditare și nu sunt supuși influențelor și conflictelor de interese. Auditorii mențin o gândire obiectivă , bazată pe dovezi în stabilirea constatărilor și concluziilor auditului.
- b) Abordare bazată pe dovezi- metoda rațională prin care într-un proces sistematic de audit se ajunge la concluzii credibile și reproductibile.

6.3 Managementul programului de audit

Componentele auditului sunt reprezentate în figura 9.2.

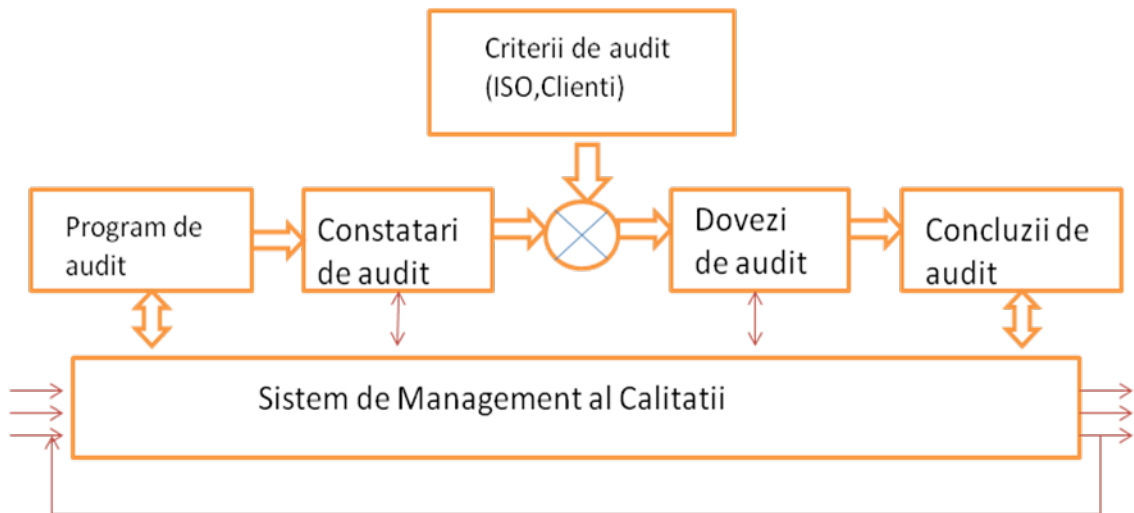


Figura 9.2 Componentele auditului

Un program de audit reprezintă unul sau mai multe audituri și toate activitățile necesare pentru planificarea și organizarea tipurilor și numărului de auditori, cu indentificarea surselor necesare.

Exemplu: un program de audit include:

- ❖ O serie de auditori interne pentru tot SMC
- ❖ Auditori de secundă parte a SMC ale potențiali furnizori
- ❖ Auditori de certificare (înregistrare de către OC)

Exemplu: Obective ale programului de audit

- ✓ Să îndeplinească cerințele ISO 9001 pentru certificarea SMC
- ✓ Să verifice conformitatea cu cerințele contractual
- ✓ Să obțină și să mențină încrederea în capabilitatea furnizorului
- ✓ Să contribuie la îmbunătățirea SMC

Un program de audit are următoarele component

- Obective
- Ampuarea programului- în dependență de obiective , durata fiecărui audit frecvența auditurilor dimensiunile companiei
- Responsabilității, resurse proceduri ale programului de audit –asigurarea tuturor activităților pentru implementarea planului de audit pentru toate auditurile
- Înregistrări ale programului de audit
- Implementarea și analizarea programului de audit
 - Rezultate și tendințe de monitorizare
 - Conformitate cu procedurile
 - Nevoile și așteptările apărute ale părților interesate
 - Înregistrările programului de audit

Rezultatele analizei programului de audit pot conduce la acțiuni corective și preventive și la îmbunătățirea rogramului de audit.

6.4 Activități de audit

INIȚIEREA AUDITULUI

- Numirea conducătorilor echipei de audit
- Defenirea obiectivelor domeniului și criteriilor auditului
- Determinarea fezabilității auditului-determinarea desponibilității informațiilor necesare , cooperarea necesara cu auditatul și desponibilitatea timpului și resurselor adecvate
- Selectarea echipei de audit
- Stabelirea contactului inițial cu auditatul

DESFAȘURAREA ANALIZEI DUCUMENTELOR

- Analiza documentelor relevante ale SMC inclusive înregistrării și determinării adecvării acestora fața de cerințele de audit

PREGATIREA ACTIVITĂȚILOR DE AUDIT LA FAȚA LOCULUI

- Pregătirea planului de audit- objective, criteriile de audit , domeniul de audit perioada și durata , rorurile , resursele, limba ,elementele raporului de audit , cofidențiale
- Alocarea activităților în cadrul echipei de audit
- Pregatirea documentelor de lucru- pentru înregistrări , neconformități etc.

DESFAȘURAREA AUDITULUI LA FATA LOCULUI

- Desfășurarea ședinței de deschidere
- Comunicare pe parcursul auditului
- Rolul și responsabilitățile ghizilor și ale opservatorilor
- Colectarea și verificarea informațiilor
- Generarea constatărilor de sudit
- Pregatirea concluziilor de audit
- Desfășurarea ședinței de închidere

PREGĂTIREA APROBAREA ȘI DIFUZAREA RAPORTULUI DE AUDIT

- Pregătirea raportului de audit
- Aprobarea și difuzarea raportului de audit

ÎNCHIEREA AUDITULUI

- Auditul este încheieat atunci când activitățile descries în planul de audit au fost îndeplinite și raportul de audit aprobat a fost difuzat

DESFAȘURAREA ACTIVITĂȚILOR DE URMĂRIRE REZULTATE DIN AUDIT

- Concluziile auditului pot indica necesitatea unor acțiuni corective ,preventive sau de îmbunătățirea
- Auditatul informează clienții auditului despre implimentarea acestor măsuri

6.5 Cerințe de competență a auditorilor

Competența se bazează pe demonstrarea

- Aptitudinilor personale
- Capabilități de a aplica cunoștințele și abilități acumulate prin , studii experiență profesională, instruire ca auditor și experiență de audit

➤ **Aptitudini personale :**

✚ Un audit ar trebui :

- Să se comporte etic de exemplu: Să fie cinstit , de încredere ,sincer onest si descret
- Să fie receptive , de exemplu: dornic să ea în considerare ideii sau puncte de vedere alternative
- Să fie diplomat de exemplu să aibă tact în lucru cu oamenii
- Să aibă spirit de observator
- Să fie perceptiv – să fie capable să înțeleagă situația
- Să fie flexibil – să se adapteze prompt la situații diferite
- Să fie tenace –perseverent , concentrate pe îndeplinirea obiectivelor
- Să fie hotărât –face concluzii în timp în baza analizei
- Să aibă siguranță de sine

➤ Cunoștințe și abilități referitor la :

- Principii procedure și tehnici de audit – să cunoască părțile componente și principiile de realizare a planului de auditului
- Sisteme de management și documente de referință
- Principii organizaționale –pentru a înțelege modul de funcționare a organizației
- Legile ,reglementările și alte cerințe relevate disciplinilor care permit auditorului să cunoască cerințele care se aplică organizației auditate și să lucreze în limitele acestor cerințe .

➤ Cunoștințe și abilități generale ale conducătorilor echipei de audit – un conducator al echipei ar trebui :

- Să planifice auditul și să utilizeze eficace resursele
- Să reprezinte echipa de audit în comunicare cu clientul auditului
- Să organizeze și să orinteze membrii echipei
- Să asigure orientarea și îndrumarea auditorilor în curs de formare
- Să conducă echipa de audit pentru realizarea obiectivelor
- Să prevină și să resolve conflictele
- Să pregatească și să finalizeze raportul de audit

➤ Cunoștințe și abilități specific ale auditorilor SMC

Auditorii SMC trebuie să aibă cunoștințe și abilități în:

- a) Tehnici și metode în domeniul calității – pentru a examina SMC și a genera constatări:
 - Termenologia în domeniul calității

- Principiile managementului calității și aplicarea acestora
 - Instrumentele managementului calității și aplicarea acestora
- b) Procese și produse, inclusive și servicii, inclusiv:
- Termenologia specifică sectorului de producție
 - Caracteristici tehnice ale produselor
 - Procese și practicile specific sectorului
- Studii experiență profesională, experiență de audit și instruirea ca auditor
- a) Ar trebui să aibă studii suficiente pentru a dobândi cunoștințe și să abilitați pentru auditare SMC
 - b) Ar trebui să aibă experiență profesională într-o funcție tehnică, managerială sau profesională care implică rezolvarea problemelor și comunicarea cu alți specialiști, manageri clienți, precum și într-o funcție care se referă la managementul calității
 - c) Ar trebui să finalizeze instruirea de auditor
 - d) Ar trebui să aibă experiență de audit

6.6 Evaluarea auditorilor

Evaluarea auditorilor și conducătorilor echipei trebuie planificată, implementată și înregistrată. Procesul de evaluare trebuie să identifice nevoile de instruire și alte nevoi de îmbunătățiri a abilității.

Evaluarea auditorilor intervine în următoarele etape diferite:

- Evaluare inițială a persoanelor care doresc să devină auditori; -OCP
- Evaluarea auditorilor ca parte a procesului de selectare a echipei de audit
- Evaluarea continuă a performanței auditorului pentru a identifica necesitățile pentru menținerea și îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților

Procedura internă a OC – un sistem bazat pe ponderea fiecărei componente și calcularea unui bal pentru referitor la instruirea și motivarea.

7. Cerințe generale pentru organisme care efectuează certificare sistemelor de management

7.1 Prevederi generale ale ISO/IEC 17021

Cerințele pentru organismele de certificare a sistemelor de management sunt stipulate în standardul internațional ISO/IEC 17021:2005 “Evaluarea conformității- cerințe pentru organism care efectuează auditul și certificarea sistemelor calității” care înlocuiește Ghidul 62 ISO/IEC.

Indeplinirea cerințelor ISO/IEC 17021 demonstrează că organismul de certificare asigură certificarea SMC în mod competent, consistent și imparțial, facilitând recunoașterea acestor OC și acceptarea certificărilor efectuate de ele la nivel național și internațional.

- Certificarea sistemului de management asigură o dovadă independentă că SM al organizației:
 - Este conform cu cerințele specificate
 - Este capabil să asigure consistent politica și obiectivele stabilite
 - Este implementat efectiv
- Principii generale pentru OC

Obiectivul Certificării este de a da încredere tuturor părților că SM îndeplinește cerințele specificate. Părțile interesante sunt:

- a) Clienții OC
- b) Cumpărătorii organizațiilor a căror SM sunt certificate
- c) Autoritățile guvernamentale
- d) Autoritățile ne guvernamentale
- e) Consumatori și alți membri ai societății
- Principiile pentru inspirarea încrederii sunt:
 - I. Imparțialitate – decizii bazate pe dovezi care nu sunt influențate de alte părți
 - II. Competență- competența personalului +SMC a OC
 - III. Responsabilitate(deschidere)- acces la proceduri și rezultate
 - IV. Confidențialitate – OC asigură confidențialitatea datelor referitor la proprietatea clienților.
 - V. Reacție la plângeri –procedură de tratare a contestațiilor și întreprindere a măsurărilor necesare.

7.2 Cerințe legale și contractual pentru OC

- ✚ OC trebuie să fie o entitate legală care ar putea să răspundă în fața legii pentru neconformitățile activității de certificare
- ✚ OC trebuie să încheie un contract de certificare cu clientul unde se specifică condițiile certificării.
- ✚ OC trebuie să poarte răspundere pentru deciziile sale de acordare, menținere, reînnoire, extindere, anulare sau suspendare a certificării.

Managementul Imparțialității

- ❖ OC trebuie să dețină angajamentul managementului de vîrf de imparțialitate a activităților de certificare. OC trebuie să aibă o lauză publică accesibilă, precum că este conștient de importanța imparțialității la efectuarea certificării, gestionează conflictele de interese și asigură obiectivitatea activităților sale de certificare SM.
- ❖ OC trebuie să identifice, analizeze și documenteze posibilitățile conflictelor de interese provenite din relații. Nu-I numai decîtca existența unor relații să aducă la

imparțialitatea, dar cînd există premedita de imparțialitate acest lucru trebuie documentat și minimizat .

Notă: O relație cu risc de imparțialitate al OC poate fi bazată pe proprietate, guvernare, gestionare, personal, cumpărări, vânzări.

- ❖ OC nu trebuie să certifice alt OC pentru activități de certificare
- ❖ OC nu trebuie să ofere sau să efectueze consultant sistemului de management(în sistemul de management).
- ❖ OC nu trebuie să certifice SM a unei organizații care a primit consultanță de la organizație de consultanță, atunci cînd relațiile dintre organizația de consultanță și OC pot crea precedentul de imparțialitate.
- ❖ OC nu trebuie să furnizeze audituri pentru o organizație de consultanță fiindcă acesta posedă riscul de imparțialitate.
- ❖ Pentru a nu crea conflicte de interese, personalul care a participat la consultanță pentru sistemul de management, nu trebuie să fie folosit de OC pentru audit sau alte activități.
- ❖ OC trebuie să demonstreze că el a evaluat riscurile activității de certificare și are resursele necesare(asigurarea sau rezervarea) de a acoperi prejudiciile parvenite din activitățile date.
- ❖ OC trebuie să evalueze sursele sale financiare și să demonstreze că inițial și pe viitor, presiunile comerciale, financiare și altele nu vor compromite imparțialitatea sa

7.3. Cerințele referitoare la structura și resursele OC

- 1) OC trebuie să-și documenteze structura indicînd obligațiile, responsabilitățile și autoritățile managementului, personalului și comitetelor din cadrul OC.
- 2) OC trebuie să indentifice managementul de vîrf cu umătoarele autorități și responsabilități:
 - ✓ Elaborarea politicilor OC
 - ✓ Supravegherea și implimentării politicilor
 - ✓ Supravegherea finanțelor OC

Dezvoltarea schemelor și serviciilor de certificare a SM

- ✓ Efectuarea auditului și certificării, reacția la plîngere
- ✓ Decizia de certificare
- ✓ Delegarea autorităților comitetelor sau persoanelor individuale
- ✓ Închiera contractelor
- ✓ Asigurarea resurselor necesare pentru activitatea de certificare

- 3) Comitetul pentru imparțiabilitate
OC trebuie să creeze un așa comitet și să-I asigure:
 - a) Participarea la elaborarea politicilor referitoare la imparțialitatea activităților OC de certificare a SM.

- b) De a contraveni unor tendințe a unei părți a OC de accepta considerații comercial sau altele ce pot aduce la riscuri de imparțialitate.
- c) Pentru a informa în materie de afectare încrederii în certificare
- d) Pentru a conduce o analiză macar o dată pe an a imparțialității auditului

➤ **Resursele OC**

- OC trebuie să dispună de procese care să asigure ca personalul are cunoștințe corespunzătoare a SM și domeniul în care activează solicitantul
- OC trebuie să dispună de personal care este capabil să activeze și să conducă un program de audit și alte activități specifice
- OC trebuie să angajeze sau să aibă acces la un număr suficient de audituri ca să acopere toate domeniile sale de activități
- OC trebuie să dețină procese definite pentru selectarea, instruirea și autorizarea auditurilor și selectarea experiențelor tehnici
- OC trebuie să dispună de programa de instruire și să se asigure de competența personalului
- OC trebuie să dispună de un proces de monitorizare a performanțelor auditurilor și experiențelor care să includă și inspecțiilor la fața locului a activității auditorilor
- OC poate angaja auditori externi în bază de contract.

OC trebuie să dispună de informație publică accesibilă care descrie procesul de audit și certificare pentru acreditarea, menținerea, extinderea, reînnoirea, restrângerea, suspendarea sau anularea certificării

OC trebuie să dispună de o metodă de confirmare a certificării la cererea unei părți.

OC trebuie să dispună de un sistem de management al calității care să corespundă:

- 1) Cerințelor ISO 9001 sau
- 2) Cerințelor generale pentru SM expuse în ISO/IEC 17021

7.4. Procedurile specifice ale OC

În afară de procedurile documentate prevăzute de SMC (controlul documentelor, înregistrărilor, produsului neconform, auditului intern, măsuri corective, măsuri preventive), OC trebuie să elaboreze, implementeze și monitorizeze:

- 1) Programul de audit și procedurile pentru:
 - Auditul inițial
 - Auditul de supraveghere
 - Auditul de certificare

- 2) Procedura de selectare a echepei de audit
- 3) Procedura de determinare a perioadei auditului
- 4) Procedura de recepție, evaluare, și luarea decizii asupra apelurilor
- 5) Procedura de rezolvare a contestațiilor
- 6) Înregistrări despre organizațiile care solicită, sunt în curs de certificare, a fost certificate, sau a căror certificate au fost suspendate sau anulate

➤ **Acreditarea OC**

Acreditarea OC se efectuează de către organismul de acreditare selectat, ținând cont de obiectivile și operațiile OC

Procedura de acreditare este asemănătoare cu cea de certificare a sistemului de management și include:

- ✓ Prezentarea cererii către organismul de acreditare
- ✓ Inițierea auditului OC
- ✓ Analiza documentelor OC
- ✓ Pregătirea auditului la fața locului
- ✓ Pregătirea, aprobarea și difuzarea raportului de audit
- ✓ Examinarea raportului de audit și decizia privind acreditarea OC – acordarea acreditării
- ✓ Auditul periodic al OC – menținerea, supravegherea, extinderea restrângerea reînnoirea, anularea acreditării
- ✓ Auditul de reacreditare

8. Sisteme de management

8.1 Sistem de management al sigurantei alimentelor

Cerinte pentru un sistem de management al sigurantei alimentelor (SMSA) pentru orice organizatie care activeaza in lantul alimentelor sunt stabilite in standardul ISO 2200:2005.

-Siguranta alimentului se asigura prin efortul combinat al tuturor partilor participante in lantul alimentar.

-Organizatiile din lantul alimentar variaza de la producatorii de furage si producatorii primary pina la producatorii de alimente, operatori de transport si depozitare si subcontractanti pentru magazinele de vnzare cu amanuntul si depozitele (impreuna cu organizatiile conexe cum ar fi producatorii de echipamente, material de ambalare, agenti de curatenie auditivi si ingrediente). Deasemenea sunt inclusi si furnizorii de servicii.

Standardul EN ISO 22000 specifica cerinte pentru SMSA care combina urmatoarele elemente cheie, pentru a asigura siguranta elementelor pe tot lantul alimentar pina la momentul consumului final:

- ✓ Comunicare interactiva
- ✓ System de management
- ✓ Programe preliminare
- ✓ Principii HACCP

Comunicarea de-a lungul lantului alimentar este esentiala pentru a asigura ca toate pericolele semnificative pentru siguranta alimentului sunt identificate si controlate adecvat in fiecare etapa din lantul alimentar, inclusive si comunicarea cu clientii care permite identificarea pericolelor ce pot avea loc la etapa de consum final.

Cele mai eficacee SMSA sunt stabilite, aplicate si actualizate in cadrul unui system de management al organizatiei. EN ISO 22 000 a fost corelat cu ISO 9001.

EN ISO 22 000 poate fi aplicat independent de alte standarde de management de sistem si poate fi integrat in sistemul de management al organizatiei.

EN ISO 22 000 integreaza principiile sistemului HACCP (analiza pericolelor si punctele critice de control). Acest standard combina planul HACCP si programele preliminare (PRP). Analiza pericolelor permite implimentarea unui system eficace si control. Standardul prevede ca toate pericolele sa fie identificate si evaluate.

Acest standard prevede respectarea cerintilor legale si de reglementare aplicabile, referitor la siguranta alimentului.

Termeni si definitii

Siguranta alimentului-concept conform caruia produsul alimentar nu va dauna consumatorului daca este preparat si/sau consumat potrivit utilizarii prevazute.

Lant alimentar-succesiunea in producerea, procesarea, distributia, depozitarea si manipularea alimentului si a ingredientelor sale, de la productie primara si pina la consum.

Pericol pentru siguranta alimentului- agent biologic, chimic sau fizic present in produsul alimentar, cu potential de a determina un effect negativ asupra sanatatii.

Program preliminar-(PRP prerequisite programme)-conditii si activitati de baza (de siguranta a alimentului) pentru a mentine un mediu igienic pe tot parcursul lantului alimentar adecvat pentru productia, manipularea si furnizarea de produse finite sigure si alimente sigure pentru consum uman.

Program preliminar operational- PRP identificat prin analiza pericolelor ca fiind esentiale pentru controlul probabilitatii de manifestare a pericolelor pentru siguranta alimentului. **Punct**

critic de control-etapa (de siguranta alimentului)in care se poate aplica controlul si care este esentiala pentru a preveni sau elimina un pericol pentru siguranta alimentului sau de a-l reduce la un nivel accesibil.

Structura SMSA conform cerintelor EN iso 22 000

Clauza 4 . Sistem de management al sigurantei alimentului-Cerinte generale.Cerinte referitoare la documentatie.

Clauza 5. Responsabilitatea managementului-angajamentul managementului.Politica referitoare la siguranta alimentului.Planificarea SMSA. Responsabilitate si autoritate.Conducatorul echipei de sigura a alimentului.Comunicare.Pregatire si raspuns in caz de urgent.Analiza efectuata de management.

Clauza 6 . Managementul resurselor-asigurarea resurselor.Resurse umane.Infrastructura. Mediu de lucru.

Clauza 7. Planificare si realizare de produse sigure.Generalitati.Programe preliminare PRP.Etape preliminare care permit analiza pericolelor.Analize pericole.Stabilirea PRP operationale.Stabilirea plan HACCP. Actualizare informatii si documente prliminare referitor la PRO si HACCP.Planificare verificare.Sistem de trasabilitate.Control neconformitate.

Clauza 8. Validare,verificare si imbunatatire SMSA-Generalitati.Validare combinatii de masuri de control.Control,monitorizare si masurare.Verificare SMSQ.Imbunatatire.

8.2 Sistem de management al securitatii informatiei

Cerinte pentru un sistem de management al securitatii informatiei(SMSI),sunt stabilite in standardul ISO/IEC 27 001 “Tehnologia informatiei”.Tehnici de securitate.Sistem de management al securitatii informatiei.Cerinte.

Acest standard specifica cerinte pentru stabilirea, implimentarea, operarea, monitorizarea, analiza, mentenanta si imbunatatirea unui system SMSI documentat in contextul riscurilor organizatiei.

Cerintele acestui standard sunt generice si pot fi utilizate de orice tip de organizatie.Atunci cind organizatia are déjà implimentat un system de management,sa zicem ISO 9001,este preferabil ca cerintele acestui standard sa se satisfaca in cadrul sistemului existent.

Clauza 4 Cerinte fata de SMSI

1)Organizatia trebuie sa stabileasca,implimenteze,opereze,monitorizeze,analizeze,mentina si imbunatateasca un SMSI documentat.

a) Stabilirea si organizarea SMSI –definirea scopului si dimensiunile SMSI ;determinarea politicii reesind din necesitatile de securitate a informatiei;cerinte legale si de reglementare,stabilirea criteriilor de evaluare a riscurilor.

- b) Definirea abordarilor de evaluare a riscurilor-identificarea metodologiei de evaluare a riscurilor acceptabile pentru SMSI si prevederile legale si de reglementare;elaborarea cerintilor de acceptare a riscurilor si identificarea nivelelor acceptabile de risc.
- c) Identificarea riscurilor-identificarea activelor ce se refera la scopurile SMSI si a proprietatilor acestor active;identificarea riscurilor pentru aceste active;identificarea vulnerabilitatilor care ar suporta riscurile;identificarea impactului pe care il poate avea pierderea confidentialitatii,integritatii si accesibilitatii activelor.
- d) Analiza si evaluarea riscurilor-evaluarea impactului asupra organizatiei pentru cazul pierderii confidentialitatii,integritatii si accesibilitatii activelor;evaluarea impactului controlului implimentat;estimarea nivelilor de risc;determinarea daca riscurile sunt acceptabile in comparative cu cerintele stabilite.
- e) Identificarea si evaluarea masurarilor pentru inlaturarea riscurilor.Masurarile de control trebuie sa fie selectate si influentate in asa fel ca sa asigure nivelul acceptabil a riscurilor.Masurile de control trebuie sa corespunda celor indicate in anexa A a standardului, aprobarea procedurilor de evaluare si tratare a riscurilor.

2) Implimentarea si operarea SMSI-formularea planului de tratare a riscurilor cu identificarea activitatilor de management, resurselor, responsabilitatilor si prioritatilor. Implimentarea planului. Implimentarea controlului si atingerea obiectivelor de control. Implimentarea programelor de instruire. Managementul functionariiSMSI. Managementul resurselor.

3) Monitorizarea si analiza SMSI –detectarea erorilor,incidentilor de acces,increderea managementului ca masurile intreprinse asigura nivelul de riscuri stabilite,determinarea faptului sunt sau nu eficiente masurile de prevenire a riscurilor.

Trebuie sa se intreprinda masuri regulate de analiza a eficientei SMSI .Sa se masoare eficacitatea controlului.Reevaluarea riscurilor.Sa se efectueze auditul intern de SMSI ,analiza efectuata de management.Sa actualizeze planurile de securitate.Sa inregistreze activitatile si rezultatele care ar putea avea impact asupra eficacitatiiSMSI.

4) Mentenanta si imbunatatirea SMSI-intreprinderea masurarilor corrective si preventive, comunicarea imbunatatirilor partilor cointeresate sa se incredinteze ca imbunatatirile au atins obiectivele specificate.

Cerinte fata de documentaie-Documentele sistemului, controlul documentelor.Controlul inregistrarilor

Clauza 5 –Responsabilitatea managementului-obligatiile managementului, managementul resurselor,instruire si competent.

Clauza 6 –Audituri interne

Clauza 7 –Analiza efectuata de management

Clauza 8 –Imbunatatirea SMSI-imbunatatire continua, actiuni corrective, actiuni preventive.

Obiectivele de control si masurile de control sunt stabile in planul de control care include

1. Organizarea securitatii informatiei
 - in interiorul organizatiei
 - in exteriorul organizatiei
2. Managementul activelor-inventarierea activelor-proprietarul activelor,utiilizarea acceptabila a activelor
3. Clasificarea informatiei-ghid de clasificare,marcarea si manipularea informatiil
4. Securitatea resurselor umane-roluri si responsabilitai.Verificarea conditiilor, contractualitatilor.Termenii si conditii de angajare.
5. Masurile pe parcursul angajarii-responsabilitatea angajatilor pentru securitatea informatiei,si dupa angajare.
6. Ariile de securitae-control de intrare, oficii securitate,lucrul in oficii securitate.
7. Securitate echipament-protectie echipament, clause facilitate.

8.3 Sisteme de management de mediu

Cerinte pentru un sistem de management de mediu (SMM) sunt specificate in standardul international ISO 14 001.

Standardul ISO 14001 specifica ca o organizatie trebuie:

- ❖ Sa identifice aspectele de mediu ale activitatilor, produselor si /sau serviciilor sale in toate localiatile in care i-si desfasoara activitatea.
- ❖ Sa utilizeze o metodologie logica si obiectiva pentru a ierarhiza aceste aspect in ordinea implimentatiei impactului asupra mediului inconjurator
- ❖ Sa-si orienteze sistemul de management pentru a urmari imbunatatirea si minimizarea unor astfel de impacturi semnificative asupra mediului.

Prin desfasurarea proceselor sale, prin fabricarea produselor sau furnizarea serviciilor,oricare organizatie consuma resurse naturale si utilizeaza surse neregenerabile de energie,in acelasi timp realizeaza produse secundare sub forma deseurilor.

Un sistem de management de mediu se refera la:

- ❖ Principiile de management de mediu
- ❖ Instrumentele managementului de mediu cum ar fi evaluarea impactelor/aspectelor de mediu,evaluarea ciclului de viata,evaluarea performantei de mediu;
- ❖ Impactul activitatii umane asupra mediului;

- ❖ Interactiunea ecosistemelor;
- ❖ Tipuri de mediu(aer,apa,sol);
- ❖ Managementul resurselor natural;
- ❖ Metode generale pentru protectia mediului;
- ❖ Aspecte si impacturi de mediu;
- ❖ Metode pentru evaluarea masurii in care masurile de mediu sunt semnificative sau nu;
- ❖ Caracteristici critice de procese operationale,produselor si serviciilor;
- ❖ Tehnici pentru monitorizare si masurare;
- ❖ Tehnologii pentru prevenirea poluarii;

Structura Sistemului de management de mediu este compatibila cu structura SMC.

8.4 Sisteme de management a securitatii si sanatatii ocupationale

Cerinte pentru un sistem de management al securitatii si sanatatii ocupationale sunt stabilite in standardul OHSAS 18 001:1999. Acest standard reprezinta un model de lucru pentru organizatiile care doresc un control mai bun asupra riscurilor profesionale. Acesta a fost gandit pentru a complete SMC si de mediu si se bazeaza pe cerintele explicate pentru gestionare cit mai eficienta a riscurilor profesionale si crearea unor unei culture de prevenire a incidenteloraccidentelor si bolilor profesionale in rindul angajatilor.

Implimentarea unui SM SSO permite:

- Crearea unui sistem de munca cu riscuri scazute de accidentare si/sau imbolnavire profesionala;
- Realizarea unui control mai eficient asupra factorilor de risc de accidentare si/sau imbolnavire profesionala
- Asigurarea transparentei si eficacitatii managementului sanatatii si securitatii ocupationale prin transpunerea rezultatelor evaluarilor de risc,auditutilor,inspectiilor etc.In planurile de actiuni pentu minimizarea riscurilor de accidente.
- Obtinerea unor performante superioare din partea angajatilor,prin asigurarea conditiilor bune la locul de munca.
- Perceptia favorabila din partea furnizorilor,beneficiarilor si a societatii in intregime.
- Respectarea intocmai a cerintelor legale si de reglementare din domeniu.

8.5 Sisteme de management integrate

În dependent de obiectivele întreprinderii, cerințele clientului și prevederile legale și de reglementare, deseori întreprinderea trebuie să îndeplinească cerințele stipulate în diferite standarde de management, spre exemplu, o companie care activează în domeniul elaborării statutului trebuie să asigure atât calitate cât și securitatea produsului furnizat. Deci trebuie să gestioneze un sistem de management al securității informației. Aceasta are câteva neajunsuri majore:

- 1) Număr mare de proceduri care în unele cazuri se repetă;
- 2) Număr mare de documente și înregistrări
- 3) Nivel redus de integrare a acestor sisteme în sistemul de management al întreprinderii;
- 4) Eficacitate scăzută de gestionare a sistemelor în urma numărului mare de proceduri, documente și înregistrări.

Pentru înlăturarea neajunsurilor menționate se merge pe calea sistemelor integrate. Când având ca bază un sistem deja implementat se merge pe încadrarea cerințelor sistemului de management deja existent, adăugând acele proceduri, documente și înregistrări care nu se conțin în sistemul existent.

Practica demonstrează că această abordare este mult mai eficientă decât implementarea a mai multor tipuri de sisteme. Să zicem, pentru certificarea unui sistem integrat SMC și sistemul de management al securității informației este destul un audit combinat, cu implicarea specialiștilor din domeniul SMC și securității informației.

9. Cadrul legal, organizatoric și instituțional al evaluării conformității produselor din Republica Moldova

9.1 Legislația, actele și documentele normative în domeniul evaluării conformității

Legi:

- Legea cu privire la evaluarea conformității produselor, nr. XV din 24.04.03
- Legea cu privire la standardizare nr. 590-XIII din 22.09.95
- Legea metrologiei nr. 647-XIII din 17.11.95
- Legea privind protecția consumatorilor, nr. 105-XV din 13.03.03

- Legea privind securitatea generala a produselor

Acte normative:

- ❖ Hotariri ale Guvernului privind procedurile generale de acreditare, certificare, nomenclatorul produselor supuse (pentru) certificarii obligatorii, principia de organizare si functionare a entitatilor care activeaza in domeniul infrastructurii calitatii;
- ❖ Hotariri ale Organismului National de Evaluare a Conformitatii produselor (ONECP) referitor la desemnarea si modificarea organismelor de certificare si a laboratoarelor de incercari care activeaza in domeniul reglementar, referitor la procedurile de desemnare a OC si LI, procedurile de evaluare conformitatii, competentele si responsabilitatile OC si LI.
- ❖ Reglementari tehnice pentru produse – cerinte de protectia vietii, sanatatii si a mediului ambient pe care trebuie sa le respecte in procesul de fabricatie, utilizare si scoatere din uz.

Documente normative:

- ❖ Standardele international, europene, interstatale si ale altor tari, adoptate ca nationale, care stabilesc cerinte pentru sisteme de management (SMC, SMSA, procedure de certificare, procedure de audit, cerinte pentru OC si LI, cerinte pentru organismul de acreditare (ISO 9000, ISO 14 000, ISO 22 00, ISO 27 000, ISO 19 011 (audit), ISO/IEC 17 021 (cerinte OC a SN), ISO/IEC 17025 (LI) ETC.)
- ❖ Standard international, europene, interstatale si ale altor tari, adoptate ca nationale care stabilesc cerinte pentru produse (servici), metode de incercari, principia de exploatare etc.
- ❖ Ghiduri ale organizatiilor international de standardizare, care explica cerintele standardelor international si sunt in suportul celor, care intentioneaza sa utilizeze aceste standard, ghiduri referitor la bunele practice, ghiduri pentru termini si definitii etc.
- ❖ Coduri de buna practica - documente normative nationale care stabilesc principia, cerinte si procedure pentru activitatea de standardizare din tara.

9.2 Cadrul institutional al evaluarii conformitatii produselor

In prezent, in RM evaluarea conformitatii se afla in intregime in componenta Ministerului economiei si comertului. Structura sistemului este indicată în figura 9.1

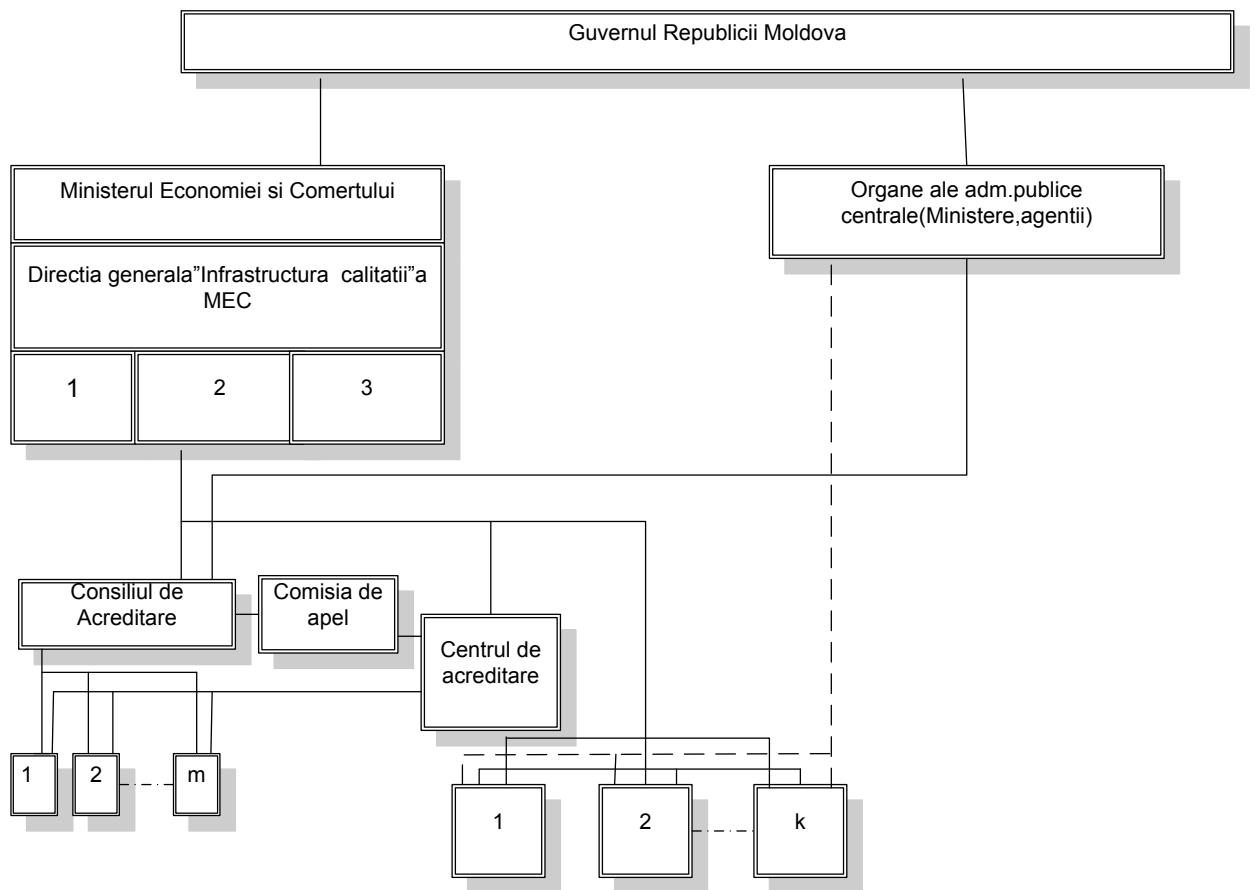


Figura 9.1 Structura sistemului evaluarii conformitatii produselor

1. Directia standardizare, reglementare tehnica si evaluare conformitatii;
2. Directia metrologie
3. Directia supraveghere tehnica si securitate industrial;

Sistemul de Acreditare

- Consiliul de acreditare- independent impartial-reprezentati ai organelor publice central, ONS, ONM, ONECP, OC, organizatii stiintifice si obstesti ,asociatii (producatori, consumatori etc.)
- Organism de Acreditare-persoana juridical,nelucrative.
- Comisia de apel
- Comisii tehnice
- Organe ale administratiei publice central
- Organismele de evaluare a coformitatii (OC,LI,LM)

Sistemul National de evaluare a conformitatii produselor

- Ministerul economiei si comertului
- Organismul Natonal de Evaluare conformitatii produselor
- Sistemul de Acreditare
- Organe ale administratiei publice central
- Organism de evaluare conformitatii

9.3 Cadrul organizatoric al evaluarii conformitatii

1) Sistemul National de evaluare a conformitatii produselor

- Ministerul economiei si comertului-elaboreaza si inainteaza Guvernului spre apelare politica de stat in domeniul evaluarii conformitatii produselor, coordoneaza si monitorizeaza procesul de evaluare a conformitatii, monitorizeaza procesul de acreditare.
- Organismul national de Evaluare a conformitatii produselor –elaboreaza si propune MEC spre aprobarea procedurii generale pentru certificare si cerinte pentru entitatile care activeaza in domeniul evaluarii conformitatii la propunerea organelor publice de specialitate desemneaza OC si LI pentru activitate in domeniul reglementat.
- Sistemul de Acreditare-asigura competent, impartialitatea si independent OC si LI care activeaza in domeniul evaluarii conformitatii
- Organe ale administratiei publice central –stabilesc cerinte obligatorii de evaluare a produselor din domeniul reglementat-reglementari tehnice, examineaza dosarele OC si LI si inainteaza propuneri pentru desemnarea lor pentru activitate in domeniul reglementat.
- Organismul de evaluare a conformitatii-certifica conformitatea personalului, sistemelor de management, produselor si serviciilor cu cerintele specificate. Efectueaza incercarea produselor in scopul certificarii.

2) Sistemul (National)de acreditare

- Consiliul de acreditare –monitorizeaza si evalueaza eficienta in cadrul sistemului de acreditare, aproba procedurile de audit si acreditare a OC si LI din domeniul evaluarii conformitatii.
- Organismul de Acreditare-participa la elaborarea politicii statului in domeniul acreditarii, elaboreaza si propune Consiliului de Acreditare spre aprobare-instructiuni de lucru, efectueaza procedurile de acreditare la solicitare OC si LI.

- Comisia de apel-examineaza apelurile conform Regulamentului aprobat de Guvern si prezinta Consiliului de acreditare informatii referitor la examinarea apelurilor.
- Comisiile tehnice de ramura-participa la evaluarea OC si LI si efectueaza expertize tehnice la solicitarea consiliului de acreditare.
- Organe de admin. Publice central-monotorizeaza activitatea sistemului de acreditare si inainteaza propuneri pentru inlaturarea neajunsurilor si imbunatatirea activitatii sistemului.
- Organe de eavluare a conformitatii-asigura certificarea conformitatii SM, produse, servicii ,personal

BIBLIOGRAFIE

1. JOSEPH M. JURAN, A. BLANTON GODFREI: Manualul calității Juran. Traducere din limba engleză după ediția a cincea publicată de editura McGraw-Hill, 2004
2. DAN G. STOICHIȚOIU, VIOREL GH. VODĂ: Istoria calității. Editura Mediarex 21 București, 2002
3. MARIAN ZAHARIA ș.a. Management.Proces, sistem, funcții. Editura OMNIA UNI-S.A.S.T. S.R.L. Brașov, 1996
- 4 International Journal of SIX SIGMA and Competitive advantage. Volume 1, No.1, 2004
5. Фихман Ю. Н. Система менеджмента качества на промышленном предприятии/ Пособие по разработке систем. М. ООО «НТК «Трек», 2005
- 6 COTELNIC ALA: Managementul unităților economice. Complexul editorial-poligrafic al A.S.E.M. Chișinău, 1998
7. WILFRED HESSER, ALEX INCLAAR: An introduction to standards and standardization.Beuth Verlag GmbH, Berlin, 1998
8. Dr. Clemens Sanetra, Rocio M. Marban: A national quality infrastructure. PTB - Physikalich Technische Bundesanstalt, Berlin, 2001
9. INTERNATIONAL TRADE CENTRE UNCTAD/WTO: Export Quality Management: An Answer Book for Small and Medium-sized exporters. Geneva: ITC, 2001
- 10 Managementul calității totale. Ghid practic. A III- a ediție, prima tipărire în limba română de către SRAC, august 1999
- 11 Fircă POPA:Ghid pentru îmbunătățirea performanței. Editura Mediarex 21, 2004
12. Legea cu privire la evaluarea conformității produselor nr. 186-XV din 24.04.2003
13. Legea cu privire la standardizare nr. 590-XIII din 22.09.1995
14. Legea metrologiei nr. 647-XIII din 17.11.1995
- 15 Legea privind protecție consumatorilor nr. 105 – XV 13.03.2003
- 16 Concepția infrastructurii calității în Republica Moldova, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 859 din 31.07.2006
- 17 STANDARD MOLDOVEAN SM EN ISO 9000:2002 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”
18. STANDARD INTERNAȚIONAL ISO 9001:2008 „Sisteme de management al calității. Cerințe”

19. Reguli generale de certificare a sistemelor de management al calității în contextul reelementărilor tehnice. Aprobate prin Hotărârea Serviciului Standardizare și Metrologie al Republicii Moldova, nr2213- EC din 14 ianuarie 2008.
20. STANDARD ROMÂN SR EN ISO 19011 „Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau mediu”
21. INTERNATIONAL STANDARD ISO /IEC 17021:2006 “ Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems”
22. STANDARD MOLDOVEAN SM SR EN ISO 22000:2006 : Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar
- 23 GOST ISO/CEI 27001:2008: Tehnologia informației. Tehnice de securitate. Sisteme de management al securității informației
24. STANDARD MOLDOVEAN SM SR ISO 14001: Sistem de management de mediu. Specificații și ghid de utilizare
25. PAVEL LUPAN, GALINA GELNOV: Sistemul de asigurare a conformității produselor din Republica Moldova. Buletinul de standardizare. Ediție specială consacrată Zilei mondiale a standardelor – 14 octombrie 2006
26. ALEXANDRU TARLAJANU: TQM – Pilon în evoluția managementului calității. Telecomunicații, Nr.1, 1998
27. ALEXANDRU TARLAJANU : Obiective de dezvoltare a infrastructurii calității. Fin – Consultant, Nr. 12, 2006
28. ALEXANDRU TARLAJANU: Benchmarking:cheia succesului în businessul contemporan. Telecomunicații, Nr.4, 1998
29. www.standard.md
- 30 www.newapproach.org//directivelist