

# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )



# BULETINUL CALITATII

DOCUMENT INTERN  
DE INFORMARE SI  
INSTRUIRE



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

## SUMAR

1. Verificarea metrologică sau inlocuirea contoarelor de apă?!
2. Argumente pentru sistemele de management al calității
3. Cultura Calității – creștere și performanță în cadrul organizației tale
4. Cum evaluăm performanțele angajaților?
5. Aquabis va monta 11.000 de contoare inteligente, care pot fi citite de la distanță, în Bistrița.
6. Ce este Securitatea informatica?



### 1.Verificarea metrologica sau inlocuirea contoarelor de apa?!?

([contact@apometrebrasov.ro](mailto:contact@apometrebrasov.ro)) 2021

Dupa o experienta de 18 ani in domeniul contorizarii apei si dupa ce am fost implicat in toate etapele implementarii si exploatarii acestor „apometre” in Romania, incepand cu montajele initiale ale contoarelor de apa la nivel de apartamente in perioada 1999 – 2005, urmând cu montajele buclelor de contorizare ale punctelor termice din Bucuresti 2005-2006, cu prima etapa de

verificari metrologice dupa expirarea valabilitatii buletinelor de verificare metrologica 2006 până in prezent si de doi-trei ani montând, citind si făcând mentenanta pentru peste 220.000 de **contoare de apa inteligente – smart water meters**, vă pot relata urmatoarele:

#### Verificarea metrologica a contoarelor de apa

Se realizeaza conform legii la intervale de timp stabilite si in conditiile tehnice autorizate de Biroul Roman de Metrologie Legala. Pentru contoarele de apa rece verificarea metrologica initiala este valabila 7 ani. iar pentru cele de apa calda este valabila 4 ani.

Dacă această verificare a conformitatii metrologice este facuta cu simt de raspundere, folosind un stand etalonat BRML si va fi facuta de catre o persoana instruita devine o solutie pentru contoarele imediat trecute de limita valabilitatii metrologice. Recomand verificarea metrologica a contoarelor de apa **DAR NU PENTRU CONTOARELE MAI VECHI DE 10 ANI**, indiferent de calitatea acestora!!!

#### Inlocuirea contoarelor de apa

Schimbarea apometrelor de apartament in cazul in care sunteti posesorii unora mai vechi de 10-12 ani, cum dealtfel sunt 90% din posesorii de apartamente din Bucuresti, Brasov, Buzau, si din toata Romania in acest moment din 2021, este singura solutie tehnica, pecuniara si recomandata pentru urmatorii 7 – 15 ani. Spun 7 -15 ani pentru ca aceasta durata de viata a contoarelor clasice sau inteligente, radio este influentata de mai multi factori ce concură calitatii lor. Exista contoare oferite de firmele de instalatii la preturi de 50-60 lei cu tot cu manoperă, de calitate slabă pentru care durata de viata va fi de maxim 4-7 ani! Mai există contoare cu scut antimagnetic, cu un singur ax in partea superioara a turbinei, unde nu au loc depuneri, cu bila de quart si carcasa perfect plană din alamă cromată la interior



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

care beneficiaza de 10-12 ani de viață după specificatiile producătorilor dar vă spun asta pentru că de curând am verificat metrologic aprox 300 contoare montate de firma noastră in 2003 si după 13 ani de folosinta am avut numai un procent de 17,3% de respingere, fata de alte tipuri de apometre unde procentul celor respinse la verificarea metrologica este intre 65 si 80%!

## Contoare de apa inteligente (smart water meters) cu citire de la distanta:

Varianta inlocuirii contoarelor cu cele inteligente este una de viitor, dată fiind legea in vigoare din 1 ianuarie 2017 cu metodologia de aplicare publicată in MO in care se precizează si competentele institutiilor care urmeaza a da amenzile cuantificate in acel ordin. Avantaje sunt multiple :

- citirea contoarelor de apă ale tuturor proprietarilor la aceeasi dată care corespunde cu citirea făcută de către furnizorii de apă rece si apă caldă care face ca diferentele cauzate de citirile individuale făcute intr-un interval mare de timp să nu mai existe
- sistemul electronic antifraudă pe care il au acestea, attentionându-ne de intoarcerea sensului contorului (dându-l inapoi), de blocarea acestuia, de curgerile continue (flotor defect, scurgere de apa), de incercarea de demontare a modulului radio si de incercarea de a infuenta magnetic măsurarea cantitatii de apă consumate.

Cu folosirea sigiliilor tip ENEL, cu rotor, fir de otel inoxidabil, inseriate unic îndrăznesc să spun că practic fraudă devine improbabilă.



## 2. Argumente pentru sistemele de management al calității

### 2.1. SISTEMUL CALITATII. GENERALITĂȚI

Evoluția conceptelor despre calitate și aplicarea lor din ce în ce mai mare în diferitele sectoare industriale și administrative, au condus la a face din calitate un instrument recunoscut al unei bune gestiuni:

Prelucrarea și exploatarea informațiilor despre calitate în timp real: rezultatele controlului, identificarea defectelor de producție sau a punctelor slabe ale organizației, calitatea produselor aprovizionate, etc., permit luarea acțiunilor corective la constatarea fiecărei anomalii;

Evoluția stării de spirit a oamenilor rezultând din conștientizarea direcțiilor, din acțiunea de creștere a rolului instruirii, din numirea unui reprezentant al managementului pentru calitate etc., antrenează după sine responsabilizarea întregului personal și o îmbunătățire continuă a rezultatelor economice.

S-a trecut deci progresiv de la simplul concept de control al calității produsului la asigurarea calității pentru produse sau servicii și în fine, la managementul calității, care este parte din managementul unei organizații consacrate calității, in spiritul familiei de standarde ISO 9000 - având ca standard de referință cea mai nouă versiune – SR EN ISO 9001:2015



# APAVIL SA VÂLCEA

## MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

### 2.2.Principiile managementului calității

Pentru ca o organizație să poată fi condusă și să funcționeze cu succes este necesar ca aceasta să fie coordonată și controlată într-un mod sistematic și transparent. Succesul poate rezulta din implementarea și menținerea unui sistem de management care este proiectat pentru îmbunătățirea continuă a performanței luând în considerare necesitățile tuturor părților interesate. Activitatea de management a unei organizații include managementul calității printre alte discipline de management.

Au fost identificate opt principii de management al calității care pot fi utilizate de managementul de la cel mai înalt nivel pentru a conduce organizația spre îmbunătățirea performanței:

#### a) Orientarea către client

Organizațiile depind de clienții lor și de aceea ar trebui să înțeleagă necesitățile curente și viitoare ale clienților, ar trebui să satisfacă cerințele clientului și ar trebui să se preocupe să depășească așteptările clientului.

#### b) Leadership

Liderii stabilesc unitatea dintre scopul și orientarea organizației. Aceștia ar trebui să creeze și să mențină mediul intern în care personalul poate deveni pe deplin implicat în realizarea obiectivelor organizației.

#### c) Implicarea personalului

Personalul de la toate nivelurile sunt esența unei organizații și implicarea lui totală permite ca abilitățile lor să fie utilizate în beneficiul organizației.

#### d) Abordarea bazată pe proces

Rezultatul dorit este obținut mai eficient atunci când activitățile și resursele aferente sunt conduse ca un proces.

#### e) Abordarea managementului ca sistem

Identificarea, înțelegerea și conducerea proceselor corelate ca un sistem, contribuie la eficacitatea și eficiența unei organizații în realizarea obiectivelor sale.

#### f) Îmbunătățirea continuă

Îmbunătățirea continuă a performanței globale a organizației ar trebui să fie un obiectiv permanent al organizației.

#### g) Abordarea pe bază de fapte în luarea deciziilor

Deciziile eficiente se bazează pe analiza datelor și informațiilor.

#### h) Relații reciproc avantajoase cu furnizorul

O organizație și furnizorii săi sunt interdependenți și o relație reciproc avantajoasă crește abilitatea ambilor de a crea valoare.

Aceste opt principii de management al calității constituie baza standardelor de management al calității din cadrul familiei ISO 9000.

### 2.3.Argumente pro

Sistemele de management al calității pot ajuta organizațiile la creșterea satisfacției clientului.

Clienții solicită produse cu caracteristici care să le satisfacă necesitățile și așteptările. Aceste necesități și așteptări sunt exprimate în specificațiile produsului și sunt menționate prin termenul generic de cerințe ale clientului.

Cerințele clientului pot fi specificate contractual de către client sau pot fi determinate de organizația însăși. În oricare din cazuri, clientul decide în ultimă instanță acceptarea produsului.

Deoarece necesitățile și așteptările clientului se schimbă și datorită presiunilor competiției și progresului tehnic, organizațiile sunt determinate să-și îmbunătățească continuu produsele și procesele.

Abordarea sistemului de management al calității încurajează organizațiile să analizeze cerințele clientului, să definească procesele care contribuie la realizarea unui produs care este acceptabil pentru client și să țină aceste procese sub control.



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

Un sistem de management al calității poate furniza cadrul pentru îmbunătățirea continuă pentru a mări probabilitatea de creștere a satisfacției clientului și pentru creșterea satisfacției altor părți interesate.

Acest sistem furnizează încredere organizației și clienților săi că este capabilă să furnizeze produse care îndeplinesc în mod consecvent cerințele.

În acest context, Sistemul Calității conferă în principal următoarele **avantaje**:

- Satisfacția clienților – datorită calității produselor;
- Creșterea productivității și eficienței muncii – fiind în esență un sistem organizatoric;
- Eliminarea greșelilor și pierderilor;
- Reducerea costurilor;
- Creșterea competitivității și depășirea concurenței;
- Câștigarea de noi clienți și piețe de desfacere, etc.

**Detaliat, avantajele implementării și a certificării unui Sistem al Calității, firma beneficiază de o serie de avantaje :**

1. Identificarea tuturor proceselor (noua ediție a standardelor ISO 9000 pune un accent mai mare pe procese) din cadrul firmei care necesită proceduri (instrucțiuni) documentate (scrise), în lipsa cărora pot apărea probleme (disfuncții, neconformități, etc.). Exemple de procese: procesul de proiectare, procesul de aprovizionare, procese de producție sau de prestare a serviciilor, etc.;
2. Documentarea sistemului calității într-un Manual (document prin care se prezintă sistemul calității în exteriorul firmei ) și proceduri / instrucțiuni scrise care descriu procesele identificate, precum și atribuții și responsabilități pentru personalul implicat în derularea lor.
3. Procesele din cadrul unei firme interacționează între ele, fiind în același timp clientul unor procese și furnizor pentru altele. Prin documentarea lor și prin stabilirea atribuțiilor și responsabilităților personalului implicat, se definesc legăturile dintre acestea (se formează “lanțul” proceselor, fiecare proces fiind o “za” în acest “lanț”). De asemeni, această documentare a atribuțiilor și responsabilităților personalului duce la îmbunătățirea organizării firmei;
4. Stabilirea unei politici și a unor obiective în domeniul calității, care se vor constitui în “ținte” spre care se va îndrepta firma. Prin realizarea acestor obiective se urmărește: îmbunătățirea sistemului calității, creșterea calității produselor și serviciilor firmei, creșterea încrederii clienților în capacitatea firmei, creșterea ariei de furnizare a produselor / serviciilor firmei, creșterea profitului firmei, etc.;
5. Stabilirea unui sistem documentat de analize ale managementului referitoare la calitate care se constituie într-o pârghie pentru îmbunătățirea calității;
6. Planificarea tuturor activităților necesare pentru îmbunătățirea calității;
7. Efectuarea analizei contractelor în mod documentat, identificându-se toate funcțiile responsabile pentru analiză, în vederea posibilității realizării tuturor cerințelor clientului;
8. Documentarea unui sistem pentru controlul proiectării care asigură: planificarea proiectării, definirea interfețelor, identificarea și cunoașterea datelor de intrare pentru proiectare, stabilirea modului de prezentare a datelor de ieșire ale proiectării, validarea proiectării, precum și modul de efectuare a modificărilor proiectelor după ce acestea au fost validate;
9. Aplicarea unui sistem documentat de control al documentelor și al datelor, asigură: că toate



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .“ ( Paulo Coelho )

documentele utilizate în cadrul firmei sunt în vigoare, analizate și aprobate de persoane responsabile, documentele perimate sunt retrase de la utilizare sau evidențiate adecvat, accesul la datele firmei (indiferent de suportul pe care acestea sunt prezentate) se face în mod controlat;

10. Introducerea unui sistem documentat de evaluare a subcontractanților (furnizorilor), asigură că firma nu aprovizionează decât materiale de la subcontractanți capabili să satisfacă cerințele firmei, sau ale clientului reieșite din contracte;
11. Asigurarea controlului, verificării, depozitării și întreinerii serviciului furnizat;
12. Documentarea unui sistem de identificare și trasabilitate a produselor / serviciilor asigură istoricul realizării acestora de la material până la distribuție (dacă este cazul);
13. Introducerea unui sistem al proceselor de producție / servizare asigură: desfășurarea acestora într-un mod planificat, controlat, documentat, etc., utilizarea de echipamente și a unui mediu de lucru adecvat(e), controlul și monitorizarea parametrilor proceselor, stabilirea criteriilor de execuție, asigurarea unei mentenanțe corespunzătoare a echipamentelor;
14. Stabilirea de atribuții și responsabilități pentru efectuarea inspecțiilor și încercărilor la recepție, pe flux și la final, precum și modul de înregistrare al acestora;
15. Stabilirea unui sistem de control al echipamentelor de inspecție, măsurare și încercare (hardware și / sau software);
16. Stabilirea unui sistem de identificare a produselor din punct de vedere al stadiului efectuării inspecțiilor și încercărilor;
17. Stabilirea unui sistem de identificare a produselor neconforme, asigură că nu este permisă folosirea neintenționată a acestora,

identificarea lor corespunzătoare, izolarea și tratarea lor în consecință;

18. Introducerea unui sistem de stabilire și implementare a acțiunilor corective și preventive pentru eliminarea cauzelor neconformităților apărute sau potențiale, se constituie **în cel mai important mecanism pentru îmbunătățirea sistemului calității, precum și a calității produselor / serviciilor;**
19. Introducerea de reglementări (instrucțiuni) pentru manipularea, depozitarea, ambalarea, conservarea și livrarea produselor - de la intrarea produselor aprovizionate și până la livrare;
20. Implementarea unui sistem de control al înregistrărilor calității – asigură identificarea, colectarea, indexarea, accesul, arhivarea, păstrarea și eliminarea acestora. De asemenea, prin crearea unei baze de date cu înregistrări ale calității – se asigură baza necesară diverselor analize necesare stabilirii de măsuri (acțiuni) corective și preventive;
21. **Un concept important pe care îl introduce sistemul calității, conform standardelor ISO 9000 este implementarea unui sistem de audituri interne ale calității.** Acest sistem oferă avantajul de a depista neconformitățile din cadrul sistemului calității, în vederea eliminării acestora;
22. **Stabilirea unui sistem documentat pentru identificarea necesităților de instruire și asigurarea instruirii continue a întregului personal al firmei;**
23. Identificarea necesităților de service și documentarea acestor activități;

Introducerea unui sistem de prelucrare a datelor folosind diferite tehnici statistice, atât pentru controlul și capacitatea proceselor și a caracteristicilor produselor, cât și pentru alte activități (de exemplu pentru determinarea unui



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

coeficient de “satisfacție a clienților” și de urmărire a evoluției acestuia, etc.)

Acestea sunt numai câteva din avantajele **interne** ale implementării și certificării unui sistem al calității conform standardelor ISO 9001.

Această acțiune are și avantaje pe plan **extern** cum ar fi: imaginea firmei în fața clienților, oferind o încredere suplimentară asupra capabilității firmei de a furniza continuu produse/servicii la același nivel calitativ.

În altă ordine de idei, o condiție eliminativă pentru participarea la unele licitații, sau colaborarea cu unele firme (autohtone sau străine) – este condiționată de existența unui sistem al calității în cadrul firmei.

## **Concretizarea planului de măsuri prezentat în acest material, va genera următoarele avantaje:**

- ⇒ Degrevarea Directorului General de 30% din actualele probleme cu care se confruntă – datorită principiului “delegării de autoritate”;
- ⇒ Implementarea **efectivă** a Sistemului Calității atât documentar cât și practic;
- ⇒ Cunoașterea **permanentă și operativă** a tuturor problemelor ce exista în cadrul Societății, datorită rapoartelor de informare periodice sau la cerere;
- ⇒ Control permanent și la toate nivelele asupra calității produselor și activităților desfășurate;

## **STRUCTURA ORGANIZATORICĂ**

Pentru a putea genera rezultatele menționate anterior, trebuie alocate **resurse** materiale și umane, în următoarea structură organizatorică:

- A. Resurse umane – conform organigramei
- B. Resurse materiale:
  - ◆ Spațiu și mobilier;

- ◆ Dosare, formulare, registre, etc.;
- ◆ Calibratoare, etaloane, Aparatură de Masură și Control
- ◆ Documentație tehnică de specialitate (colecții STAS, documentație necesară pentru Sistemul Calității).

## **PLAN DE MASURI**

- Declararea publică a POLITICII managementului în domeniul calității;
- Numirea Responsabilului Managementului pentru Calitate;
- Alocarea de resurse umane și materiale;
- Stabilirea de termene concrete – pe etape - pentru implementarea Sistemului Calității;
- Contactarea unei firme de certificare (faza ulterioară) a Sistemului Calității.

## **Etapele implementării Sistemului Calității:**

- Stabilirea structurii proceselor;
- Stabilirea structurii documentației sistemului;
- Concretizarea Planului de Măsuri de la punctul 3;
- Elaborarea și redactarea Manualului Calității;
- Elaborarea și redactarea Procedurilor de Sistem;
- Elaborarea și redactarea Procedurilor de Lucru (operaționale);
- Elaborarea și redactarea Registrelor, Formulelor, Etichetelor, Ștampilelor, etc.;
- Instruirea personalului;
- Auditeri interne;
- Certificarea Sistemului Calității de către un Organism de Certificare;
- Exploatarea de către firmă a avantajelor conferite de obținerea certificării (inclusiv în sigla firmei, activități specifice de marketing – publicitate, informarea principalilor colaboratori (furnizori, clienți, ș.a.), participarea la licitații în noile condiții, etc.);
- Menținerea și dezvoltarea Sistemului Calității, precum și tratarea neconformităților existente –



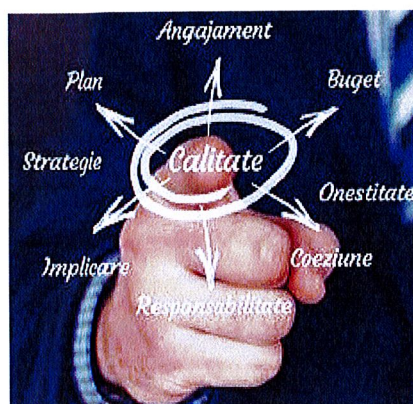
# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

În special cele evidențiate cu ocazia auditului de certificare;

- Audituri interne periodice;
- Activitate sistematică de instruire a personalului - și asigurare a mentenanței Sistemului Calității;
- Audituri externe periodice de supraveghere – din partea Organismului de Certificare.

modul în care angajații văd organizația și în același timp îi ajută să facă față la [schimbările](#) care apar.



## 3. Cultura Calității – creștere și performanță în cadrul organizației tale

### Cum crești o cultură a calității în compania ta?

Cheia dezvoltării continue în condițiile unei concurențe puternice este, fără îndoială, implementarea unei culturi organizaționale orientate spre [calitate](#).

Indiferent că o privești din perspectiva standardelor de calitate ISO sau nu, calitatea este unul din factorii cei mai importanți de care depinde [succesul unei organizații](#).

### Ce trebuie să faci pentru a implementa o cultură a calității în organizația ta?

Primul pas în implementarea unei culturi a calității este definirea valorilor și misiunii acesteia, temelia pe care este construită întreaga organizație.

Odată definite, ai nevoie de un plan prin care valorile să fie acceptate, asumate și promovate la nivel comportamental de către toți membrii organizației. Foarte important este să aloci și resursele necesare pentru promovarea valorilor și pentru evaluarea performanțelor.

Implementarea unei culturi a calității nu este un proces ușor. Componentele care alcătuiesc cultura organizațională sunt cele care dictează normele de lucru, de comportament ale angajaților, îndrumă

### 7 aspecte de care să ții cont în crearea unei culturi a calității:

**1 angajament demonstrat la nivel de management** – managerii trebuie să fie exemplul pe care angajații să-l urmeze;

**2 contactul cu clientul** – asigurarea că eforturile au întotdeauna legătură cu clientul, astfel se va menține concentrarea pe rezultate;

**3 împuternicire acordată angajaților pentru a rezolva problemele** – soluțiile angajaților la problemele calității sunt întotdeauna mai bune decât cele impuse de manageri;

**4 implicarea angajaților de la fiecare nivel** – în primele discuții despre calitate, include angajații de la fiecare nivel al organizației;

**5 promovarea lucrului în echipă** – este eficace atât în rezolvarea problemelor, cât și în promovarea culturii calității;

**6 adaptarea limbajului calității** – modul în care angajații vorbesc despre calitate influențează modul în care aceștia gândesc despre calitate;

**7 promovarea proprietății angajatului asupra procesului** – calitatea include ideea că o persoană este proprietarul activității pe care o execută și că o persoană implicată în îmbunătățirea unui proces deține acel proces.

Acest simț al proprietății sprijină moral și conduce



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

la [împuternicirea angajaților](#).

*Oamenii sunt cel mai important element al întregului sistem. Fără sprijinul tuturor celor implicați, nicio parte a sistemului nu va funcționa. Indiferent cât de ingenioasă este metoda de producție sau de serviciu, de exemplu, dacă angajații nu respectă regulile, întregul sistem de control al producției se poate năru.*

## **Cultura calității – principiile Kaizen**

Kaizen este o filozofie care se concentrează pe îmbunătățirea continuă în toate aspectele vieții, este procesul de îmbunătățire continuă în creșteri mici, zi de zi, de fiecare om din companie, de la cel mai mare până la cel mai mic. Kaizen se concentrează pe simplificarea prin ruperea proceselor complexe în sub-procese lor și apoi îmbunătățirea lor. Ideea de bază este de a reduce timpul oricărei activități și de a crește viteza ei, făcând-o aproape perfect, cu zero defecte, zero accidente și zero defecțiuni ale echipamentelor.

Kaizen a început să fie aplicată și în mediul de afaceri, iar activitățile ei îmbunătățesc în mod continuu toate funcțiile de business, de la producție la management și de la Top Management la muncitori.

## **Cei 5 S – elementele definitorii ale Kaizen care implică oamenii prin utilizarea standardelor și disciplinei**

**Sortare:** sortează și separă elementele în necesare și inutile, din zonă.

**Strălucire:** curăță locul de muncă și echipamentele periodic, în așa fel încât oricine le poate identifica defectele.

**Sistematizare:** organizează elementele necesare în locul potrivit, pentru crearea unui mediu optim și eficace. Identifică clar locurile pentru fiecare

element, în așa fel încât oricine le poate găsi și returna, odată ce sarcina a fost îndeplinită.

**Standardizare:** realizează standardele și le aplică.

**Susținere:** menține standardele și îmbunătățește continuu, în fiecare zi.

KAI ZEN  
改善  
Change for Good

## **4.Cum evaluăm performanțele angajaților?**

Un aspect important al managementului resurselor umane este reprezentat de evaluarea performanțelor în organizație, deoarece prin evaluare putem să înțelegem mai bine natura dinamică a dezvoltării profesionale; evaluarea ne ajută să vedem dezvoltarea profesională ca pe un proces continuu, și nu ca pe un simplu „eveniment” produs în viața angajatului.

Pe lângă această caracteristică a continuității însă, procesul de evaluare posedă și atributul complexității; astfel, trebuie să ne închipuim că orice poate fi evaluat – chiar și evaluarea poate fi evaluată.

Printr-un astfel de proces se urmărește atingerea unui scop dublu:

1. Un prim obiectiv are un caracter de diagnoză în sensul cunoașterii unei serii de indicatori prin care poate fi determinat și înțeles succesul organizației ca atare.

2. A doua perspectivă este una de natură formativă în sensul jalonării potențialului de dezvoltare a



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

angajaților și a nevoilor de pregătire profesională a acestora. Evaluarea trebuie, astfel, gândită în relație directă cu întreaga activitate a angajaților, ca un proces cunoscut și înțeles de către aceștia și ca un motivator pentru performanțelor viitoare de care ei pot să dea dovadă.

Iată de ce sistemul de evaluare al organizației trebuie racordat la specificul general al companiei, precum și la celelalte politici de resurse umane.

El nu va fi considerat doar o activitate în sine, ci trebuie corelat cu identitatea companiei generată de anumite aspecte organizaționale:

- structura;
- valorile;
- beneficii ale evaluării, măsuri de dezvoltare organizațională;
- sistemul instruirii, elaborarea planurilor de carieră;
- sistemul promovărilor și retrogradărilor etc.

Conceptul de evaluare poate fi operaționalizat în trei pași constitutivi: operația de măsurare, de apreciere și cea de decizie.

a. Primul pas în evaluare presupune o dimensiune obiectivă: măsurarea înseamnă că se vor atașa determinanți cantitativi (cum ar fi cifrele) unui comportament de producție aparținând unui angajat. Dacă un agent de vânzare a realizat în decursul unei zile patru contracte, această cifră este aceeași pentru orice persoană care va studia datele respective.

b. Etapa măsurării este urmată de dimensiunea calificativă a evaluării (operația de apreciere); de altfel, se cuvine să observăm că evaluarea presupune o componentă subiectivă (fiind efectuată tot de către oameni), ce se poate constitui fie într-un risc (atunci când apar fluctuații în evaluare,

angajații nepercepând procesul de evaluare ca fiind unul corect), fie într-o oportunitate (în sensul că determinanta subiectivă este principalul sistem prin care evaluarea poate să motiveze).

În esență, aprecierea constă în atașarea unui element de valorizare măsurării. Păstrând exemplul de mai sus, dacă agentul de vânzare a încheiat patru contracte pe parcursul unei zile, acest lucru poate fi apreciat ca insatisfăcător, satisfăcător, bun sau foarte bun, în funcție de o serie de indicatori, cum ar fi:

- performanța anterioară a angajatului,
- vechimea acestuia în firmă,
- standardele impuse de către companie privind numărul sau valoarea contractelor,
- așteptările managerului direct în ceea ce-l privește.

c. Ultima operație de evaluare este decizia, care presupune situarea aprecierii într-un sistem de notare, de ierarhizare (în raport cu oricare dintre indicatorii prezentați în exemplul anterior). Astfel, putem gândi un grafic al evoluției angajatului, grafic care să ne sprijine în construcția unui program managerial în ceea ce-l privește (recompensare, training etc).

Am evidențiat deja un ansamblu de factori care justifică necesitatea evaluării (motivare pentru performanță, feedback pentru management, suport pentru programele de training).

Dar, în fapt, de ce trebuie să facem evaluarea performanțelor?

Ce alți factori mai sunt implicați?

Mai există trei arii de acțiune specifice acestui tip de evaluare:



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

1. perfecționarea angajaților

[eu@cristianbanu.ro](mailto:eu@cristianbanu.ro)

2.luarea unor decizii din punct de vedere administrativ

3. cercetarea organizațională.

Să le analizăm succint:

1. Perfecționarea angajaților - aceasta reprezintă un rezultat imediat și direct al evaluării.

Angajații știu că prin evaluarea oferă un feedback la performanța așteptată de la ei pe postul ocupat, dau și primesc informații privind oportunitățile de evoluție în carieră și tot acest proces reprezintă o bază pentru stabilirea obiectivelor care trebuie atinse.

2. La nivel secundar regăsim luarea unor decizii din punct de vedere administrativ, ceea ce înseamnă: reținerea sau promovarea angajatului pe post, dacă evaluarea este favorabilă; transferul, în cazul în care persoana se potrivește mai bine în altă parte; retrogradarea sau concedierea, în cazul unei evaluări nefavorabile.

3. A treia arie de acțiune este reprezentată de cercetarea organizațională.

Evaluarea performanțelor angajaților începe astfel prin a fi un proces de validare a procedurilor de selecție a personalului (avem un feedback dacă selecția a fost sau nu una reușită), un indicator al succesului programelor de training și al programelor de motivare a personalului.

În ultimă instanță, evaluarea performanțelor poate fi o bază de plecare pentru noi programe privind angajații.

*Cristian Banu, Director General, ISOConsulting*



## 5. Aquabis va monta 11.000 de contoare inteligente, care pot fi citite de la distanță, în Bistrița. Cât costă un astfel de contor

*Radu Florescu februarie 7, 2023 445 Vizualizări*

Aquabis SA, principalul furnizor al serviciilor de apă și canalizare în județul Bistrița-Năsăud, va înlocui contoarele vechi de apă din municipiul Bistrița cu altele inteligente, care vor putea fi citite de la distanță.

Potrivit directorului Aquabis SA, Ion Șandru, în primă fază vor fi înlocuite 11.000 de contoare, dar proiectul va fi extins la nivel județean. Prezent într-o emisiune la AS-TV, Ion Șandru a precizat că finanțarea pentru primele 11.000 de contoare este asigurată din fonduri europene, procesul de montare a noilor contoare urmând să înceapă în vara acestui an.

*”În prezent, noi avem acele contoare montate în cămine, contoare cu citire manuală. Adică merg câte doi angajați, unul coboară în cămin și citește contorul și altul stă ca nu cumva să treacă vreo mașină, majoritatea căminelor fiind pe domeniul*



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

public. În acest moment, contoarele se citeșc din 3 în 3 luni, dar se facturează în fiecare lună.

Am demarat un proiect de investiție pe contoare, printr-un program demarat de Ministerul Fondurilor Europene. Deși ghidul a apărut puțin mai târziu, noi am depus deja aplicația pentru un număr de 11.000 de contoare cu citire la distanță. (...) Vom începe montarea lor undeva în vară. (...)

Compania care va câștiga licitația va trebui să monteze cele 11.000 de contoare în 5 luni”, a explicat Ion Șandru.

Sursa citată a menționat că procesul de montare a noilor contoare va începe cu partea de sus a municipiului Bistrița.

”Vom montarea contoarelor din partea de sus a orașului – Unirea, Slătinița și vom veni spre oraș până acoperim 11.000 din cele circa 20.000 de contoare care ar fi în oraș de înlocuit. Anul următor vom continua și cu restul de 9.000 de contoare rămase. Vor fi înlocuite atât contoarele de la case, cât și cele din zonele de blocuri. La blocuri, contoarele vor fi montate pe distribuitoare. Nu avem nimic de a face cu apartamentele”, a mai spus Șandru.

Directorul Aquabis SA a adăugat că proiectul va fi extins la nivelul întregului județ.

”Vrem să continuăm cu acest fel de investiție și în celelalte orașe și apoi în județ. Vrem să acoperim tot județul. În câțiva ani, ne propunem ca să fie acoperite toate zonele unde operăm sau vom opera”, a completat Ion Șandru.

Noile contoare au o durată de viață de 15 ani și oferă o serie de avantaje, printre care reducerea timpului de citire, a cheltuielilor cu personalul, reducerea pierderilor și a intervențiilor.

”Munca va fi ușurată cu aceste contoare cu citire la distanță. Doi muncitori vor putea citi contoarele în maximum 5 zile. Un astfel de contor nu este deloc ieftin, circa 130 de euro/bucată, la care se adaugă și costurile programului de citire la distanță.

Marele avantaj este că dacă apare o avarie, contorul respectiv imediat o sesizează. Dacă cineva vrea să umble la contor, de asemenea se sesizează”, a încheiat Ion Șandru.



## 6.Ce este Securitatea informatica?

Securitatea Informatica este o componenta vitala a infrastructurii companiei. Succesul depinde de capacitatea unei companii de a-si proteja propriile informatii si datele clientilor de cei care ar putea abuza de ele. Indiferent de marime, domeniu sau industrie, fiecare companie care doreste sa supravietuiasca trebuie sa isi puna doua intrebari fundamentale pentru evaluare:

- **Ce este securitatea informatica?**
- **Cum cream o strategie de succes in materie de cibernetica?**

In acest articol vom incerca sa raspundem la ambele intrebari cat mai cuprinzator posibil, in ciuda faptului ca raspunsurile sunt in continua evolutie.

### Definitia securitatii informatice

Potrivit expertilor, securitatea cibernetica reprezinta o serie de protocoale prin care o companie sau o persoana urmeaza sa furnizeze informatii si mentine "ICA" – integritatea, confidentialitatea si disponibilitatea.

Daca aveti siguranta potrivita, veti avea capacitatea de a va recupera foarte repede de la intreruperile



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

de alimentare, erorile sau defectiunile unitatii de disc. Te va face mai puțin vulnerabil la atacurile externe și la hackeri.

Conceptele de continuitate a afacerii și de recuperare în caz de catastrofe sunt strategiile de baza ale bunei securități în domeniul cibernetic. Continuitatea afacerii este esențială pentru supraviețuirea unei afaceri. Recuperarea rapidă după anumite amenințări înseamnă că va puteți păstra publicul în situații problematice.

Problemele dvs vor avea mai puțină probabilitate să devină problemele clienților dacă există un plan în vigoare. Recuperarea în caz de dezastru înseamnă menținerea integrității datelor și a infrastructurii IT după un eveniment catastrofal. Aceste amenințări sunt în cele din urmă clasificate de nivelul de securitate cibernetică implementat în prezent în infrastructura digitală.

## **Importanța securității informatice**

De ce ar trebui securitatea să fie în fruntea agendei fiecărei companii? De ce ar trebui ca managementul superior, inclusiv factorii de decizie non-tech, să se preocupe de securitatea informatică? Există un motiv incontestabil: lumea digitală în care facem afaceri este vulnerabilă și deschisă spre atac.

Digitizarea aduce cu ea oportunități nefarsite de inovare. Încă mai are mult de parcurs înainte de a deveni un ecosistem complet sigur, care este programat să se regleze și să se controleze. Factorii de decizie ar trebui să se asigure că toate sistemele din cadrul companiei lor respectă cele mai recente standarde de securitate ridicate.

**Angajații trebuie de asemenea instruiți în protocoalele de baza în domeniul securității cibernetice.** Acest lucru este valabil mai ales pentru angajații non-tech. De exemplu, toată lumea trebuie să știe cum să identifice un e-mail de phishing și cum să îl pună în carantină, în timp ce notifică autoritatea corespunzătoare, atât internă, cât și externă.

Realitatea este că, dacă compania dvs. este una profitabilă, ați putea deveni cu ușurință o țintă pentru un atac cibernetic. Cotele sunt împotriva ta fără strategia de securitate potrivită.

Chiar și cu cele mai puternice controale existente, pune accent pe controalele care urmează să fie testate.

Atacatorii știu cum să găsească puncte slabe și să le exploateze, deschizând găuri care sfășie sistemele puternice. Soluția este o bună “igienă cibernetică” sau o practică a sarcinilor de securitate fundamentale care vor menține majoritatea amenințărilor.

Practicile de igienă cibernetică comune, pe care majoritatea companiilor le întretin, includ prioritizarea naturală a datelor sensibile și practicile moderne de autentificare (2FA în industria serviciilor financiare, de exemplu).

## **Provocări ale securității informatice**

Cele mai bune strategii de securitate cibernetică merg dincolo de elementele de baza menționate mai sus. Un hacker cu orice fel de cunoaștere va putea evita cu ușurință aceste simple aparări. Securitate cibernetică devine și mai dificilă pe măsura ce o companie se extinde. “Suprafata de atac” a unei companii mari este mult mai mare decât a unei afaceri de dimensiuni mici, mijlocii sau începătoare cu doar câteva pagini web gazduite.

O altă provocare a securității informatice se referă la o suprapunere tot mai mare între lumea fizică și virtuală a schimbului de informații.

Pe măsura ce mașinile automate și alte dispozitive auto-reglementate devin norme, politicile de afaceri Internet of Things (IoT) și BYOD oferă criminalilor mai mult acces la sistemele cibernetice fizice pe care le pot hackeri. Acestea includ mașini, fabrici sau chiar frigiderul inteligent și prajitorul de pâine din bucătăria dvs. În viitor, infiltrarea în unele dintre aceste sisteme ar putea deveni posibilă.

Mediul de reglementare complică, de asemenea, securitatea informatică, în special discuțiile politice



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

privind confidentialitatea consumatorilor. Uniunea Europeana a implementat recent cadrul general al Regulamentului privind protectia generala a datelor (GDPR), creand mai multe obstacole in calea companiilor pentru a se asigura ca pot face afaceri fara sa primeasca amenzi mari.

Mandatele de securitate ale acordurilor de reglementare, cum ar fi GDPR, impun ca toate companiile sa fie mentinute la un standard mai inalt, ceea ce se poate traduce in mai multe complicatii pentru IMM-uri si startupuri pe termen scurt.

Pe termen lung, va fi un loc mai sigur pentru toti cei implicati. Cu toate acestea, exista un echilibru care trebuie atins intre protectia consumatorului si in acelasi timp oferirea sansei unei noi afaceri pentru consumator.

Unii spun ca cea mai importanta provocare a securitatii cibernetice este lipsa unor profesioniști calificati care sa-si faca treaba.

Exista multi oameni aflati la limita inferioara a spectrului securitatii cibernetice cu abilitati generice. Cu toate acestea, la capatul superior, oamenii care stiu sa protejeze companiile de hackerii sofisticati sunt rare. Cei care stiu cum sa faca lucrurile sa mearga cum trebuie sunt constienti de cata nevoie este de ei.

Ca angajati, ei percep salarii pe care cele mai mici intreprinderi nu si le pot permite. Numai cele mai mari si mai instarite companii din lume isi pot permite aceste servicii la nivel de elita, un alt obstacol pe care IMM-urile trebuie sa il depaseasca pentru a putea concura online.

## **Amenintari la adresa securitatii cibernetice**

Acoperirea securitatii cibernetice este un subiect amplu. Mai jos, vom trece prin principalele tipuri de securitate cibernetica. O strategie holistica include toate aceste aspecte si nu are in vedere nici unul.

## **Infrastructura Critica**

Infrastructura critica a lumii functioneaza ca un hibrid ciber-fizic. Totul, de la spitale la statiile de purificare a apei pana la rețeaua de electricitate, este conectat acum la lumea online si este digitizat. Avem multe avantaje din aceasta superstructura. Punerea unui sistem online, totusi, creeaza noi vulnerabilitati la atacurile cibernetice si la hacking. Atunci cand o companie se conecteaza mai intai la lumea fizica si apoi la cea digitala, prima infrastructura in care se conecteaza este infrastructura critica.

Factorii de decizie din cadrul companiei trebuie sa includa aceasta perspectiva in planul lor privind modul in care atacurile ar putea afecta functionalitatea acestora. Daca o companie nu are un plan de urgenta, ar trebui sa creeze unul imediat.

## **Securitatea Rețelei**

Securitatea unei rețele protejeaza o companie impotriva accesului neautorizat si a intruziunilor. Securitatea adecvata pe o rețea poate, de asemenea, sa gaseasca si sa distruga amenintarile interne la sistem.

Implementarea eficienta a securitatii rețelei necesita adesea compromisuri. De exemplu, conectarea suplimentare ajuta la protejarea informatiilor unei companii de accesul neautorizat, dar, de asemenea, incetineste productivitatea companiei.

Una dintre problemele semnificative ale securitatii rețelei este ca utilizeaza o multime de resurse ale companiei.

Instrumentele de securitate ale rețelei genereaza, de asemenea, cantitati uriase de date.

Chiar daca un sistem de securitate a rețelei gaseste o amenintare, ar putea sa se strecoare prin fisuri,



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

ignorare, datorita volumului mare de date care se produce.

Echipele IT folosesc acum invatarea automata pentru a automatiza identificarea amenintarilor legitime de securitate, reducand astfel erorile umane. Dar este departe de un sistem perfect.

## Securitatea Cloud

Securitatea cloud se numeste si securitatea cloud computing si, in esenta, este un set de politici, controale si proceduri, combinate cu tehnologii care lucreaza impreuna pentru a proteja datele, infrastructura si sistemele bazate pe cloud.

Acestea sunt masuri de securitate specifice care sunt configurate pentru a proteja confidentialitatea clientului, a pastra datele, a respecta regulamentul de conformitate si, de asemenea, stabileste reguli de autentificare pentru dispozitive si utilizatori.

Aceasta inseamna orice, de la filtrarea traficului, autentificarea accesului si configurarea securitatii cloud pentru nevoile specifice ale clientilor. Este mobila, deoarece este configurata si gestionata intr-o singura locatie si ofera libertate companiilor pentru a se concentra asupra altor nevoi de securitate.

## Securitatea Aplicatiilor

Multi dintre cei mai buni hackeri moderni gasesc in securitatea aplicatiilor web cel mai slab punct pentru a ataca o organizatie.

Este greu sa tii pasul cu ele din cauza proliferarii noilor relatii cu aplicatiile pe care companiile le au, care inca nu sunt inca verificate si asigurate corespunzator.

Securitatea aplicatiilor incepe cu o codare excelenta, ceea ce este si dificil de facut. Dupa ce au ajuns la practici de codificare securizate,

testarea penetrarii si fuzzarea sunt celelalte doua practici de securitate pe care fiecare companie ar trebui sa le puna in aplicare.

## Securitatea Internet Of Things (IoT)

IoT este un sistem ciber-fizic important in comunicarea sistemelor online. Mai exact, IoT se refera la un sistem de dispozitive de calcul interconectate, care pot fi definite ca masini mecanice si digitale sau obiecte, animale sau persoane carora li s-au dat identificatori unici (UID) si au devenit digitizati intr-o anumita capacitate.

De asemenea, se refera la abilitatea distincta a acestui sistem de a transfera date printr-o retea fara a necesita interactiuni om-la-om sau om-la-computer.

Internetul va deveni mai critic pentru afaceri, pe masura ce timpul va trece. Internetul obiectelor va conecta consumatorii din cartiere la infrastructura critica intr-o maniera fara precedent.

In cativa ani, un hacker poate sa deschida si sa exploateze frigiderul cuiva sau sa opteze sa opreasca electricitatea intr-un intreg oras – daca nu suntem atenti. Astazi, dispozitivele IoT sunt adesea expediate catre consumatori intr-o stare nesigura. Exista multe dispozitive care nu au patch-uri pentru securitate, ceea ce le transforma in obiective principale pentru boti de internet.

Dezvoltarea unei strategii de securitate cibernetica Fiecare strategie ar trebui sa fie proiectata la comanda. Intelegerea unei strategii de securitate cibernetica care functioneaza pentru o singura companie nu va fi neaparat eficienta pentru o alta companie. Este diferit pentru fiecare entitate pe baza nevoilor si vulnerabilitatilor specifice ale acestora.

Cu toate acestea, exista cateva teme generale pe care le puteti lua in considerare, indiferent de



# APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

“ Lumea se schimbă prin exemplul tău , nu prin opinia ta .” ( Paulo Coelho )

dimensiunea, domeniul de activitate sau industria companiei dvs.

## **Intelegerea Riscurilor Pentru Operatiile Critice De Afaceri**

Securitatea cibernetică devine din ce în ce mai complexă. Organizațiile trebuie să aibă o “viziune de securitate” cu privire la ceea ce înseamnă securitatea informatică pentru operațiunile lor. Aceasta include generarea unui nivel acceptabil de risc și prioritizarea zonelor destinate majorității investițiilor în securitate.

## **Integrarea Strategiei Intre Departamente**

O bună strategie de securitate trebuie să funcționeze în toate măsurile de securitate pe care o companie le are deja în vigoare. Companiile ar trebui să intervină inteligent în domenii cruciale pentru a închide porți și pentru a îmbunătăți securitatea generală.

## **Indepartati Amenintarile Din Interior**

Multe dintre vulnerabilitățile care ajută o companie să ajungă victimă cibernetică pornesc de la o problemă internă. O parte a fiecărui pachet de securitate cibernetică ar trebui să includă o monitorizare internă de protecție, pentru a împiedica utilizatorii să utilizeze accesul lor în mod malefic. De asemenea, monitorizarea de securitate ajută o companie să facă diferența între atacurile interne care sunt intenționate sau accidentale.

## **Planificari Din Timp Pentru Problemele De Securitate**

Întelegeți că hackerii sunt întotdeauna cu un pas înaintea curbei în securitate. Nu contează cât de bună ar fi apărarea dvs., ele vor fi încălcate la un moment dat.

În loc să așteptați cu frica să se producă inevitabilul, pregătiți-vă pentru asta.

Sporiți-vă valorile de recuperare în caz de dezastru și de măsurare a continuității afacerii astfel încât

atunci când se întâmplă ceva, puteți reveni la funcționalitatea normală cât mai repede posibil.

Cu privire la elementele de bază ale securității cibernetice, ar trebui o companie să se simtă relaxată acum cu noile lor perspective asupra protecției?

Deloc. Securitate cibernetică înseamnă a rămâne vesnic vigilent într-un ecosistem digital în continuă mișcare.

Soluțiile care funcționează astăzi nu vor funcționa mâine. Hackerii vor găsi altceva până atunci și vor fi la ușă cu atacuri și mai puternice.

Cu toate acestea, puteți utiliza întotdeauna cele mai bune practici și sfaturi menționate mai sus pentru a vă asigura că vă deplasați în direcția corectă.

Când vine vorba de securitate, nu vă puteți permite să fiți lăși chiar și pentru o nanosecundă.

Aceasta poate însemna literalmente diferența dintre viață și moarte pentru afacerea dvs. Sau să salvați milioane de euro în taxe legale care pot surveni odată cu o securitate slabă.

Nu lăsați încrederea pe care clienții dvs. o au în dvs. să fie amenințată sau încălcată.

Investiți astăzi în servicii inteligente de securitate cibernetică.

