

## ISO 9000. ISO 14000. HACCP. Sisteme de management

Din discuțiile pe care le aveam acum 3-4 ani cu diferiți directori de firme, unele foarte respectabile, îmi dădeam seama că mare parte dintre aceștia au foarte puține informații despre sistemele de management. Lucru aproape de neînchipuit astăzi, când marea majoritate a managerilor nu numai că își doresc un astfel de sistem de management, dar și alocă resurse importante în acest scopul implementării și certificării acestuia

**Călin Sarchiz, Managing Director  
PEGAS Sisteme de Management**

De unde acest interes crescând?

Un **Sistem de Management** este cel mai bun instrument pentru a ține sub control procesele de afaceri ale unei organizații. Un bun sistem de management oferă răspuns la următoarele întrebări: cine?, ce?, când?, cum? trebuie să facă astfel încât totul să "meargă bine". Adică să oferim calitate constantă clienților noștri (ISO 9000), să diminuăm impactele de mediu ale activităților desfășurate de firma noastră (ISO 14000), să identificăm și să eliminăm riscurile de contaminare a produselor alimentare pe care le oferim clienților (HACCP).

Multe organizații pornesc de la cerințe de calitate pentru a descoperi importanța respectării unor proceduri interne, a comunicării, transparenței și circulației informației între angajați. Toate acestea au ca efect **optimizarea activității în organizație, îmbunătățirea relațiilor cu clienții și realizarea de produse de calitate constantă.**

Al doilea mare avantaj oferit de un sistem de management este **prestigiul** dat de certificarea cu succes a acestuia. Pe lângă factorul de imagine, este o recomandare în plus faptul că o organizație lucrează conform procedurilor certificate de o firmă de certificare de renume (TUV, DNV, DQS sau un alt organism recunoscut național sau internațional).

Oricum, **scopul principal** al sistemelor de management trebuie să fie **îmbunătățirea** continuă a proceselor din firmele client. Pentru a pune la punct un astfel de sistem performant de management este nevoie de timp, proiectarea, implementarea și certificarea acestuia „peste noaptea” nefiind recomandată.

Probabil aspectul cel mai important care influențează rezultatele date de sistem este **modul de documentare a proceselor** din firmă, și anume forma pe care o iau procedurile interne.

Motivul pentru care schemele logice (flowchart-uri) sunt recomandate în locul paginilor pline de text este capacitatea de adaptare a creierului uman la anumite modele grafice. Cea mai mare parte dintre companiile românești folosesc foarte puține scheme logice, probabil nici una. De cele mai multe ori, managementul firmei se bazează pe proceduri și politici care fie nu reprezintă modul în care afacerea este condusă, fie nu încurajează (nu permit) îmbunătățirea continuă a proceselor din firmă. De ce? Pentru că aceste pagini pline de text nu sunt niciodată citite. Chiar dacă sunt citite, sunt citite o singură dată și date deoparte; apoi oamenii își fac treaba așa cum știu ei cel mai bine, bazându-se pe cât își amintesc din ceea ce au citit.

Pe de altă parte, este foarte important ca **top managementul** firmei să se implice în proiectarea și implementarea sistemului, deoarece viziunea și experiența acestuia sunt vitale pentru succesul organizației. Dacă directorul general al unei firme oarecare nu respectă el însuși codul de conduită și procedurile de lucru ale firmei, să nu se aștepte ca propriii angajați să o facă. Situația ideală este ca implementarea unui sistem de management să fie combinată cu o inițiativă în domeniul **tehnologiei informației**, de exemplu, un sistem informatic de management al documentelor sau de gestionare a acțiunilor corective și preventive. Această combinație între un sistem de management și un sistem informatic oferă în mod sigur un avantaj concurențial major.

SISTEME DE MANAGEMENT

**PEGAS**

ISO 9000 • ISO 14000 • HACCP



**PEGAS Sisteme de Management** este o firmă de consultanță în Managementul Proceselor de Afaceri (Business Process Management), înființată în anul 2000, în Tîrgu-Mureș.

③ Metodologia proprie, bazată pe utilizarea intensivă a schemelor logice, oferă firmei capabilitatea necesară pentru proiectarea, implementarea și certificarea sistemelor de management în conformitate cu cele mai cunoscute standarde internaționale: ISO 9000, ISO 14000, HACCP.

③ La ora actuală, este singura firmă de consultanță din România, certificată ISO 9001:2000 de prestigiosul organism de certificare TÜV Rheinland.

**Portofoliul de clienți** include peste 100 de firme de prestigiu, românești și străine, printre care se regăsesc ROMGAZ Mediaș, MONDIAL Lugoj, ARDEALUL Carei, CENTRUM TRANSPORT Oradea, SOBIS SOFTWARE Sibiu, PERLA COVASNEI Sf. Gheorghe, MOBEX Tg. Mureș, KUBO ICE CREAM Piatra-Neamț, FAMOS Odoarheul Secuiesc, ATP EXODUS Baia-Mare, THEREZIA Pănet, ENRON TEESIDE GAS PROCESSING PLANT Marea Britanie.



**Contact:**

PEGAS Sisteme de Management S.R.L.  
540077 - Tg. Mureș, Str. Bradului 2/b  
Tel./Fax: (0265)30.69.40  
E-mail: info@pegas.ro  
www.pegas.ro

## Soluții informatice pentru Managementul Calității

Implementarea unui sistem de Management al Calității aduce cu sine o serie de proceduri care trebuie respectate și gestionate.

Activitățile de bază dintr-un departament de Management al calității sunt legate în principal de gestiunea documentelor calității: dosarul care conține proceduri, formulare și manualul calității trebuie ținut "la zi", cu evidența versiunilor și revizia acestora, retragerea edițiilor perimate și arhivarea acestora, informarea tuturor persoanelor implicate de efectuarea unei noi revizii etc.

Pentru a facilita lucrul cu documentele, SOBIS propune o soluție informatică de Managementul Documentelor, realizată special pentru gestionarea fluxurilor de lucru din departamentele de Asigurarea Calității.

Principalele funcționalități ale **PIRS Quality**:

- ③ Înlocuiește dosarul clasic cu proceduri/formulare/manualul calității cu modul de lucru electronic;
- ③ Permite accesul tuturor persoanelor din organizație implicate în respectarea procedurilor la documentele de Asigurarea Calității;
- ③ Realizează gestiunea documentelor de Asigurarea Calității și a versiunilor acestora;
- ③ Permite accesul doar la documentele în vigoare și reduce riscul accesării de documente perimate.

Avantajele utilizării unei aplicații specializate pentru Managementul Calității sunt legate de **economia de timp și consumabile**, de faptul că aduce **ordine** și facilitează gestionarea documentelor, dar mai ales de **ușurința** în lucrul cu documentele ISO **pentru departamentul de Asigurarea Calității**, dar și **pentru utilizatorul final**.

Fată de gestionarea clasică a documentelor legate de Managementul Calității (pe hârtie) sau de utilizarea unui sistem de dosare pe server, **PIRS Quality permite ca anumite procese să fie generate automat:**

- ③ Crearea de revizii/ediții folosind formulare standardizate;
- ③ Circulația documentelor în ciclul de avizare/aprobare;
- ③ Difuzarea electronică a documentelor după ce au fost aprobate/avizate;
- ③ Clasificarea documentelor în funcție de structura organizației și cerințele ISO;
- ③ Înlocuirea edițiilor/reviziilor perimate și trimiterea lor în Arhiva electronică.

Doc	Cod	Denumire	În vigoare din
2	Administrativ		
10	AO		
1	Document de audit		
5	Formular		
	P-42-01-F1	Foile de TBu	02/07/2004
	P-42-01-F11	Plan de evidență	12/07/2003
	P-42-01-F2	Lista Documentelor S.M.G.	02/07/2004
	P-42-01-F3	Lista documentelor S.M.G. în utilizare	02/07/2004
	P-42-01-F4	Lista de utilizare	02/07/2004
1	Înlocuirea		
1	Manual		
1	Procedura		
1	Proces		
4	Destinare		
2	Marketing		
2	PIA		
2	Resurse Umane		
22			

**Avantaje** obținute de organizații prin:

- Implementarea Sistemelor de management: calitate constantă la nivelul propus, produse conforme;
- Utilizarea PIRS Quality pentru gestiunea documentelor ISO: simplifică și reduce timpul de procesare/distribuire/arhivare a documentelor calității.

PIRS Quality este o unealtă de lucru pentru Managementul Calității care prezintă toate avantajele unei soluții de Management al Documentelor. Soluția a fost realizată împreună cu membri ai departamentelor de calitate din organizațiile care utilizează soluțiile SOBIS.

Folosirea soluției PIRS Quality răspunde atât cerințelor de "zero hârtii inutile", cât și celor legate de asigurarea unui climat de lucru stabil și eficient.

Aplicația PIRS Quality este dezvoltată pe platforma de groupware Lotus Notes de la IBM și prezintă toate avantajele unei soluții de Management de Documente, adaptată cerințelor ISO.

Soluțiile de Managementul Documentelor de la SOBIS au fost implementate cu succes în organizații din industrie, importatori/distribuitori, firme de consultanță etc.

**În România:**

**Industrii:** Eximprod, Recomplast, Contor ZENNER, AEM, Diana Forest, Poliflex, Titan Mar/Marmosim, Ductil Steel, Silcotub etc.

**Importatori/distribuitori:** Fibat Prestex, MB Distribution, LR Marketing etc.

**Consultanță:** Pegas Sisteme de Management, Q Academia etc.

**Pe plan internațional:** ABB, ALSTOM Power WORLDWIDE, Bombardier Transportation, Siemens.

Mai multe informații găsiți la:

www.sobis.ro  
marketing@sobis.ro

**SOBIS**  
Solutions for Business