

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

**„TENSGRUP” S.R.L.
CHIȘINĂU**

**MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT
INTEGRAT**

COD MMI

EDIȚIA : 1

STANDARDE APLICABILE: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 450001:2018

**DIFUZAT ÎN REGIM CONTROLAT. EXEMPLAR NR. 1
INFORMATIV**

**ELABORAT,
MC
CRISTINA MIHU**

**APROBAT,
ADMINISTRATOR**

MIHU NICOLAE

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

Data aprobării/aplicării: 02.08.2021

Avertisment: Documentul de față este proprietatea TENS GRUP S.R.L. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul organizației.
Copiile sunt numerotate și ținute sub control.

INDICATORUL REVIZIILOR

Nr. crt .	Ediția/ revizia/ data	Conținut sumar sau identificare modificare/analiză	Elaborat	Verificat	Aprobat
			Funcție, nume, prenume și semnătură		
1.	Ed.1 02.08.2021	Elaborare manual cod MMI Ed.1	Mihu C.		ADM Mihu N.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

CUPRINS

Foaie de gardă	1
Indicatorul reviziilor.....	2
Cuprins.....	3
Introducere.....	6
1. Domeniu de aplicare	6
2. Referințe normative.....	6
3. Terminii și definiții.....	7
4. Contextul organizației	31
4.1 Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	31
4.1.1 Elemente de identificare	31
4.1.2 Descrierea organizației	31
4.2 Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	33
4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii și mediului	34
4.4 Sistemul de management al calitatii-mediului și procesele sale.....	34
5. Leadership.....	36
5.1 Leadership și angajament	36
5.1.1 Generalități	36
5.1.2 Orientare către client.....	36
5.2 Politică.....	37
5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate și mediu.....	37
5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate și mediu.....	37
5.3 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	37
6. Planificare.....	38
6.1 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	38
6.2 Obiectivele referitoare la calitate și mediu și planificarea realizării lor	39
6.3 Planificarea schimbărilor	40
7. Suport	40
7.1 Resurse.....	40
7.1.1 Generalități	40
7.1.2 Personal	41
7.1.3 Infrastructura	41
7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor	41
7.1.5 Resurse de monitorizare și măsurare	41

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

7.1.6	Cunostinte organizationale	43
7.2	Competența	43
7.3	Constientizare	44
7.4	Comunicare.....	44
7.5	Informatii documentate.....	45
7.5.1	Generalitati	45
7.5.2	Creare si actualizare.....	45
7.5.3	Controlul informatiilor documentate	46
8.	Operare.....	46
8.1	Planificare si control operational	46
8.2	Cerinte pentru produse si servicii	47
8.2.1	Comunicare cu clientul	47
8.2.2	Determinarea cerintelor pentru produse si servicii.....	47
8.2.3	Analizarea cerintelor pentru produse si servicii	48
8.2.4	Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii.....	48
8.3	Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor	48
8.3.1	Generalitati	48
8.3.2	Planificarea proiectarii si dezvoltarii	48
8.3.3	Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii	49
8.3.4	Controale ale proiectarii si dezvoltarii.....	49
8.3.5	Elemente de iesire ale proiectarii si dezvoltarii.....	49
8.3.6	Modificari ale proiectarii si dezvoltarii	50
8.4	Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior...50	
8.4.1	Generalitati	50
8.4.2	Tipul si amploarea controlului.....	51
8.4.3	Informatii pentru furnizorii externi.....	51
8.5	Productie si furnizare de servicii	52
8.5.1	Controlul productiei si al furnizarii de servicii.....	52
8.5.2	Identificare si trasabilitate.....	54
8.5.3	Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi.....	55
8.5.4	Pastrare	55
8.5.5	Activitati post-livrare.....	56
8.5.6	Controlul modificarilor.....	56
8.6	Eliberarea produselor si serviciilor.....	56
8.7	Controlul elementelor de iesire neconforme	56
8.8	Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns	57
9.	Evaluarea performantei.....	57
9.1	Monitorizare, masurare, analizare si evaluare	57
9.1.1	Generalitati	57
9.1.2	Satisfactia clientului	59
9.1.3	Analiza si evaluare.....	60

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

9.1.4	Evaluarea conformarii	60
9.2	Audit intern.....	61
9.3	Analiza efectuata de management	62
9.3.1	Generalitati	62
9.3.2	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	62
9.3.3	Elemente de iesire ale analizei efectuate de management	62
10.	Imbunatatire	63
10.1	Generalitati	63
10.2	Neconformitate si actiune corectiva	63
10.3	Imbunatatire continua	64

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

LINTRODUCERE

1. DOMENIU DE APLICARE

Manualul prezinta angajamentul managementului, politica si obiectivele privind calitatea, mediul si descrie Sistemul de Management Integrat Calitate-Mediu-SSM, implementat si aplicat de SRL „TENSGRUP”, conform cerintelor standardelor ISO 9001:2015, 14001:2015

Manualul sistemului integrat de management al calitatii-mediului este documentul care furnizează informații adecvate, atât pentru scopuri interne cât și pentru scopuri externe, referitoare la SMI din cadrul organizației; el descrie exclusiv sistemul de management integrat propriu organizației și are ca scop:

- demonstrarea capabilității organizației de a furniza consecvent servicii care să satisfacă cerințele beneficiarilor și cerințele legale și de reglementare,
- urmărirea creșterii satisfacției beneficiarilor și a altor părți interesate prin aplicarea eficace a sistemului adoptat, inclusiv aplicarea de procese de îmbunătățire continuă a SMI și asigurarea conformității cu cerințele beneficiarului și cu cele ale reglementărilor aplicabile,
- descrie sistemul de management de mediu din cadrul SRL „TENSGRUP” care permite organizației să-și formuleze și să-și implementeze politica și obiectivele, ținând seama de cerințele legale și de alte cerințe la care organizația a subscris, precum și de informațiile referitoare la impacturile semnificative asupra mediului.

Manualul descrie sistemul de management integrat adoptat, constituind modul de îndrumare de lucru și stabilește responsabilitățile personalului, în scopul realizării și îmbunătățirii proceselor pentru satisfacerea cerințelor beneficiarului, prevenirea poluarii si imbunatatirea continua a performantei de calitate și mediu.

Cunoașterea prevederilor Manualului sistemului de management integrat la toate nivelurile asigură realizarea în permanență a calității serviciilor, în conformitate cu cerințele beneficiarului și ale reglementărilor în vigoare. Modul de lucru impus prin Manual garantează obținerea, ținerea sub control și dovedirea eficacității SMI și conformității serviciilor.

Respectarea prevederilor Manualului sistemului de management integrat al calitatii-mediului este obligatorie pentru tot personalul și în toate activitățile desfășurate în cadrul organizației privind managementul calității-mediului.

2. REFERINTE NORMATIVE

- 2.1 ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe;
- 2.2. ISO 9000:2005 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;
- 2.3. ISO 14001:2015 - Sisteme de managementul mediu
- 2.4. ISO 14050:1998 - Management de mediu. Vocabular.
- 2.5. ISO 45001:2018 - Sisteme de management al securității și sănătății în muncă.
- 2.6. ISO / TR 10013:2001 – Linii directe pentru documentatia sistemului de management al calitatii
- 2.7. ISO 19011:2002 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calitatii si / sau de mediu

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

- 2.8. ISO 10005:1998 – Ghid pentru elaborarea planurilor calitatii
- 2.9. Legea privind calitatea in constructii
- 2.10. Hotararea Guvernului cu privire la asigurarea calitatii in constructii
- 2.11. Hotararea Guvernului cu privire la controlul de stat al calitatii in constructii.
- 2.12. Ordin al Departamentului Arhitecturii si Constructiilor cu privire la verificarea executiei lucrarilor de constructii-montaj si atestarea tehnico-profesionala.
- 2.13. Legea protectiei mediului
- 2.14. Legea securitatii si sanatatii in munca nr.186 din 10.07.2008

3. TERMENI, DEFINITII SI PRESCURTARI

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din ISO 9000:2015.

3.1 Termeni referitori la persoană sau personal

3.1.1

Management de vârf

persoană sau grup de persoane care conduce și controlează o organizație la cel mai înalt nivel

NOTA 1 - Managementul de la cel mai înalt nivel are puterea de a delega autoritatea și de a furniza resurse în cadrul organizației.

NOTA 2 - Dacă domeniul de aplicare al sistemului de management acoperă numai o parte din organizație, atunci managementul de la cel mai înalt nivel se referă la cei care conduc și controlează acea parte a organizației.

NOTA 3 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Supliment ISO consolidat la Directivele ISO/IEC, Partea 1”.

3.1.2

Consultant pentru sistemul de management al calității

persoană care sprijină organizația în realizarea sistemului de management al calității furnizând sfaturi sau informații

NOTA 1 - Consultantul pentru sistemul de management al calității poate, de asemenea, să ajute la realizarea unor părți ale sistemului de management al calității.

NOTA 2 — ISO 10019:2005 furnizează îndrumări despre cum se face distincția dintre un consultant pentru SMC care este competent și unul care nu este.

3.1.3

Implicare

participare la o activitate, la un eveniment sau la o situație

3.1.4

Angajament

implicare în, și contribuție la, activități pentru a îndeplini obiective comune

3.1.5

Autoritate în domeniul configurației

consiliu de control al configurației autoritate de decizie persoană sau grup de persoane cu responsabilitate și autoritate atribuite pentru a lua decizii referitoare la configurație

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

NOTĂ - Părțile interesate relevante din interiorul și exteriorul organizației ar trebui să fie reprezentate în autoritatea în domeniul configurației.

3.1.6

Mediator

persoană individuală numită de un furnizor de PRL pentru a ajuta părțile să rezolve un litigiu

EXEMPLU: Personal dintre angajații proprii, dintre voluntari sau pe bază de contract.

3.2 Termeni referitori la organizație

3.2.1

Organizație

persoană sau grup de persoane care are propriile sale funcții cu responsabilități, autorități și relații, pentru a-și îndeplini obiectivele

NOTA 1 - Conceptul de organizație include, dar nu se limitează la, întreprinzător individual, companie, corporație, firmă, întreprindere, autoritate, parteneriat, asociație, instituție de binefacere sau altfel de instituție sau parte ori combinație a acestora, încorporată sau nu, publică sau privată.

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Supliment ISO consolidat la Directivele ISO/IEC, Partea 1|| Definiția inițială a fost modificată prin modificarea notei 1.

3.2.2

Context al organizației

combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care o organizație abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor sale

NOTA 1 - Obiectivele unei organizații pot fi referitoare la produsele și serviciile sale, la investiții și comportament față de părțile ei interesate.

NOTA 2 - Conceptul de context al organizației este aplicabil în mod egal atât organizațiilor publice sau nonprofit cât și celor care urmăresc profiturile.

NOTA 3 - În limba engleză, adesea se face referire la acest concept utilizându-se alți termeni cum ar fi ||mediu de afaceri|| , „mediu organizațional|| sau „ecosistem al unei organizații||

NOTA 4 - Înțelegerea termenului de infrastructură poate ajuta la definirea contextului organizației.

3.2.3

Parte interesată

persoană sau organizație care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate

EXEMPLU - Clienți, proprietari, personal al unei organizații, furnizori, bancheri, organisme de reglementare, sindicate, parteneri sau societatea, care poate include competitori sau grupuri de presiune care se opun.

NOTĂ - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea exemplului.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.2.4

Client

persoană sau organizație care ar putea primi sau primește un produs sau serviciu, destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta

EXEMPLU - Consumator, cumpărător, utilizator final, comerciant cu amănuntul, destinatar al unui produs sau serviciu dintr-un proces intern, beneficiar și achizitor.

NOTĂ - Un client poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

3.2.5

Furnizor

organizație care furnizează un produs sau serviciu

EXEMPLU - Producător, distribuitor, comerciant cu amănuntul sau vânzător al unui produs sau al unui serviciu

NOTA 1 - Un furnizor poate fi din interiorul sau din exteriorul organizației.

NOTA 2 - În situații contractuale furnizorul este denumit uneori „contractant”

3.2.6

Furnizor extern

furnizor care nu face parte din organizație

EXEMPLU - Producător, distribuitor, comerciant cu amănuntul sau vânzător al unui produs sau al unui serviciu.

3.2.7

Furnizor de PRL (furnizor al procesului de rezolvare a litigiilor)

persoană sau organizație care furnizează și face să funcționeze un proces extern de rezolvare a litigiilor

NOTA 1 - În general, un furnizor de PRL este o entitate legală, alta decât organizația sau persoana fizică și reclamantul. În acest mod, sunt accentuate cinstea și independența. În unele situații este stabilită în cadrul organizației o unitate separată care să trateze reclamațiile nerezolvate.

NOTA 2 - Furnizorul de PRL încheie contracte cu părțile cărora le furnizează rezolvarea litigiului și răspunde juridic de performanță. Furnizorul de PRL asigură mediatorii. Furnizorul de PRL utilizează, de asemenea, personal suport, executiv și managerial pentru a asigura resurse financiare, suport administrativ, asistență în programare, instruire, spații pentru întâlniri, supraveghere și funcții similare.

NOTA 3 - Furnizorii de PRL pot fi de multe feluri, inclusiv entități nonprofit sau tucrative și entități publice. O asociație poate, de asemenea, să fie un furnizor de PRL

NOTA 4 - În ISO 10003:2007 în loc de „furnizor de PRL” este utilizat termenul „prestator”.

3.2.8

Asociație

organizație alcătuită din persoane sau organizații membre

3.2.9

Funcție metrologică

unitate funcțională cu responsabilitate administrativă și tehnică pentru definirea și implementarea sistemului de management al măsurării

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.3 Termeni referitori la activitate

3.3.1

Îmbunătățire

activitate pentru creșterea performanței

NOTĂ - Activitatea poate fi repetabilă sau singulară.

3.3.2

Îmbunătățire continuă

activitate repetată pentru creșterea performanței

NOTA 1 - Procesul de stabilire a obiectivelor și de identificare a oportunităților de îmbunătățire este un proces continuu care utilizează constatările auditului și concluziile auditului, analiza datelor, analizele efectuate de management sau alte mijloace și în general conduce la acțiuni corective sau acțiuni preventive.

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notei 1.

3.3.3

Management

activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație

NOTA 1 - Managementul poate include stabilirea de politici și obiective și de procese pentru a îndeplini aceste obiective.

NOTA 2 - Termenul —managementl se referă uneori la persoane, adică o persoană sau un grup de persoane cu autoritate și responsabilitate pentru conducerea și controlul unei organizații. Atunci când "management" este utilizat în acest sens ar trebui întotdeauna să fie utilizat cu un calificativ, pentru a evita confuzia cu conceptul de "managementl definit mai sus ca un ansamblu de activități. De exemplu lmanagementul trebuie..." nu este recomandat, pe când lmanagementul de la cel mai înalt nivel trebuie...l este acceptabil. Altfel, pentru a exprima conceptul atunci când se referă la oameni, ar trebui adoptate cuvinte diferite, de exemplu managerial sau manageri.

3.3.4

Managementul calității

management referitor la calitate

NOTĂ — Managementul calității poate include stabilirea de politici referitoare la calitate, de obiective referitoare la calitate și de procese pentru a îndeplini aceste obiective prin planificarea calității, asigurarea calității, controlul calității și îmbunătățirea calității.

3.3.5

Planificarea calității

parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor referitoare la calitate și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a realiza obiectivele calității

NOTĂ - Stabilirea planurilor calității poate fi parte a planificării calității.

3.3.6

Asigurarea calității

parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

3.3.7

Controlul calitatii

parte a managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.3.8

Îmbunătățirea calității

parte a managementului calității concentrată pe creșterea capabilității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

NOTĂ - Cerințele referitoare la calitate se pot referi la orice aspecte cum ar fi eficacitate, eficiență sau trasabilitate.

3.3.9

Managementul configurației

activități coordonate pentru orientarea și controlul configurației

NOTĂ - Managementul configurației se concentrează în general pe activități tehnice și organizaționale care stabilesc și mențin controlul produsului sau serviciului și al informațiilor referitoare la configurația produsului pe întreg ciclul de viață al produsului.

3.3.10

Controlul modificărilor

activități pentru controlul elementelor de ieșire după aprobarea oficială a informațiilor referitoare la configurația produsului

3.3.11

Activitate

cel mai mic element de lucru identificat într-un proiect

3.3.12

Managementul proiectului

planificarea, organizarea, monitorizarea, controlarea și raportarea tuturor aspectelor unui proiect și motivarea tuturor celor implicați în el pentru a realiza obiectivele proiectului

3.3.13

Obiect al configurației

obiect în cadrul unei configurații care satisface o funcție de utilizare finală

3.4 Termeni referitori la proces

3.4.1

Proces

ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat

NOTA 1 — În funcție de contextul de referință, „rezultatul intenționat” al unui proces este numit element de ieșire, produs sau serviciu.

NOTA 2 - În general, elementele de intrare într-un proces sunt elemente de ieșire ale altor procese, iar elementele de ieșire ale unui proces sunt elemente de intrare pentru alte procese.

NOTA 3 — Atunci când se face referire la două sau mai multe procese în serie care sunt corelate și în interacțiune, ele pot fi de asemenea considerate ca un proces.

NOTA 4 - În general, procesele dintr-o organizație sunt planificate și realizate în condiții controlate pentru a adăuga valoare.

NOTA 5 - Un proces, în care conformitatea elementului de ieșire rezultat nu poate fi validată cu ușurință sau din punct de vedere economic, este în mod frecvent denumit „proces special”.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

NOTA 6 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată pentru a se preveni efectul de circularitate între proces și element de ieșire și au fost adăugate notele de la 1 la 5.

3.4.2

Proiect

proces unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și dată de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse

NOTA 1 — Un proiect individual poate constitui o parte a unei structuri a unui proiect mai mare și în general are date de începere și de finalizare stabilite.

NOTA 2 — În unele proiecte obiectivele și domeniul de aplicare sunt actualizate și caracteristicile produsului sau serviciului sunt definite progresiv, pe măsură ce proiectul înaintază.

NOTA 3 — Elementul de ieșire al unui proiect poate consta din una sau mai multe unități de produs sau serviciu.

NOTA 4 — Organizarea proiectului este în mod normal temporară și stabilită pentru durata de viață a proiectului.

NOTA 5 — Complexitatea interacțiunilor dintre activitățile proiectului nu este legată în mod necesar de mărimea proiectului.

3.4.3

Realizarea sistemului de management al calității

proces de stabilire, documentare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a unui sistem de management al calității

3.4.4

Achiziția competenței

proces de dobândire a competenței

3.4.5

Procedură de sistem

mod specificat de realizare a unei activități sau a unui proces

NOTĂ - Procedurile pot fi documentate sau nu.

3.4.6

A externaliza

a face un aranjament prin care o organizație externă efectuează o parte dintr-o funcție sau un proces al unei organizații

NOTA 1 - O organizație externă este în afara domeniului de aplicare al sistemului de management, deși funcția sau procesul externalizat face parte din domeniului de aplicare.

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”

3.4.7

Contract

acord obligatoriu

3.4.8

Proiectare și dezvoltare

ansamblu de procese care transformă cerințele pentru un obiect în cerințe mai detaliate pentru acel

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

obiect

NOTA 1 - Cerințele care formează elementele de intrare pentru proiectare și dezvoltare sunt adesea rezultatul cercetării și pot fi exprimate într-un sens mai larg, mai general decât cerințele care formează elementele de ieșire ale proiectării și

dezvoltării. Cerințele sunt în general definite în termeni de caracteristici. Într-un proiect pot exista câteva stadii de proiectare și dezvoltare.

NOTA 2 - În limba engleză, termenii "design" și "development" și expresia "design and development" sunt uneori utilizați ca sinonime și alții pentru a defini etape diferite din cadrul procesului global de proiectare și dezvoltare. În limba franceză termenii "conception" și "développement" și expresia "conception et développement" sunt uneori utilizați ca sinonime și alții pentru a defini etape diferite din cadrul procesului global de proiectare și dezvoltare.

NOTA 3 - Poate fi aplicat un atribut pentru a indica natura a ceea ce se proiectează și se dezvoltă (de exemplu proiectarea și dezvoltarea produsului, proiectarea și dezvoltarea serviciului sau proiectarea și dezvoltarea procesului).

3.5 Termeni referitori la sistem

3.5.1

Sistem

ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune

3.5.2

Infrastructură

sistem de facilități, echipamente și servicii de care este nevoie pentru funcționarea unei organizații

3.5.3

Sistem de management

ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații prin care se stabilesc politicile și obiectivele, precum și procesele prin care se realizează acele obiective

NOTA 1 - Un sistem de management poate să trateze o singură disciplină sau mai multe discipline, de exemplu managementul calității, managementul financiar sau managementul de mediu.

NOTA 2 - Elementele sistemului de management al calității stabilesc structura, rolurile și responsabilitățile organizației, planificarea, funcționarea, politicile, practicile, regulile, convingerile, obiectivele și procesele prin care se realizează acele obiective.

NOTA 3 - Domeniul de aplicare al unui sistem de management poate include întreaga organizație, funcțiuni specifice și identificate ale organizației, secțiuni specifice și identificate ale organizației sau una sau mai multe funcțiuni în cadrul unui grup de organizații.

NOTA 4 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. În definiția inițială au fost modificate notele de la 1 la 3.

3.5.4

Sistem de management al calității

parte a unui sistem de management referitoare la calitate.

3.5.5

Mediu de lucru

ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea

NOTĂ - Condițiile includ factori fizici, sociali, psihologici și de mediu (cum ar fi temperatură, iluminare, scheme de recunoaștere a meritelor, stres ocupațional, ergonomie și compoziția atmosferică).

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.5.6

Confirmare metrologică

ansamblu de operații cerute pentru a se asigura că echipamentul de măsurare este conform cu cerințele pentru utilizarea sa intenționată.

NOTA 1 - În general confirmarea metrologică include etalonarea sau verificarea, orice ajustare sau reparare necesare și reetalonare ulterioară, compararea cu cerințele metrologice pentru utilizarea intenționată a echipamentului, precum și orice sigilare și etichetare cerute.

NOTA 2 - Confirmarea metrologică este obținută numai dacă și în momentul în care s-a demonstrat și documentat adecvarea echipamentului de măsurare pentru utilizarea intenționată.

NOTA 3 - Cerințele pentru utilizarea intenționată includ considerații cum ar fi intervalul de măsurare, rezoluția și erorile maxime admisibile.

NOTA 4 - Cerințele metrologice sunt de obicei distincte de cerințele pentru produs și nu sunt specificate în acestea.

3.5.7

Sistem de management al măsurării

ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune, necesar pentru a se obține confirmarea metrologică și controlul proceselor de măsurare.

3.5.8

Politică

intenții și direcție ale unei organizații așa cum sunt exprimate oficial de managementul său de la cel mai înalt nivel.

NOTĂ - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”.

3.5.9

Politică referitoare la calitate

politică în legătură cu calitatea.

NOTA 1 - În general, politica referitoare la calitate este consecventă cu politica globală a organizației, poate fi aliniată la viziunea și misiunea organizației și furnizează un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate.

NOTA 2 - Principiile managementului calității prezentate în acest standard internațional pot forma o bază pentru stabilirea unei politici referitoare la calitate.

3.5.10

Viziune

aspirație spre ceea ce o organizație ar dori să devină, așa cum este exprimată de managementul său de la cel mai înalt nivel.

3.5.11

Misiune

rațiunea de a exista o organizație, așa cum este exprimată de managementul său de la cel mai înalt nivel.

3.5.12

Strategie

plan pentru îndeplinirea unui obiectiv pe termen lung sau a unui obiectiv general.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.6 Termeni referitori la cerințe

3.6.1

Obiect entitate articol

orice este perceptibil sau imaginabil

EXEMPLU - Produs, serviciu, proces, persoană, organizație, sistem, resursă.

NOTĂ - Obiectele pot fi materiale (de exemplu un motor, o foaie de hârtie, un diamant), imateriale (de exemplu rata de schimb, un plan al unui proiect) sau imaginate (de exemplu stadiul viitor al unei organizații).

3.6.2

Calitate

măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele.

NOTA 1 - Termenul „calitate” poate fi utilizat cu adjective cum ar fi slabă, bună sau excelentă.

NOTA 2 - „Intrinsec” ca opus la „atribuit” înseamnă existent în obiect.

3.6.3

Clasă

categorie sau rang alocat diferitelor cerințe pentru obiecte având aceeași utilizare funcțională

EXEMPLU - Clasele biletelor de avion și categoriile hotelurilor dintr-un ghid hotelier.

NOTĂ - Atunci când se stabilește o cerință referitoare la calitate, clasa este în general specificată.

3.6.4

Cerință

nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie

NOTA 1 — „În general implicit” înseamnă că reprezintă o practică internă sau o obișnuință pentru organizație și pentru părțile interesate ca nevoia sau așteptarea luată în considerare să fie implicită.

NOTA 2 — O cerință specificată este aceea care este declarată, de exemplu, în informații documentate.

NOTA 3 — Se poate utiliza un calificativ pentru a desemna un tip specific de cerințe, de exemplu cerințe pentru produs, cerințe ale managementului calității, cerințe ale clientului, cerințe referitoare la calitate.

NOTA 4 - Cerințele pot fi generate de diferite părți interesate sau de organizația însăși.

NOTA 5 — Pentru a realiza o înaltă satisfacție a clientului poate fi necesar să se îndeplinească o așteptare a unui client chiar dacă aceasta nu este nici declarată, nici în general implicită sau obligatorie.

NOTA 6 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notelor de la 3 la 5

3.6.5

Cerință referitoare la calitate

cerință pentru calitate

3.6.6

Cerință legală

cerință obligatorie specificată de un organism legislativ

3.6.7

Cerință reglementată

cerință specificată de o autoritate mandatată de un organism legislative.

3.6.8

Informații referitoare la configurația produsului

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

cerințe sau alte informații referitoare la proiectarea, realizarea, verificarea, funcționarea și susținerea produsului

3.6.9

Neconformitate

neîndeplinirea unei cerințe.

NOTĂ - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 11

3.6.10

Defect

neconformitate referitoare la o utilizare intenționată sau specificată

NOTA 1 - Distincția dintre conceptele de defect și neconformitate este importantă deoarece aceasta are conotații legale, în special cele asociate problemelor referitoare la răspunderea juridică pentru produs și serviciu.

NOTA 2 - Utilizarea intenționată, așa cum a fost prevăzută de client, poate fi afectată de natura informațiilor, cum ar fi instrucțiuni de utilizare sau de mentenanță, puse la dispoziție de furnizor.

3.6.11

Conformitate

îndeplinirea unei cerințe

NOTA 1 — În limba engleză cuvântul „conformance” este sinonim dar nerecomandat. În franceză „compliance” este sinonim dar nerecomandat.

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notei 1.

3.6.12

Capabilitate

capacitatea unui obiect de a realiza un element de ieșire care va îndeplini cerințele pentru acel element de ieșire

NOTA — Termenii referitori la capabilitatea procesului în domeniul statisticii sunt definiți în ISO 3534-2.

3.6.13

Trasabilitate

capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect.

NOTA 1 - Atunci când este luat în considerare un produs sau un serviciu, trasabilitatea se poate referi la:

- originea materialelor și componentelor,
- istoricul procesării și
- distribuția și localizarea produsului sau serviciului după livrare.

NOTA 2 - În domeniul metrologiei definiția acceptată este cea din ISO/IEC Guide 99.

3.6.14

Dependabilitate

abilitatea de a funcționa cum și când se solicită

3.6.15

Inovație

obiect nou sau schimbat, care realizează sau redistribuie valoare

NOTA 1 - Activitățile care au ca rezultat inovația sunt de regulă gestionate.

NOTA 2 - Inovația este de regulă semnificativă prin efectul său.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.7 Termeni referitori la rezultat

3.7.1

Obiectiv

rezultat de îndeplinit

NOTA 1 - Un obiectiv poate fi strategic, tactic sau operațional.

NOTA 2 - Obiectivele pot fi legate de diferite discipline (cum ar fi obiective financiare, obiective de mediu sau în domeniul sănătății și securității) și se pot aplica la diferite niveluri [cum ar fi la nivel strategic, la nivel de organizație, la nivel de proiect, produs și proces].

NOTA 3 - Un obiectiv poate fi exprimat în alte moduri, de exemplu ca un rezultat intenționat, un scop, un criteriu operațional, ca un obiectiv referitor la calitate sau prin utilizarea altor cuvinte cu înțeles similar (de exemplu țel, scop sau țintă).

NOTA 4 - În contextul sistemelor de management al calității, obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite de organizație în concordanță cu politica referitoare la calitate, pentru a se obține rezultate specifice.

NOTA 5 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin modificarea notei 2.

3.7.2

Obiectiv referitor la calitate

obiectiv în legătură cu calitatea

NOTA 1 - În general, obiectivele referitoare la calitate se bazează pe politica referitoare la calitate a organizației.

NOTA 2 - În general obiectivele referitoare la calitate sunt specificate pentru nivelurile, funcțiile și procesele relevante din organizație.

3.7.3

Succes

îndeplinirea a unui obiectiv

NOTĂ - Succesul unei organizații subliniază nevoia existenței unui echilibru între interesele sale economice sau financiare și nevoile părților interesate, de exemplu clienții, utilizatorii, investitorii/ acționarii (proprietarii), persoanele din organizație, furnizorii, partenerii, grupurile și comunitățile interesate.

3.7.4

Succes sustenabil

succes pe o perioadă de timp

NOTA 1 - Succesul sustenabil subliniază nevoia existenței unui echilibru între interesele economico-financiare ale organizației și cele ale mediului social și ecologic.

NOTA 2 - Succesul sustenabil are legătură cu părțile interesate ale unei organizații, de exemplu clienți, proprietari, personalul organizației, furnizori, bănci, sindicate, parteneri sau societate.

3.7.5

Element de ieșire

rezultatul unui process.

NOTĂ — Dacă un element de ieșire al organizației este un produs sau un serviciu, depinde de preponderența caracteristicilor implicate, de exemplu un tablou expus spre vânzare într-o galerie este un produs, în timp ce furnizarea unui tablou care a fost comandat este un serviciu, un hamburger cumpărat la un chioșc este un produs, în timp ce primirea unei comenzi și servirea unui hamburger comandat într-un restaurant este parte a unui serviciu.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.7.6

Prodot

element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client.

NOTA 1 - Obținerea unui produs se realizează fără necesitatea existenței unei tranzacții prealabile între furnizor și client, dar poate adesea implica noțiunea de element al serviciului până la momentul livrării către client.

NOTA 2 - Elementul dominant al unui produs este că acesta este în general tangibil.

NOTA 3 — Hardware-ul este tangibil și cantitatea sa este o caracteristică cuantificabilă (de exemplu anvelope).

Materialele procesate sunt tangibile și volumul lor este o caracteristică continuă (de exemplu combustibilul sau băuturile

gazoase). Hardware-ul și materialele procesate sunt denumite bunuri. Software-ul constă în informații indiferent de mediul de livrare (de exemplu program de calculator, aplicație pe telefon mobil, manual de instrucțiuni, conținutul unui dicționar, drepturile de autor pentru o compoziție muzicală, permisul de șofer auto).

3.7.7

Serviciu

element de ieșire al unei organizații cu cel puțin o activitate desfășurată în mod necesar între organizație și client.

NOTA 1 - Elementele dominante ale serviciului sunt în general intangibile.

NOTA 2 - Serviciul implică adesea activități la interfața cu clientul pentru a stabili cerințele clientului, precum și activități la livrarea serviciului și poate implica o relație continuă, ca în cazul serviciilor bancare, de contabilitate sau ale organizațiilor publice, de exemplu școli sau spitale.

NOTA 3 - Furnizarea unui serviciu poate implica, de exemplu, următoarele:

- o activitate efectuată pe un produs tangibil furnizat de client (de exemplu repararea unui autovehicul);
- o activitate efectuată pe un produs intangibil furnizat de client (de exemplu declarația de venit necesară pentru stabilirea impozitelor);
- livrarea unui produs intangibil (de exemplu furnizarea de informații în contextul transmiterii de cunoștințe);
- crearea unei ambianțe pentru client (de exemplu în hoteluri și restaurante);

NOTA 4 - În general, clientul beneficiază de serviciu.

3.7.8

Performanță

rezultat măsurabil

NOTA 1 - Performanța se raportează atât la parametri cantitativi, cât și la parametri calitativi.

NOTA 2 - Performanța se poate raporta la managementul activităților, proceselor, produselor, serviciilor, sistemelor sau organizațiilor.

NOTA 3 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin modificarea notei 2.

3.7.9

Risc

efect al incertitudinii

NOTA 1 - Un efect este o abatere, pozitivă sau negativă, de la o așteptare.

NOTA 2 - Incertitudinea este starea, chiar parțială, de insuficiență de informații legate de înțelegerea sau cunoașterea unui eveniment, a consecințelor sau plauzibilității acestuia.

NOTA 3 - Riscul este caracterizat adesea prin referire la evenimente potențiale (așa cum sunt definite în Ghidul ISO 73:2009, 3.5.1.3) și consecințele lor (așa cum sunt definite în Ghidul ISO 73:2009) sau o combinație a acestora.

NOTA 4 - Riscul este adesea definit ca o combinație a consecințelor unui eveniment (inclusiv schimbarea circumstanțelor) și plauzibilității asociate de apariție (așa cum sunt definite în Ghidul ISO 73:2009).

NOTA 5 - Cuvântul „riscl este utilizat uneori atunci când există numai posibilitatea unor consecințe negative.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

NOTA 6 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 11 Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notei 5.

3.7.10

Eficiență

relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate

3.7.11

Eficacitate

gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute

NOTĂ - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea „sunt în fața cuvântului „obținute”.

3.8 Termeni referitori la date, informații și documente

3.8.1

Date

fapte despre un obiect.

3.8.2

Informatii

date semnificative

3.8.3

Dovezi obiective

date care susțin existența sau veridicitatea unui lucru

NOTA 1 - Dovezile obiective pot fi obținute prin observație, măsurare, încercare sau prin alte mijloace.

NOTA 2 - Dovezile obiective pentru audit constau în general din înregistrări, declarații despre fapte sau din alte informații care sunt relevante pentru criteriile de audit și verificabile.

3.8.4

Sistem informațional

rețea de canale de comunicare utilizată într-o organizație.

3.8.5

Document

informații și mediul care le conține

EXEMPLU - Înregistrare, specificație, document procedural, schiță, raport, standard.

NOTA 1 - Mediul poate fi hârtie, disc de calculator magnetic, electronic sau optic, fotografie sau eșantion master sau o combinație a acestora.

NOTA 2 - Un ansamblu de documente, de exemplu specificații și înregistrări, este numit în mod frecvent „documentație”.

NOTA 3 - Anumite cerințe (de exemplu cerința de lizibilitate) sunt valabile pentru toate tipurile de documente. Totuși, pot exista cerințe diferite pentru specificații (de exemplu cerința de a fi controlate la revizie) și pentru înregistrări (de exemplu cerința de a fi regăsite).

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.8.6

Informații documentate

informații care necesită a fi controlate și menținute de o organizație împreună cu mediul care le conține

NOTA 1 - Informațiile documentate pot exista în orice format, pe orice mediu și din orice sursă.

NOTA 2 - Informațiile documentate se pot referi la:

- sistemul de management, inclusiv la procesele conexe;
- informațiile create în scopul funcționării organizației (documentație);
- dovezi ale rezultatelor obținute (înregistrări).

NOTA 3 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”.

3.8.7

Specificație

document care conține cerințe

EXEMPLU - Manualul calității, planul calității, desenul tehnic, document procedural, instrucțiune de lucru.

NOTA 1 - O specificație se poate referi la activități (de exemplu document procedural, specificație de proces, specificație de încercare) sau la produse (de exemplu specificație de produs, specificație de performanță și desen).

NOTA 2 - Se poate întâmpla ca, prin stabilirea cerințelor, o specificație să stabilească suplimentar rezultatele obținute prin proiectare și dezvoltare și astfel, în anumite cazuri, să poată fi utilizată ca o înregistrare.

3.8.8

Manual al calității

specificație pentru sistemul de management al calității al unei organizații.

NOTĂ - Manualele calității pot diferi prin detalii și format pentru a se potrivi la dimensiunea și complexitatea unei organizații individuale.

3.8.9

Plan al calității

specificație care precizează procedurile și resursele asociate care vor fi aplicate unui obiect specific, când și de către cine.

NOTA 1 - Aceste proceduri le includ în general pe acelea care se referă la procesele de management al calității și la procesele de realizare a produsului și serviciului.

NOTA 2 — Un plan al calității se referă deseori la părți ale manualului calității sau ale documentelor procedurale.

NOTA 3 - Un plan al calității este în general unul din rezultatele planificării calității.

3.8.10

Înregistrare

document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.

NOTA 1 - Înregistrările pot fi utilizate, de exemplu, pentru a oficializa trasabilitatea și pentru a furniza dovada referitoare la verificare, acțiune preventivă și acțiune corectivă.

NOTA 2 - În general, nu este necesar ca înregistrările să fie supuse controlului reviziilor.

3.8.11

Plan de management al proiectului

document care specifică ce este necesar pentru a atinge obiectivul (obiectivele) proiectului.

NOTA 1 — Un plan de management al proiectului ar trebui să includă sau să se refere la planul calității proiectului.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

NOTA 2 - Planul de management al proiectului include de asemenea sau face referire la alte planuri cum ar fi cele în legătură cu structuri organizaționale, resurse, programe, buget, managementul riscurilor, managementul mediului, managementul sănătății și securității ocupaționale, managementul securității, după cum este cazul.

3.8.12

Verificare

confirmare, prin furnizare de dovezi obiective că cerințele specificate au fost îndeplinite.

NOTA 1 - Dovada obiectivă necesară pentru verificare poate fi rezultatul unei inspecții sau al unei alte forme de determinare, precum efectuarea de calcule alternative sau analizarea documentelor.

NOTA 2 - Activitățile derulate pentru verificare sunt uneori denumite un proces de calificare.

NOTA 3 - Cuvântul lverificatl este utilizat pentru a desemna starea corespunzătoare.

3.8.13

Validare

confirmare, prin furnizare de dovezi obiective că cerințele pentru o utilizare sau aplicație intenționată au fost îndeplinite.

NOTA 1 - Dovada obiectivă necesară pentru validare este rezultatul unei încercări sau al unei alte forme de determinare precum efectuarea de calcule alternative sau analizarea documentelor.

NOTA 2 - Cuvântul lvalidatl este utilizat pentru a desemna starea corespunzătoare.

NOTA 3 - Condițiile de utilizare pentru validare pot fi reale sau simulate.

3.8.14

Evidența stadiului configurației

înregistrare și raportare oficiale despre informațiile referitoare la configurația produsului, stadiul modificărilor propuse și stadiul implementării modificărilor aprobate

3.8.15

Caz specific

subiect al planului calității.

NOTĂ — Această expresie este utilizată pentru a evita repetiția sintagmei „proces, produs, proiect sau contractl în ISO 10005.

3.9 Termeni referitori la client

3.9.1

Feedback

opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamațiilor.

3.9.2.

Satisfacția clientului

percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

NOTA 1 - Se poate ca așteptarea clientului să nu fie cunoscută de organizație sau chiar de clientului respectiv, până când este furnizat produsul sau serviciul. Poate fi necesar pentru atingerea unui înalt grad de satisfacție a clientului să se îndeplinească o așteptare a unui client chiar dacă aceasta nu este nici declarată și nici în general implicită sau obligatorie.

NOTA 2 - Reclamațiile sunt un indicator comun al unui grad scăzut de satisfacție a clientului, dar absența acestora nu implică automat un grad ridicat de satisfacție a clientului.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

NOTA 3 - Chiar dacă cerințele clientului au fost agreate cu clientul și îndeplinite, aceasta nu asigură automat un grad ridicat de satisfacție a clientului.

3.9.3

Reclamație

exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

3.9.4

Service furnizat clientului

interacțiunea dintre organizație și client pe parcursul ciclului de viață al produsului sau al serviciului.

3.9.5

Cod de conduită pentru satisfacția clientului

promisiuni, făcute clienților de către o organizație, referitoare la comportarea sa, care vizează îmbunătățirea satisfacției clientului și a prevederilor conexe.

NOTA 1 - Prevederile conexe pot include obiective, condiții, limitări, informații de contact și proceduri de tratare a reclamațiilor.

NOTA 2 - În ISO 10001:2007, termenul „cod” este utilizat în loc de „cod de conduită pentru satisfacția clientului”.

3.9.6

Litigiu

dezacord, generat de o reclamație trimisă unui furnizor de PRL.

NOTĂ - Unele organizații permit clienților lor să își exprime, în primă instanță, insatisfacția către un furnizor de PRL. În această situație, exprimarea insatisfacției devine o reclamație atunci când este trimisă organizației pentru a primi un răspuns și devine un litigiu dacă nu este rezolvată de organizație fără intervenția furnizorului de PRL. Multe organizații preferă ca mai întâi clienții lor să-și exprime orice insatisfacție în cadrul organizației, înainte de utilizarea unei soluționări externe a litigiului.

3.10 Termeni referitori la caracteristică

3.10.1

Caracteristică

trăsătură distinctivă

NOTA 1 - O caracteristică poate fi inerentă sau atribuită.

NOTA 2 - O caracteristică poate fi calitativă sau cantitativă.

NOTA 3 - Sunt diverse clase de caracteristici, după cum urmează:

- fizice (de exemplu caracteristici mecanice, electrice, chimice sau biologice),
- senzoriale (de exemplu olfactive, tactile, gustative, vizuale, auditive),
- comportamentale (de exemplu politețe, onestitate, sinceritate),
- temporale (de exemplu punctualitate, fiabilitate, disponibilitate, continuitate),
- ergonomice (de exemplu caracteristică fiziologică sau referitoare la siguranța umană),
- funcționale (de exemplu viteza maximă a unui avion).

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.10.2

caracteristică referitoare la calitate

caracteristică inerentă a unui obiect referitoare la o cerință

NOTA 1 - Inerent înseamnă care există în ceva, în special ca o caracteristică permanentă.

NOTA 2 - O caracteristică atribuită unui obiect (de exemplu prețul unui obiect) nu este o caracteristică referitoare la calitatea obiectului respectiv.

3.10.3

Factor uman

caracteristică a unei persoane, care are un impact asupra unui obiect luat în considerare.

NOTA 1 - Caracteristicile pot fi fizice, cognitive sau sociale

NOTA 2 - Factorii umani pot avea un impact semnificativ asupra sistemului de management.

3.10.4

Competență

capacitate de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate intenționate.

NOTA 1 - Competența demonstrată este uneori considerată ca o calificare.

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de baza pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 11. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notei 1.

3.10.5

Caracteristică metrologică

caracteristică care poate influența rezultatele măsurării.

NOTA 1 - Echipamentul de măsurare are în mod obișnuit mai multe caracteristici metrologice.

NOTA 2 - Caracteristicile metrologice pot constitui subiect de etalonare.

3.10.6

Configurație

caracteristici funcționale și fizice corelate ale unui produs sau serviciu, definite în informațiile referitoare la configurația produsului.

3.10.7

Configurație de bază

informații referitoare la configurația produsului aprobate, care stabilesc caracteristicile unui produs sau serviciu la un anumit moment, care servesc ca referință pentru activități din cadrul ciclului de viață al produsului sau serviciului

3.11 Termeni referitori la determinare

3.11.1

Determinare

activitate pentru a identifica una sau mai multe caracteristici și valorile lor specifice.

3.11.2

Analiză

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

determinare a potrivirii, adecvării sau eficacității unui obiect pentru a îndeplini obiective stabilite
 EXEMPLU - Analiza efectuată de management, analiza proiectării și dezvoltării, analiza cerințelor clientului, analiza acțiunilor corective și analiza paritară.

NOTĂ - Analiza poate include de asemenea determinarea eficienței.

3.11.3

Monitorizare

determinare a stării unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activități

NOTA 1 - Pentru determinarea stării poate fi nevoie de verificare, supervizare sau observare critică.

NOTA 2 - Monitorizarea este în general o determinare a stării unui obiect, efectuată în etape și momente de timp diferite.

NOTA 3 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială și nota 1 au fost modificate, iar nota 2 a fost adăugată.

3.11.4

Măsurare

proces de determinare a unei valori

NOTA 1 - Conform ISO 3534-2, valoarea determinată este în general valoarea unei cantități.

NOTA 2 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de baza pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 11. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notei 1.

3.11.5

Proces de măsurare

ansamblu de operații pentru determinarea valorii unei cantități

3.11.6

Echipament de măsurare

instrument de măsurare, software, etalon de măsurare, material de referință sau aparate auxiliare sau o combinație a acestora, necesare pentru realizarea procesului de măsurare.

3.11.7

Inspecție

determinare a conformității cu cerințele specificate.

NOTA 1 - Dacă rezultatul unei inspecții arată conformitate, atunci poate fi utilizat pentru scopuri de verificare.

NOTA 2 - Rezultatul unei inspecții poate arăta conformitate, neconformitate sau un grad de conformitate.

3.11.8

Incercare

determinare conform cu cerințele pentru o utilizare sau aplicație intenționată specifică

NOTĂ - Dacă rezultatul unei încercări arată conformitate, poate fi utilizat pentru scopuri de validare.

3.11.9

Evaluare a progresului

aprecierea progresului obținut în realizarea obiectivelor proiectului

NOTA 1 - Această evaluare trebuie efectuată în puncte corespunzătoare ale ciclului de viață al proiectului în cadrul tuturor proceselor proiectului, pe baza criteriilor pentru procesele proiectului și pentru produs sau serviciu.

NOTA 2 - Rezultatele evaluărilor progresului pot conduce la revizia planului de management al proiectului.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.12 Termeni referitori la actiune

3.12.1

Acțiune preventivă

acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei posibile situații nedorite.

NOTA 1 - Pot exista mai multe cauze pentru o neconformitate potențială.

NOTA 2 - Acțiunea preventivă este întreprinsă pentru a preveni apariția, în timp ce acțiunea corectivă este întreprinsă pentru a preveni reparația.

3.12.2

Acțiune corectivă

acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției

NOTA 1 - Pot exista mai multe cauze pentru o neconformitate.

NOTA 2 - Acțiunea corectivă este întreprinsă pentru a preveni reparația, în timp ce acțiunea preventivă este întreprinsă pentru a preveni apariția.

NOTA 3 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului –Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 11. Definiția inițială a fost modificată prin adăugarea notei 1.

3.12.3

Corecție

acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

NOTA 1 - O corecție poate fi întreprinsă înainte, împreună cu, sau după o acțiune corectivă.

NOTA 2 - O corecție poate fi de exemplu, reprelucrarea sau reclasarea.

3.12.4

Reclasare

modificare a clasei unui produs sau serviciu neconform pentru a-l face conform cu cerințe diferite de cele inițiale.

3.12.5

Derogare după fabricație

autorizare de a utiliza sau elibera un produs sau serviciu care nu este conform cu cerințele specificate.

NOTĂ — În general o derogare după fabricație este limitată la livrarea de produse sau servicii care au caracteristici neconforme în cadrul limitelor specificate și este dată în general pentru o cantitate limitată de produse și servicii sau o perioadă de timp limitată și pentru o anumită utilizare.

3.12.6

Derogare înainte de fabricație

autorizare de a se abate de la cerințele specificate inițial pentru un produs sau serviciu înainte de realizarea acestuia.

NOTĂ - În general, o derogare înainte de fabricație este acordată pentru o cantitate limitată de produse sau servicii sau o perioadă de timp limitată și pentru o anumită utilizare.

3.12.7

Eliberare

autorizare de a trece la etapa următoare a unui proces sau la următorul proces

NOTĂ — În engleză, în contextul software-ului și documentelor, termenul "eliberare" este utilizat frecvent pentru a se referi la o versiune a software-ului sau a documentului însuși.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.12.8

Reprelucrare

acțiune asupra unui produs sau serviciu neconform pentru a-l face conform cu cerințele.

NOTĂ — Reprelucrarea poate afecta sau schimba părți ale produsului sau serviciului neconform.

3.12.9

Reparare

acțiune asupra unui produs sau serviciu neconform pentru a-l face acceptabil pentru utilizarea intenționată

NOTA 1 - O reparare de succes a unui produs sau serviciu neconform, nu face neapărat produsul sau serviciul conform cu cerințele. Se poate ca împreună cu o reparare să fie cerută și o derogare după fabricație.

NOTA 2 — Repararea include acțiuni de remediere întreprinse asupra unui produs sau serviciu, anterior conform, pentru a-l repune în uz, de exemplu ca parte a mentenanței.

NOTA 3 — Repararea poate afecta sau schimba părți ale produsului sau serviciul neconform.

3.12.10

Rebutare

acțiune asupra unui produs sau serviciu neconform pentru a împiedica utilizarea intenționată inițial.

EXEMPLU - Reciclare, distrugere.

NOTĂ - În situația unui serviciu neconform, utilizarea este împiedicată prin întreruperea serviciului.

3.13 Termeni referitori la audit

3.13.1

Audit

proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi obiective și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

NOTA 1 - Elementele fundamentale ale unui audit includ determinarea conformității unui obiect în conformitate cu o procedură efectuată de personal care nu este responsabil pentru obiectul auditat.

NOTA 2 - Un audit poate fi un audit intern (de primă parte) sau un audit extern (de secundă parte sau de terță parte) și poate fi un audit combinat sau un audit comun.

NOTA 3 - Auditurile interne, numite uneori audituri de primă parte, sunt conduse de, sau în numele organizației însăși, pentru analiza efectuată de management și alte scopuri interne și pot alcătui baza pentru declarația de conformitate a unei organizații. Independența poate fi demonstrată prin lipsa responsabilităților pentru activitatea în curs de auditare.

NOTA 4 - Auditurile externe includ acele audituri numite în general de secundă parte și de terță parte. Auditurile de secundă parte sunt conduse de părți care au un interes în organizație, cum ar fi clienții sau de alte persoane în numele acestora. Auditurile de terță parte sunt conduse de organizații de auditare externe, independente, cum ar fi cele care furnizează certificarea/ înregistrarea conformității sau agențiile guvernamentale.

NOTA 5 - Acesta constituie unul dintre termenii comuni și dintre definițiile de bază pentru standardele ISO referitoare la sistemul de management menționate în anexa SL a documentului „Consolidated ISO Supplement to the ISO/IEC Directives, Part 1”. Definiția inițială și notele au fost modificate pentru a elimina efectul de circularitate între criteriile de audit și intrările termenului dovezi de audit și au fost adăugate notele 3 și 4.

3.13.2

Audit combinat

audit efectuat la un singur auditat pentru două sau mai multe sisteme de management împreună.

NOTĂ - Părțile unui sistem de management care pot fi implicate într-un audit combinat pot fi identificate prin standarde relevante referitoare la sistemul de management, produs, servicii sau procese, care sunt aplicate de organizație.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.13.3

Audit comun

audit efectuat la un singur auditat de două sau mai multe organizații de auditare.

3.13.4

Program de audit

ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

3.13.5

Domeniul auditului

amplourea și limitele unui audit.

NOTĂ - În general, domeniul auditului include o descriere a locațiilor fizice, a unităților organizaționale, a activităților și proceselor.

3.13.6

Plan de audit

descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit.

3.131

Criterii de audit

ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada obiectivă.

3.13.8

Dovadă de audit

înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și sunt verificabile.

3.13.9

Constatări ale auditului

rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit.

NOTA 1 - Constatările auditului indică conformitatea sau neconformitatea.

NOTA 2- Constatările auditului pot conduce la identificarea oportunităților pentru îmbunătățire sau la înregistrarea bunelor practici.

NOTA 3 - În cazul în care criteriile de audit sunt selectate din cerințele legale sau din cerințele reglementate, constatarea auditului poate fi denumită în limba engleză „compliance” (conformare) sau „non-compliance” (neconformare).

3.13.10

Concluzie a auditului

rezultat al unui audit după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului.

3.13.11

Client al auditului

organizație sau persoană care solicită un audit.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3.13.12

Auditat

organizație care este auditată

3.13.13

Ghid

persoană numită de auditat pentru a asista echipa de audit

3.13.14

Echipă de audit

una sau mai multe persoane care efectuează un audit susținuți dacă este nevoie de experți tehnici.

NOTA 1 - Un auditor din echipa de audit este desemnat conducător al echipei de audit.

NOTA 2 - Echipa de audit poate include auditori în formare.

3.13.15

Auditor

persoană care efectuează un audit.

3.13.16

Expert tehnic

persoană care furnizează expertiză sau cunoștințe specifice echipei de audit.

NOTA 1 - Expertiza sau cunoștințele specifice se referă la organizația, la procesul sau la activitatea care se auditează, ori la cultură sau limbă.

NOTA 2 - Un expert tehnic nu acționează ca un auditor în echipa de audit.

3.13.17

Observator

persoană care însoțește echipa de audit dar nu acționează ca un auditor.

NOTA - Un observator poate fi membru al auditatului, al autorității de reglementare sau al altei părți interesate care asistă ca martor la audit.

3.14 Termeni referitori la mediu

Mediu - mediul înconjurător în care funcționează o organizație, care include aerul, apa, pământul, resursele naturale, flora, fauna, oamenii și relațiile dintre acestea.

NOTA 1: Mediul înconjurător se poate extinde din interiorul organizației până la sistemul local, regional și global.

NOTA 2: Mediul înconjurător poate fi descris în termeni de biodiversitate, ecosisteme, climat sau alte caracteristici

Aspect de mediu - element al activităților, produselor sau serviciilor unei organizații care interacționează sau poate interacționa cu mediul.

NOTA 1: - Un aspect de mediu poate provoca (un) impact(uri) asupra mediului. Un aspect semnificativ de mediu are sau poate avea unul sau mai multe impacturi semnificative asupra mediului.

NOTA 2: Aspectele semnificative de mediu sunt determinate de către organizație prin aplicarea unuia sau mai multor criterii

Condiție de mediu – stare sau caracteristica a mediului așa cum a fost determinată la un moment dat

Impact asupra mediului - modificare a mediului, benefică sau dăunătoare, care rezultă total sau parțial din aspectele de mediu ale unei organizații.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

Obiectiv de mediu – obiectiv stabilit de organizatie in conformitate cu politica sa de mediu.

Sistem de management de mediu - parte a sistemului de management utilizată pentru gestiona aspectele de mediu, pentru a indeplini obligatiile de conformaresi a trata riscurile si oportunitatile.

Politica de mediu - intențiile si direcția unei organizații referitoare la performanta de mediu exprimate in mod oficial de managementul de la cel mai inalt nivel.

Performanță de mediu – performanta care se refera la managementul aspectelor de mediu

NOTĂ – Pentru un sistem de management de mediu, rezultatele pot fi măsurate in raport cu politica de mediu a organizației, obiectivele de mediu sau alte criterii utilizand indicatori

Prevenirea poluării - utilizarea de procese, practici, tehnici, materiale, produse, servicii sau energie care împiedica, reduc sau controlează (separat sau în combinație) crearea, emisia sau deversarea oricărui tip de poluant sau deșeu pentru a reduce impacturile daunatoare asupra mediului.

NOTA: Prev: enirea poluării poate include reducerea sau eliminarea sursei, modificari ale procesului, produsului sau serviciului, utilizarea eficienta a resurselor, înlocuirea materialelorși a surselor de energie, reutilizare, recuperare, reciclare, regenerare sau tratare.

Obligatii de conformare – cerinte legale fata de care o organizatie este obligata sa se conformeze si alte cerinte fata de care o organizatie este obligata sau allege sa se conformeze

NOTA 1: Sistemul de management de mediu se refera la obligatiile de conformare

NOTA 2: Obligatiile de conformare pot aparea din cerinte obligatorii, cum ar fi cerintele legale si de reglementare aplicabile, sau angajamente voluntare cum sunt standardele organizationale si sectoriale, relatiile contractuale, coduri de buna practica si acordurile cu grupurile comunitare si organizatii neguvernamentale.

Riscuri si oportunitati – efecte adverse potentiale (amenintari) si benefice potentiale (oportunitati)

Ciclu de viata – Etape consecutive si intercorelate ale unui system produs (sau serviciu), de la achizitia materiilor prime sau generarea acestora din resurse natural pana la reintegrarea în natura

NOTA 1: Etapele ciclului de viata includ achizitionarea de materii prime, proiectare, productie, transport/livrare, utilizare, tartare la sfarsitul duratei de viata si reintegrarea în natura

Indicator – reprezentare masurabila a starii sau stadiului proceselor de operare, de management sau a conditiilor

1.3.2 Prescurtari

- DG/ADM – Director General/Administrator
- SMI – Sistem de Management integrat Calitate-Mediu
- QMS – Sistem de management calitate

- CMCM – Compartiment Management calitate-mediu
- RCM – Responsabil Calitate-Mediu

- MC – Manager Calitate

- MMI – Manualul Sistemului de Management Integrat
- **RNACP** – Raport de Neconformitati Actiuni Corective / Preventive
- PS – Procedura de Sistem

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

- **PO** – Procedura Operationala
- PTE – Proceduri Tehnice de Executie
- IL – Instructiuni de Lucru
- F – Formular
- **PCCVI** – Plan de Control al Calitatii Verificari si Incercari
- **PV** – Proces Verbal
- **NIR** – Nota Intrare - Receptie

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

4 CONTEXTUL ORGANIZATIEI

4.1 Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza

Acest Manual are ca obiectiv descrierea si functionarea sistemului de management integrat al calitatii și mediului din cadrul organizatiei „TENSGRUP” SRL, in scopul de a satisface cerintele clienților si cele ale standardelor de referință SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015. Atingerea obiectivelor care urmaresc satisfacerea cerintelor clienților se realizeaza prin demersul de imbunatatire continua a eficientei proceselor. Insași prezentul manual se dorește a fi un document care sa se constituie într-o dovada obiectiva a acestui demers.

Măsurile luate de „TENSGRUP” SRL privind obiectul de activitate au rolul de a demonstra capabilitatea de a ține sub control procesele caracteristice, de a preveni și rezolva orice neconformități și de a folosi mijloace adecvate pentru a evita repetarea acestora.

Elementele descrise în acest manual, procedurile de sistem si operationale, constituie practici obligatorii pentru întregul personal al organizației.

Sistemul de management integrat al calitatii și mediului descris în continuare este conform cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015.

4.1.1 Elemente de identificare

INTREPRINDEREA „TENSGRUP” S.R.L., cu sediul in Chisinau, str. Liviu Deleanu 4 nr. 63, Republica Moldova, tel:079040001, este inregistrata la Agenția Servicii Publice, avand Cod Fiscal 1013600026414.

4.1.2 Descrierea organizației

Întreprinderea „TENSGRUP” SRL a fost creată și înregistrată în anul 2013. Întreprinderea este subiect economic independent, cu dreptul de persoană juridică, realizând activitatea principală de, instalații ingineresti, rețele tehnico-edilitare, instalații electrice.

„TENSGRUP” SRL, ca antreprenor, oferă realizarea lucrărilor :

- Lucrări de electromontaj interior, exterior-PT, LEA, cablu subteran
- Proiectarea rețelelor electrice și iluminatului stradal
- Construcția liniilor de 0,4-10 kW și stațiilor de transformare
- Iluminare stradală, iluminare festivă
- Laborator electrotehnic
- Darea obiectelor în exploatare
- Electrician autorizat

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

- Săparea tranșeelor
- Săparea șanțurilor
- Instalarea pilonilor
- Amenajarea teritoriului
- Servicii excavare
- Transportarea mărfurilor cu manipulatorul
- Proiectarea sistemelor fotovoltaice
- Instalarea sistemelor fotovoltaice
- Conectarea la rețelelele electrice
- Deservirea sistemelor fotovoltaice

Compania „TENSGRUP” SRL dispune de mijloace și forțe proprii necesare executării în paralel a câtorva obiecte. În relațiile cu beneficiarii construcțiilor, „TENSGRUP” SRL a avut și are un comportament corect civilizată și constructiv, precum și o atitudine tehnico- profesională foarte serioasă față de calitatea lucrărilor.

Echipa societății este formată din ingineri și muncitori calificați, de a veni oricând în ajutorul clientului, menținând relații de colaborare cu diferite firme specializate în domeniul construcțiilor atât din Republica Moldova cât și peste hotarele ei. Societatea mereu este în căutarea noilor tehnologii în domeniu cu menirea de a spori nivelul calității lucrărilor executate.

4.2 Înțelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate

„TENSGRUP” SRL a determinat, monitorizeaza si analizeaza:

- a) partile interesate relevante pentru sistemul de management al calitatii si mediului
- b) cerintele acestor parti interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calitatii.
- c) care dintre aceste nevoi si asteptari devin obligatiile sale de conformare

Acest manual este destinat:

- utilizării interne, pentru comunicarea către toți angajații întreprinderii a politicii în domeniul calității și mediului, a obiectivelor calității și mediului, pentru a-i familiariza cu metodele folosite pentru atingerea conformității cu cerințele SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015, pentru facilitarea implementării, menținerii sistemului de management integrat al calitatii și mediului și asigurarea continuității și actualizării acestuia în condițiile modificării condițiilor de lucru, pentru asigurarea unei comunicări și a unui control eficient al calității activităților, conformarea cu cerințele legale și alte cerințe și îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat al calitatii și mediului.
- utilizării externe, pentru informarea beneficiarilor organizației și a altor părți interesate în legătură cu politica în domeniul calității și mediului a „TENSGRUP” SRL.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

Manualul sistemului de management integrat al calitatii și mediului reprezintă "Cartea de Vizită" a organizației prin care conducerea „TENSGRUP” SRL își definește și documentează politica, obiectivele și angajamentul cu privire la calitate și mediu, a conformării cu cerințele legale și alte cerințe și îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat al calitatii și mediului.

4.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii si mediului

Ca autoritate deliberativa a întreprinderii, Directorul „TENSGRUP” SRL indeplinește, in principal, urmatoarele atribuții:

- a) modificarea și completarea statutului, inclusiv adoptarea lui într-o nouă redacție;
- b) modificarea quantumului capitalului social;
- c) aprobarea rezultatelor evaluării aportului în natură în capitalul social;
- d) desemnarea cenzorului, eliberarea înainte de termen a acestuia;
- e) urmărirea pe cale judiciară a cenzorului pentru prejudiciile cauzate Societății;
- f) aprobarea rapoartelor cenzorului sau a avizelor auditorului independent;
- g) aprobarea bilanțului contabil anual;
- h) adoptarea hotărârii privind repartizarea profitului net;
- i) adoptarea hotărârii privind reorganizarea Societății și aprobarea planului de reorganizare;
- j) adoptarea hotărârii de lichidare a Societății, numirea lichidatorului și aprobarea bilanțului de lichidare;
- k) aprobarea mărimii și modului de formare a fondurilor Societății;
- l) aprobarea mărimii și a modului de achitare a remunerației cenzorului;
- m) aprobarea în prealabil a încheierii contractelor prin care Societatea transmite proprietatea sau cedează, cu titlu gratuit, drepturi unor terți;
- n) înființarea filialelor și reprezentanțelor Societății;
- o) aprobarea fondării altor persoane juridice;
- p) aprobarea participării în calitate de cofondator al altor persoane juridice;
- q) desemnarea și eliberarea înainte de termen a administratorului;
- r) aprobarea dării de seamă anuale și evaluarea activității administratorului;
- s) urmărirea pe cale judiciară a administratorului pentru prejudiciile cauzate Societății;
- t) aprobarea mărimii și modului de achitare a remunerației administratorului;
- u) aprobarea planului de afaceri al Societății;
- v) aprobarea regulamentelor interne ale Societății.

4.4 Sistemul de management al calitatii si mediului si procesele sale

Conducerea „TENSGRUP” SRL definește obiectivele generale ale organizației, precum și politica pentru calitate și mediu. Fiecare responsabil de proces trebuie să-și însușească obiectivele generale ale organizației și politica pentru calitate și mediu și să-și stabilească obiectivele specifice pe compartiment.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

La toate nivelurile, procesele de management funcționează după principiul P.D.C.A.:

- Plan – planifica – definește obiectivele
- Do – execută ce s-a definit prin:
 - comunicarea obiectivelor partilor interesate,
 - furnizarea resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor
 - punerea în practică a procedurilor pentru atingerea obiectivelor
- Check – verifica – punerea în practică a indicatorilor și utilizarea lor pentru verificarea regulată a îndeplinirii obiectivelor definite.
- Act – acționează – punerea în practică a măsurilor de îmbunătățire și/sau de eliminare a neconformităților.
 - stabilește planul(/urile) de acțiune pentru corectarea eventualelor abateri față de obiective
 - punerea în practică a planului(/rilor) de acțiune pentru corectarea abaterilor față de obiectivele propuse.

Procesele incluse în QMS sunt structurate în 6 categorii:

- procese de leadership
 - procese de planificare
 - procese suport
 - procese de operare
 - procese de măsurare, monitorizare, analiză și evaluare
 - procese de îmbunătățire
- prin procedurile QMS s-a stabilit succesiunea și interacțiunea între procesele incluse în SIM. Astfel, în fiecare procedură, elaborată ca descriere de proces, sunt precizate:
 - ieșirile din procesele din amonte care sunt intrări în procesul descris de procedură
 - ieșirile din procesul descris de procedură care sunt intrări în procesele din aval
 - prin informațiile documentate s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că desfășurarea și controlul proceselor sunt eficiente
 - sunt asigurate resursele necesare pentru a susține desfășurarea și monitorizarea proceselor
 - pentru îmbunătățirea continuă a SIM:
 - s-au stabilit obiective specifice ale calității și mediului
 - s-a stabilit ciclul P-D-C-A pentru fiecare proces inclus în SIM, astfel încât din descrierea de proces rezultă etapele de Planificare-Desfășurare-Verificare-Îmbunătățire
 - toate procesele sunt monitorizate, măsurate și analizate
 - sunt implementate acțiuni necesare pentru a realiza obiectivele stabilite și îmbunătățirea continuă a proceselor.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

Managementul calității-mediului reprezintă ansamblul activităților coordonate pentru a orienta și controla organizația în ceea ce privește calitatea-mediul și stabilește politica în domeniul calității-mediului, obiectivele și responsabilitățile pe care le implementează în cadrul SMI, prin mijloace cum ar fi: planificarea calității, planificarea aspectelor de mediu, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității și performantei de mediu.

Managementul calitatii-mediului este în responsabilitatea tuturor nivelurilor de management și este condus de managementul de la nivelul cel mai înalt.

Activitatea în fiecare punct de lucru este organizată pentru realizarea în întregime a activităților planificate. Deasemenea, în fiecare punct de lucru este organizată activitatea de întreținere și reparații, de mentenanța preventivă și corectivă a echipamentelor.

5 Leadership

5.1 Leadership si angajament

5.1.1 Generalitati

„TENSGRUP” SRL, reprezentată prin Director General,/ADM se angajează să dezvolte și să mențină SMI (Sistemul de Management Integrat al Calitatii-Mediului-SSM) eficace și eficient pentru realizarea de beneficii pentru părțile interesate prin stabilirea, menținerea și creșterea satisfacției beneficiarului, prevenirea poluării mediului, conformarea cu legislația de mediu, precum și cu alte cerințe aplicabile, prin:

- a) asumarea raspunderii pentru eficacitatea sistemului de management al calitatii si mediului;
- b) asigurarea ca politica si obiectivele referitoare la calitate sunt stabitite pentru sistemul de management al calitatii si sunt compatibile cu contextul si directia strategica ale organizatiei;
- c) asigurarea ca cerintele sistemului de management al calitiltii sunt integrate in procesele de operare ale organizatiei;
- d) promovarea abordarii pe baza de proces si a gandirii pe baza de risc;
- e) asigurarea ca resursele necesare pentru sistemul de management al calitatii sunt disponibile;
- f) comunicarea importantei unui management eficace al calitatii si a conformarii cu cerintele sistemului de management al calitatii;
- g) asigurarea ca sistemul de management al calitatii obtine rezultatele intentionate;
- h) angrenarea, directionarea si sustinerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calitatii;
- i) promovarea imbunatatirii;
- j) sustinerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora asa cum se aplica zonelor lor de responsabilitate.

5.1.2 Orientarea catre cetatean

Directorul General al „TENSGRUP” SRL prin aparatul de specialitate demonstreaza leadership si angajament in ceea ce priveste orientarea catre client prin a se asigura ca:

- a) sunt determinate, intelese si satisfacite in mod consecvent cerintele clientului, precum si

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

cerintele legale si reglementate aplicabile;

- b) sunt determinate si tratate riscurile si oportunitatile care pot influenta conformitatea produselor si serviciilor si capacitatea de a creste satisfactia clientului;
- c) este mentinuta orientarea catre cresterea satisfactei clientului.

5.2 Politica

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate si mediu

„TENSGRUP” SRL a stabilit , implementat si mentine o politica referitoare la calitate si mediu , care:

- a) este adecvata scopului si contextului orqanizatiei si sustine directia sa strategica;
- b) asigura un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate si mediu;
- c) include un angajament pentru satisfacerea cerintelor aplicabile;
- d) sa includa un angajament pentru imbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii si mediului
- e) este adecvata scopului si contextului organizatiei, inclusiv de natura, amploarea si impacturile asupra mediului, ale activitatilor, produselor si serviciilor sale
- f) include un angajament pentru protectia mediului, inclusive prevenirea poluarii si alt angajament(angajamente) relevante pentru contextual organizatiei
- g) include un angajament pentru indeplinirea obligatiilor sale de conformare
- h) include un angajament pentru imbunatatirea continua a sistemului de management de mediu in vederea cresterii performantei de mediu

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate si mediu

Politica referitoare la calitate si mediu este:

- a) disponibila si mentinuta ca informatie documentata;
- b) comunicata, inteleasa si aplicata in cadrul organizatiei;
- c) disponibila partilor interesate relevante, dupa caz.

5.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

Managementul de la cel mai inalt nivel asigura ca responsabilitatile si autoritatile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate si intelese in cadrul organizatiei.

SIM a fost elaborat astfel încât să asigure o funcționare eficace și flexibilă în conformitate cu prevederile legale aferente și cu cerințele stabilite în Politica referitoare la calitate și standardul de referință SR EN ISO 9001:2015 ,SR EN ISO 14001:2015 și SR EN ISO 45001:2018.

Fiecare angajat al organizației este responsabil pentru îndeplinirea sarcinilor primite în conformitate cu cerințele stabilite. Relațiile din cadrul organizației, responsabilitățile și autoritățile funcțiilor sunt stabilite în: Organigramă, Regulamentul intern, Manualul sistemului de management, Proceduri de

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

sistem, Proceduri operationale, respectiv în Fișa de post.

Procedurile stabilesc responsabilii pentru fiecare element al procedurii și precizează responsabilitățile pentru supravegherea eficacității și eficienței proceselor. Persoanele care au aceste responsabilități au sarcina de a analiza permanent posibilitățile de îmbunătățire a eficacității și eficienței proceselor.

MC este reprezentantul conducerii privind calitatea/mediul și are, în afara altor responsabilități, și responsabilitate și autoritate pentru:

- a se asigura că procesele necesare SIM sunt stabilite, implementate și menținute în conformitate cu SR EN ISO 9001:2015 și SR EN ISO 14001:2015, SR EN ISO 45001:2018.
- a raporta conducerii despre funcționarea SIM și despre orice necesitate de îmbunătățire,
- a se asigura că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor beneficiarilor,
- a reprezenta conducerea în relațiile cu terții privind SIM
- a raporta Directorului General/ADM performanța sistemului de management, pentru analizare, inclusiv recomandări pentru îmbunătățire
- asigurarea generării și colectării informațiilor și datelor care formează baza de cunoștințe pentru ședințele de analiză ale managementului, incluzând nevoile de îmbunătățire
- a se asigura de existența conștiinței privind calitatea în diferite arii funcționale ale organizației
- rezolvarea diferitelor probleme legate de calitatea serviciilor, de mediu și ale sistemului de management.

6 Planificare

6.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

„TENSGRUP” SRL a determinat riscurile și oportunitățile pentru fiecare obiectiv specific al compartimentelor care necesită a fi tratate pentru:

- a) a da asigurări ca sistemul de management al calitatii poate obtine rezultatul/rezultatele intentionat/intentionate;
- b) a crește efectele dorite;
- c) a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- d) a realiza îmbunătățirea.

„TENSGRUP” SRL a identificat în cadrul procesului de identificare, analiză, monitorizare a riscurilor:

- a) acțiunea de tratare a riscurilor și oportunităților;
- b) modul în care:
 - 1) să integreze și să implementeze acțiunile în procesele sistemului de management al calitatii
 - 2) să evalueze eficacitatea acestor acțiuni.

De asemenea „TENSGRUP” SRL la planificarea sistemului de management de mediu, a luat în considerare:

- a) domeniul de aplicare al sistemului de management de mediu; și a determine riscurile și oportunitățile referitoare la aspectele sale de mediu, obligațiile de conformare și alte subiecte

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

și cerințe, care sunt necesar a fi tratate pentru:

- A se asigura ca sistemul de management de mediu isi poate realiza rezultatele intentionate;
- A preveni și a reduce efectele nedorite, inclusive posibilitatea ca organizatia sa fie afectata de conditiile de mediu externe;
- A realiza imbunatatire continua.

„TENSGRUP” SRL mentine informatii documentate referitoare la:

- Riscurile și oportunitatile necesar a fi tratate; conform registrului de riscuri pentru mediu

6.1.2 Aspecte de mediu

În cadrul domeniului de aplicare al sistemului de management de mediu, „TENSGRUP” SRL a determinat aspectele de mediu ale activitatilor, produselor și serviciilor sale pe care le poate controla și cele pe care le poate influența, precum și impacturile asupra mediului asociate acestora, din perspectiva ciclului de viață, conform Procedurii de mediu.

6.1.3 Planificarea actiunilor

„TENSGRUP” SRL a planificat:

a) actiuni pentru tratarea:

- 1) aspectelor sale semnificative de mediu;
- 2) obligatiilor sale de conformare;
- 3) riscurilor și oportunitatilor identificate

b) cum sa:

- 1) integreze și sa implementeze actiunile în procesele sistemului sau de management de mediu sau în alte procese ale activitatilor sale;
- 2) evalueze eficacitatea acestor actiuni

6.2 Obiectivele referitoare la calitate și mediu și planificarea realizării lor

Pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la serviciile furnizate, a cerințelor de mediu, a cerințelor beneficiarilor, a funcționării și îmbunătățirii continue a SIM implementat, conducerea organizației a stabilit obiectivele calității și mediului pentru nivelurile relevante ale organizației, astfel ca acestea să fie măsurabile și în concordanță cu „Politica în domeniul calității și mediului.” Obiectivele calității sunt elementele cheie în domeniul calității, atingerea lor având ca scop îmbunătățirea abilității societății de a satisface necesitățile clienților și a altor părți interesate.

Obiectivele generale vor fi detaliate, stabilite, transmise și cunoscute la toate nivelurile relevante pentru a putea fi analizate la intervalele planificate.

Echipa de Mediu a stabilit obiective și ținte de mediu pentru fiecare aspect de mediu semnificativ. Aceste obiective și ținte definesc:

1. obiective de performanță (Investigare / Studiere, Control / Menținere sau Îmbunătățire) pentru fiecare aspect de semnificație medie;
2. ținte cuantificabile care definesc obiectivele de performanță;

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

3. termenele de realizare planificate pentru atingerea țintelor și sunt cuprinse în Programul de Management de Mediu

Pentru îndeplinirea obiectivelor și țintelor de mediu, Echipa de Mediu a stabilit, a implementat și menține un program de management de mediu, Programul de Management de Mediu.

6.3 Planificarea schimbărilor

Atunci când „TENSGRUP” SRL determină necesitatea de schimbare a sistemului de management al calitatii, schimbările trebuie efectuate într-un mod planificat, luându-se în considerare:

- a) scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- b) integritatea sistemului de management al calitatii;
- c) disponibilitatea resurselor;
- d) alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

7 Suport

7.1 Resurse

7.1.1 Generalități

Directorul General/ADM asigură alocarea resurselor prin aprobarea bugetului pentru:

- implementarea și menținerea SIM și îmbunătățirea continuă a eficacității acestuia
- creșterea satisfacției beneficiarilor prin îndeplinirea cerințelor și așteptărilor lor
- atingerea obiectivelor stabilite.

„TENSGRUP” SRL determină și asigură necesarul de resurse pentru a implementa și menține Sistemul de management integrat al calitatii și mediului și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității acestui sistem, creșterea satisfacției beneficiarilor săi prin îndeplinirea cerințelor lor, conformarea cu cerințele legale și alte cerințe.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură resursele necesare pentru implementarea, ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a Sistemului de management integrat al calitatii și mediului, incluzând: instruirii, resurse umane, abilități specializate, resurse financiare, tehnologice, servicii informaționale, infrastructură organizațională etc.

Cerințele privind resursele sunt determinate în timpul planificării calității și mediului. Resursele se referă la resursele necesare îmbunătățirii sistemului de management integrat al calitatii și mediului, precum și cele necesare îndeplinirii cerințelor beneficiarilor și asigurării satisfacției acestora.

Fiecare responsabil de proces are ca sarcină utilizarea la întreaga capacitate a resurselor existente pentru funcționarea eficientă a procesului pe care îl gestionează. De asemenea, fiecare responsabil de proces are ca sarcină identificarea și propunerea de noi resurse pentru îndeplinirea obiectivelor care îi revin în cadrul politicii organizaționale privind calitatea.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

7.1.2 Personal

„TENSGRUP” SRL determina si să puna la dispozitie personal necesar pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management al calitatii si pentru operarea si controlul proceselor sale.

7.1.3 Infrastructura

Infrastructura organizației – zona de amplasament, spatii de lucru, mașini, echipamente, aparatura, servicii si structuri de suport - este definita, adaptata si intretinuta in permanenta pentru mentinerea performantelor si disponibilitatii in scopul indeplinirii nevoilor beneficiarilor, a personalului lucrator, precum si a obiectivelor conducerii.

Menținerea infrastructurii este responsabilitatea managementului. Funcție de necesități, dar cel puțin o dată pe an, la analiza efectuată de management, este analizată conformitatea acesteia. Monitorizarea resurselor infrastructurale – inclusiv activitățile de investiție și întreținerea acestora este reglementată în procedura Monitorizarea și mentenanța infrastructurii.

7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Conducerea „TENSGRUP” SRL asigura conditiile de desfasurare a activitatii. Realizarea și menținerea ordinii la locul de muncă este sarcina și responsabilitatea fiecărui angajat.

„TENSGRUP” SRL monitorizează permanent condițiile de mediu și de lucru.

7.1.5 Resurse de monitorizare si masurare

7.1.5.1 Generalitati

„TENSGRUP” SRL determina si pune la dispozitie resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide si de incredere atunci cand, pentru a verifica conformitatea produselor si serviciilor cu cerintele, este folosita monitorizarea sau masurarea.

„TENSGRUP” SRL asigura ca resursele puse la dispozitie sunt:

- a) adecvate pentru tipul specific de activitati de monitorizare si masurare care se efectueaza;
- b) mentinute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

7.1.5.2 Trasabilitatea masurarilor

Toate echipamentele de masurare si monitorizare care sunt utilizate în cadrul întreprinderii și care pot influența calitatea serviciilor sunt verificate periodic.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

„TENSGRUP” SRL dispune și aplica proceduri și instrucțiuni operative pentru managementul echipamentelor de măsurare și de monitorizare, în scopul ca acestea să fie:

- Alese în mod corespunzător și coerent cu caracteristicile marimilor de măsurat;
- Identificate în mod oportun, clasificate, validate, inventariate și personalizate odată cu achiziția lor;
- Verificate periodic, reghate și identificate pe parcursul utilizării acestora, astfel ca să se permită cunoașterea stadiului lor de etalonare, în orice moment al ciclului de utilizare a acestora
- Pe cât posibil acestea sunt însoțite și de dispozitive de protecție contra manevrelor eronate care pot compromite rezultatele măsurătorilor
- Protejate de riscul deprecierei și a deteriorării în timpul utilizării lor, în timpul reparației și al depozitării.

Astfel, organizația se asigură ca:

- Caracteristicile echipamentelor utilizate (tipologia instrumentului, gradul de precizie, rezoluția, câmpul de măsurare, stabilitatea, etc.) rezultă a fi coerente cu acelea ale marimilor de măsurat (câmpul de toleranță și gradul de acceptabilitate al erorii)
- Verificarile inițiale ale gradului în care acestea corespund sau nu cu eficiența instrumentelor. Aceste studii sunt întreprinse de personal cu pregătire corespunzătoare, în condiții de mediu corespunzător, urmărind – în cele mai complexe cazuri – instrucțiuni scrise și utilizând instrumente certificate și etaloane recunoscute, cu trasabilitate la nivel de etalon național
- Modul în care se verifică inițial și pe parcursul utilizării măsura în care echipamentele de măsură sunt sau nu corespunzătoare satisfac necesitățile beneficiarilor și/sau propriile cerințe
- Sunt detaliate și puse la dispoziție informațiile necesare pentru utilizarea corectă și mentenanța diferitelor echipamente și instrumente
- Echipamentele de control și de măsură sunt marcate în mod corespunzător astfel ca acestea să fie clar identificabile din punct de vedere al datelor privind momentul realizării etalonării și data de pierdere a valabilității acestora
- Personalul care utilizează astfel de echipamente este întotdeauna corespunzător instruit
- Este păstrată întotdeauna întreaga documentație a verificărilor efectuate
- În caz de anomalie în funcționare a echipamentelor de măsură și de monitorizare, dincolo de însemnarea imediată a acestora, sunt întreprinse activități de identificare a posibilelor urmări ale acestei stări de fapt – pentru cazurile în care este necesar, se va notifica beneficiarul despre problema apărută, dacă acest lucru se impune și este relevant.

Ținând cont de cerințele juridice, de cerințele profesionale și de cerințele de calitate, am stabilit sarcinile de măsurare ce ne revin și care asigură calitatea ireproșabilă a echipamentelor utilizate.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

7.1.6 Cunoștințe organizationale

„TENSGRUP” SRL determină cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor.

Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar.

Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația trebuie să ia în considerare cunoștințele sale curente și să determine modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare, precum și actualizările cerute.

Personalul care efectuează activități care influențează calitatea serviciului sau mediul trebuie să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate.

In cadrul SIM, politica de formare continuă a personalului este un obiectiv major al conducerii.

Politica de formare este organizată pe baza unui Plan de formare profesională întocmit de fiecare dintre responsabilii de proces și centralizat pentru conducere de Responsabilul de Resurse Umane.

Planul de formare trebuie să țină seama atât de dorințele și capacitățile personalului, cât și de strategia de dezvoltare a organizației.

7.2 Competența

Cursurile de formare se pot desfășura atât în interiorul „TENSGRUP” SRL (de exemplu pentru noii angajați, formările referitoare la postul pe care îl ocupă), cât și în exterior (în cazul policalificărilor sau al specializărilor). Toate formările, fie interne sau externe, vor fi înregistrate și arhivate de Responsabilul Resurse Umane în dosarele individuale ale salariaților.

Eficacitatea formării este evaluată de fiecare responsabil de proces, individual. În funcție de rezultatele obținute de salariat, responsabilul de proces poate propune recompense sau, din contră, reluarea procesului de instruire.

Personalul „TENSGRUP” SRL este considerat calificat în funcție de:

- Nivelul inițial de cunoștințe – diplome de studii, certificări, atestări etc.
- Experiența profesională - funcții detinute anterior
- Activitățile practice ce pot fi întreprinse
- Formarea complementară (atât internă cât și externă) din cadrul organizației

Personalul nou angajat, indiferent de natura pregătirii, va fi instruit cu privire la următoarele aspecte:

- Cunoașterea organizației și a activităților
- Politica privind calitatea și mediul
- Prezentarea generală a sistemului calității și mediului
- Reglementările în vigoare cu privire la conduita și sarcinile de serviciu

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

7.3 Constientizare

„TENSGRUP” SRL asigură ca persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt constientizate referitor la:

- a) politica referitoare la calitate;
- b) obiectivele relevante referitoare la calitate;
- c) contribuția lor la eficacitatea sistemului de management al calitatii, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- d) implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management al calitatii.
- e) aspectele semnificative de mediu și impacturile actuale sau potențiale asupra mediului legate de aspect, asociate cu munca lor;
- f) contribuția lor la eficacitatea sistemului de managementului de mediu, inclusive beneficiile unei performanțe de mediu crescute;
- g) implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management de mediu, inclusive ale neîmplinirii obligațiilor de mediu ale organizației.

Evaluările angajaților sunt avizate de Directorul General al „TENSGRUP” SRL.

7.4 Comunicare

„TENSGRUP” SRL a determinat comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calitatii, inclusiv:

- a) despre ce se comunica;
- b) când se comunica;
- c) cu cine se comunica;
- d) cum se comunica;
- e) cine comunica.

Pentru a putea îmbunătăți fluxul informațional dintre compartimente, personalul organizației și cel cu părțile externe în legătură cu sistemul de management, sunt definite canalele de comunicație.

Majoritatea comunicărilor cu părțile externe sunt făcute în legătură cu încadrarea în termenii legali ai activităților desfășurate și cu cei contractuali, după caz. În cadrul organizației sunt stabilite și menținute modalități de comunicare internă între diferite funcții ale sistemului, precum și modul de comunicare externă cu beneficiarii și furnizorii, astfel încât să se asigure o gestiune eficientă a tuturor informațiilor utile SIM.

7.4.2 Comunicare internă

„TENSGRUP” SRL:

- a) Comunica intern informațiile relevante pentru sistemul de management al calității și de mediu, între diferitele niveluri și funcții ale organizației, inclusive modificări la sistemul de management al calității și de mediu, după caz;
- b) Asigura ca procesele sale de comunicare dau posibilitatea persoanelor care efectuează lucrări sub controlul organizației să contribuie la îmbunătățirea continuă.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

7.4.3 Comunicare externă

„TENSGRUP” SRL comunica extern informațiile relevante pentru sistemul de management de calitate și mediu, așa cum s-a stabilit prin procesele de comunicare ale organizației și cum se cere prin obligațiile sale de conformare.

7.5 Informații documentate

7.5.1 Generalități

SIM este documentat conform prevederilor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 45001:2018 și SR EN ISO 14001:2015 și cuprinde:

- politica și obiectivele calității și mediului - viziunea organizației
- manualul sistemului de management - descrie sistemul de management integrat
- proceduri de sistem – descriu managementul proceselor din cadrul sistemului integrat în conformitate cu prevederile standardului de referință SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 45001:2018 și SR EN ISO 14001:2015
- proceduri de proces - descriu cu amănunte anumite aspecte din procesele specifice operaționale
- înregistrări - dovezi ale conformității cu cerințele și ale activității realizate
- documente organizaționale - Regulament Intern, organigramă, fișe de post.
- documentații tehnice+legislative - autorizații, atestate, standarde, legi, etc.

Amploarea informațiilor documentate ale sistemului de management al calitatii-mediului este stabilită pentru mărirea „TENSGRUP” SRL, tipul activităților desfășurate, complexitatea și interacțiunea proceselor sale și competența personalului din organizație.

Informațiile documentate ale sistemului de management integrat al calitatii și mediului din organizație există atât pe suport informatic, cât și pe suport de hârtie.

7.5.2 Creare și actualizare

Manualul SIM elaborat în cadrul organizației include:

- scopul și domeniul de aplicare al SIM,
- descrierea generală a SIM,
- proceduri documentate sau referiri la acestea,
- procesele SIM și interacțiunile dintre acestea

Manualul SIM este principalul document în care sunt descrise prevederile și cerințele sistemului de management ales. Acesta conține o prezentare a organizației, politica în domeniul calității și mediului, organizarea și responsabilitățile în domeniul calității și mediului și o prezentare a sistemului de management.

Informațiile documentate se gestionează având în vedere:

- Identificarea documentului

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

- Elaborarea documentului
- Aprobarea documentului
- Difuzarea documentului
- Reviziile documentului
- Retragerea din uz a documentelor

Informatiile documentate SIM sunt elaborate, analizate și aprobate de funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a se asigura că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate. Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/sau perimate, sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile, retragerea celor nevalabile, distrugerea sau arhivarea documentelor perimate.

7.53 Controlul Informatiilor documentate

Informatiile documentate cerute de sistemul de management al calitatii si de acest standard international trebuie controlate pentru a se asigura că

- a) sunt disponibile si adecvate pentru utilizare, acolo unde si atunci cand este necesar;
- b) sunt protejate adecvat (de exemplu impotriva pierderii confidentialitatii, utilizarii incorecte sau deteriorarii).

În procedura Informatii documentate sunt reglementate sarcinile, responsabilitățile și competențele legate de identificare, completare, păstrare, trasabilitate și arhivarea înregistrărilor.

8 Operare

8.1 Planificare si control operational

Modul de organizare a întreprinderii și a sistemului de management ne permite sa determinam cerintele beneficiarilor relativ la serviciu, astfel incat acestea sa fie satisfacute.

In cadrul „TENSGRUP” SRL este implementat un sistem de management care gestioneaza si:

- Dezvoltarea planului principal de realizare a serviciilor
- Planificarea necesarului de resurse si de produse la furnizorii externi si emiterea comenzilor corespunzatoare de achizitionare si/sau a programelor de livrare
- Elaborarea programelor/planificărilor in cadrul compartimentelor
- Monitorizarea modului in care sunt respectate programele/planificările de realizare a serviciului si de aprovizionare, intervenind in mod eficace in caz de abateri sau definirea unor programe/planuri alternative.

La inceputul fiecarui an calendaristic, se elaboreaza si se emit bugetele necesare pentru desfasurarea activitatii aferente organizatiei. Principalele criterii care stau la baza procesului de dimensionare a bugetului sunt:

- a. informatiile stranse de la entitati de analiza recunoscute
- b. planuri previzionale de achizitie
- c. date istorice din anul precedent.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

În cadrul planificării proceselor, am stabilit următoarele:

- a) cerințele și obiectivele calității și mediului referitoare la serviciile furnizate
- b) procesele și documentele necesare, precum și asigurarea resurselor necesare
- c) activitățile de verificare, validare, monitorizare legate de serviciile furnizate
- d) înregistrările necesare care fac dovada că procesele de realizare a serviciului satisfac cerințele.

La elaborarea reglementărilor, acordăm atenție deosebită supravegherii parametrilor care au influență deosebită asupra eficienței, calității și mediului.

8.2 Cerințele pentru produse și servicii

8.2.1 Comunicarea cu clientul

În relațiile cu clientul, punem accent deosebit pe comunicare și îndeosebi pe următoarele aspecte:

- a) informațiile legate de serviciul solicitat
- b) tratarea cererilor de informații, a solicitărilor etc.
- c) sugestiile, reclamațiile și feed-backul primite de la beneficiari.

Prezentarea organizației, a referințelor și capacităților profesionale este asigurată de conducere prin elaborarea și implementarea activității de promovare.

Culegerea informațiilor include următoarele:

- stabilirea cerințelor de servicii
- urmărirea cerințelor stabilite prin legi, normative și standarde interne și internaționale
- studiul permanent privind cerințele beneficiarilor
- cunoașterea nivelului tehnic.

În comunicarea cu clientul, acordăm atenție deosebită ca informațiile furnizate să fie corecte și cerințele stabilite să fie satisfăcute în totalitate.

Clienților noștri le asigurăm următoarele:

- informare corectă, detaliată legată de serviciile furnizate
- posibilități eficiente de comunicare dintre client și „TENSGRUP” SRL

8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

În Sistemul de Management al Calității și Mediului am stabilit și sunt verificate cu ocazia pregătirii-planificării realizării serviciului următoarele :

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

- a) cerințele impuse de beneficiar, inclusiv cele referitoare la termenele și condițiile de realizare, dacă este cazul
- b) cerințele nedeclarate de beneficiar, dar necesare pentru realizarea serviciului
- c) cerințele legate de serviciul furnizat stabilite prin reglementări, standarde
- d) alte cerințe interne stabilite de organizație

8.2.3 Analizarea cerintelor pentru produse si servicii

Cerințele clientului, activitățile legate de satisfacerea acestor cerințe, precum și condițiile referitoare la acestea sunt stabilite reglementat.

Această analiză este efectuată înaintea realizării serviciilor solicitate și ne asigurăm că:

- a) cerințele referitoare la serviciu să fie clar stabilite
- b) în cazul în care cerințele sunt diferite de cele stabilite anterior, acestea să fie analizate și soluționate adecvat
- c) să putem satisface cerințele stabilite din punctul de vedere al capacității și al profesionalismului

Prin comunicarea permanentă cu clientul, ne asigurăm că înainte de acceptarea realizării serviciului să fie stabilite clar cerințele clientului, respectiv obligațiile ambelor părți și acestea să fie acceptate de către client.

În toate cazurile, cerințele clientului, criteriile de conformitate, sarcinile concrete stabilite sunt documentate și prezentate cetateanului.

8.2.4 Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii

Atunci cand cerintele referitoare la produse si servicii sunt modificate, „TENSGRUP” SRL asigura ca informatiile documentate relevante sunt amendate si ca personalul implicat este constientizat cu privire la cerintele modificate.

8.3 Proiectaresi dezvoltarea produselorsi serviciilor

8.3.1 Generalitati

„TENSGRUP” SRL stabileste, implementeaza si mentine un proces de proiectare si dezvoltare adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioara a produselor si serviciilor.

8.3.2 Planificarea proiectarii si dezvoltarii

La determinarea etapelor si controalelor pentru proiectare si dezvoltare „TENSGRUP” SRL ia in considerare:

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

- a) natura, durata si complexitatea activitatilor de proiectare si dezvoltare;
- b) etapele de proces necesare, inclusiv analizele aplicabile ale proiectarii si dezvoltarii;
- c) activitatile necesare de verificare si validare, ale proiectarii si dezvoltarii;
- d) responsabilitatile si autoritatile implicate in procesul de proiectare si dezvoltare;
- e) resursele interne si externe necesare pentru proiectarea si dezvoltarea produselor si serviciilor;
- f) necesitatea de control al interfetelor intre persoanele implicate in procesul de proiectare si dezvoltare;
- g) necesitatea de implicare a clientilor si utilizatorilor in procesul de proiectare si dezvoltare;
- h) cerinte pentru furnizarea ulterioara a produselor si serviciilor;
- i) nivelul de control al procesului de proiectare si dezvoltare
- j) informatii documentate necesare pentru a demonstra ca cerintele de proiectare si dezvoltare au fost indeplinite.

8.3.3 Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii

«TENSGRUP» SRL determina cerintele esentiale pentru tipurile specifice de produse si servicii care vor fi proiectate si dezvoltate. «TENSGRUP» SRL ia in considerare:

- a) cerinte functionale si de performanta;
- b) informatii provenite din activitati de proiectare si dezvoltare anterioare similare;
- c) cerinte legale si reglementate;
- d) standarde
- e) consecinte potentiale ale esecului din cauza naturii produselor si serviciilor.

Elementele de intrare trebuie sa fie adecvate pentru scopurile proiectarii si dezvoltarii, complete si fara ambiguitati.

Elementele de intrare ale proiectarii si dezvoltarii care sunt in conflict trebuie rezolvate.

8.3.4 Controale ale proiectarii si dezvoltarii

«TENSGRUP» SRL aplica controale asupra procesului de proiectare si dezvoltare pentru a se asigura ca:

- a) sunt definite rezultatele care urmeaza sa fie obtinute;
- b) sunt efectuate analize pentru a evalua capabilitatea rezultatelor proiectarii si dezvoltarii de a satisface cerintele;
- c) sunt efectuate activitati de verificare pentru a se asigura ca elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii satisfac cerintele elementelor de intrare;
- d) sunt efectuate activitati de validare pentru a se asigura ca produsele si serviciile rezultate satisfac cerintele pentru aplicatia specificata sau pentru utilizarea intentionata;
- e) sunt intreprinse toate actiunile necesare referitoare la problemele determinate in timpul analizelor sau activitatilor de verificare si validare;
- f) sunt pastrate informatii documentate ale acestor activitati.

8.3.5 Elemente de iesire ale proiectarii si dezvoltarii

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

«TENSGRUP» SRL asigura ca elementele de iesire ale proiectarii si dezvoltarii:

- a) satisfac cerinsele elementelor de intrare;
- b) sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor si serviciilor,
- c) includ, sau fac referire la, cerinte pentru monitorizare si masurare, dupa caz, si criteriile de acceptare;
- d) precizeaza caracteristicile produselor si serviciilor care sunt esentiale pentru scopul intentionat si pentru furnizarea lor sigura si adecvata.

8.3.6 Modificari ale proiectarii si dezvoltarii

«TENSGRUP» SRL identifica, analizeaza si controleaza modificarile efectuate in timpul sau ulterior proiectarii si dezvoltarii produselor si serviciilor, atat cat este necesar pentru a se asigura ca nu exista nici un impact negativ asupra conformitatii cu cerintele.

«TENSGRUP» SRL pastreaza informatii documentate referitoare la:

- a) modificarile proiectarii si dezvoltarii;
- b) rezultatele analizelor;
- c) autorizarea modificarilor;
- d) actiunile intreprinse pentru a preveni impacturi negative;

8.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior

8.4.1 Generalitati

Achizitiile cu produse și/sau servicii se realizează în conformitate cu legislația în vigoare.

Materialele, produsele și serviciile care sunt utilizate pentru realizarea serviciilor sunt verificate daca respecta cerintele specificate.

Achizitiile se realizează conform procedurilor de achizitii și cu respectarea următoarelor acte legislative și normative:

- 1) **DIRECTIVA 2007/66/CE A PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 11 decembrie 2007 de modificare a Directivelor 89/665/CEE si 92/13/CEE ale Consiliului în ceea ce privește ameliorarea eficacității căilor de atac în materie de atribuire a contractelor de achiziții publice.**
- 2) **LEGE NR. 125 din 02 iunie 2016 pentru aderarea Republicii Moldova la Acordul privind achizițiile publice și la Acordul privind achizițiile publice modificat prin Protocolul de modificare a acestuia.**
- 3) **ACORD DE ASOCIERE ÎNTRE REPUBLICA MOLDOVA, PE DE O PARTE, ȘI UNIUNEA EUROPEANĂ ȘI COMUNITATEA EUROPEANĂ A ENERGIEI ATOMICE ȘI STATELE MEMBRE ALE ACESTORA, PE DE ALTĂ PARTE (titlul 5, capitolul 8)**
- 4) **Legea nr. 131 din 03.07.2015 privind achizițiile publice.**

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

5) Hotărârea Guvernului nr.1419 din 28.12.2016 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de planificare a contractelor de achiziții publice.

Asigurarea cu materiale consumabile și întreținerea periodică - prin service autorizat - a copiatoarelor, imprimantelor și a rețelei de calculatoare este responsabilitatea persoanelor desemnate de Director/Administrator. Dischetele de instalare, CD-urile etc. ale programelor procurate și ale celor care conțin salvările periodice vor fi etichetate și păstrate de către personalul din compartimentul IT. Deciziile referitoare la investiții sunt luate de Director/Administrator și aprobate de ordonatorul principal de credite.

8.4.2 Tipul si amploarea controlului

Toate produsele/serviciile cumparate sau subcontractate vor fi verificate, cantitativ și/sau calitativ, după caz.

Abordarea organizationala a controlului in acceptare prevede ca dincolo de controalele preliminare (administrative si fiscale) care privesc gradul de corespondenta a produselor/serviciilor livrate, persoane desemnate trebuie să autorizeze utilizarea produselor/serviciilor in functie doar de rezultatele verificarilor intreprinse. Pentru produsele cu regim de -calitate certificata prin Declaratia de Conformitate din partea furnizorului, este suficient controlul documentatiei de insotire.

Produsele aprovizionate considerate a fi neconforme sunt izolate imediat in zona identificata in mod corespunzator, acestora fiindu-le atasata si o eticheta distinctiva. Odata cu identificarea de produse neconforme, este emis si trimis la furnizor un raport cu cerinta de raspuns scris intr-un timp stabilit, raspuns care trebuie sa cuprinda cauzele anomaliei semnalate si a masurilor aferente intreprinse.

Lucrările executate de furnizori sunt recepționate de comisia de recepție, pe baza prevederilor din contract sau comandă.

Produsele achizitionate sunt însoțite de documentații tehnice, specificații ale producătorilor, certificate de conformitate, rapoarte de teste, înregistrări (date) statistice etc., după caz.

În cazul apariției unor neconformități în activitatea de achizitii a produselor și serviciilor, datorate furnizorilor, acestea vor fi respinse la recepție până la rezolvarea neconformităților de către furnizorii respectivi. Toate aceste neconformități vor fi înregistrate și menținute

8.4.3 Informatii pentru furnizorii externi

Cererile noastre de ofertă sau Caietele de sarcini descriu clar sarcinile, obligațiile, cerințele de pregătire profesională, termenele de realizare, condițiile de plată, modul de recepție, cerințele Sistemului de Management al Calității referitoare la furnizori.

Ne asigurăm ca cerințele de aprovizionare să satisfacă cerințele de calitate asumate de organizația noastră.

Organizatia analizează și aprobă documentele de aprovizionare din punct de vedere al conformității cu specificațiile stabilite anterior, înainte de a utiliza produsele/serviciile achiziționate.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

Organizația impune furnizorilor obligativitatea acestora de a notifica imediat orice schimbare apărută atât în ceea ce privește produsul/serviciul aprovizionat, cât și în ceea ce privește condițiile sau termenii de livrare. Deasemenea, furnizorii sunt obligați să respecte toate cerințele „TENS GRUP” SRL și să impună acest lucru și subcontractorilor lor implicați, dacă este cazul.

8.5 Producție și furnizare de servicii

8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

Activitățile de realizare a serviciului sunt planificate în condiții controlate prin identificarea resurselor suport și de mentenanță necesare, prin identificarea cerințelor referitoare la competențele personalului implicat. Pentru fiecare proces de realizare a serviciului sunt identificate și planificate etapele de execuție, termene de realizare, resurse și echipamentele necesare.

La elaborarea planificării realizării serviciului se au în vedere problemele referitoare la:

- Care sunt etapele de realizare a serviciului?
- Există resurse suficiente?
- Personalul deține competențele necesare?

Controlul constă în activitățile care urmăresc să garanteze respectarea constantă a tuturor cerințelor și a modalităților operative inerente ale procesului de realizare a serviciului.

Scopurile fundamentale ale controalelor și ale validărilor sunt:

- Asigurarea realizării adecvate a serviciului – în termenii stabiliți;
- Eficientizarea serviciilor acordate.

Activitățile de realizare a serviciului sunt planificate și realizate în condiții controlate.

Condițiile controlate includ, după caz :

- disponibilitatea informațiilor care descriu caracteristicile serviciului,
- disponibilitatea procedurilor de sistem, de proces și operaționale, dacă este cazul
- utilizarea echipamentelor adecvate,
- implementarea activităților de asistență,
- contabilizarea tuturor produselor utilizate în furnizarea serviciului prin implementarea unui sistem de trasabilitate adecvat,
- menținerea sub control a neconformităților,
- elaborarea și păstrarea înregistrărilor care demonstrează că toate etapele de realizare a serviciului și de verificare au fost efectuate,
- punerea la dispoziția personalului implicat a informațiilor clare necesare.

În cadrul „TENS GRUP” SRL s-au prevăzut activități specifice de control și validare în timpul întregului ciclu de realizare și furnizare a serviciilor; astfel de activități furnizează elemente utile privind îmbunătățirea continuă a calității procesului de realizare și furnizare a serviciului.

Sistemul de management integrat al calității și mediului prevede proceduri și instrucțiuni pentru planificarea, pregătirea, realizarea și controlul proceselor de realizare și furnizare a serviciilor.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

Principiile pe care se bazeaza controlul procesului de realizare a serviciului sunt urmatoarele:

- Predispozitia unei documentatii detaliate care include etapele de realizare si de control;
- Disponibilitatea, cunoasterea si intelegerea documentatiei anterior precizate din partea personalului implicat în activitati de control;
- Calificarea mijloacelor si a echipamentelor utilizate si mentenanta preventiva si programata eficace a acestora;
- Utilizarea instrumentelor corespunzatoare si eficiente pentru control;
- Instruirea personalului;
- Monitorizarea continua prin intermediul controlului procesului si a auditurilor interne de proces.

Eficacitatea sistemului de control al proceselor de realizare a serviciului aplicat se bazeaza pe urmatoarele criterii de preventie:

- Definirea, planificarea, aplicarea si verificarea interventiilor (actiunilor corective/preventive) necesare depasirii criticitatilor identificate;
- Definirea si planificarea controalelor inainte de a furniza serviciul, punand la dispozitie documentatia corespunzatoare si instructiunile specifice adecvate;
- Punerea la dispozitie si distribuirea procedurilor si a regulilor – care se refera la documentatia de proces – care tin sub control cazurile de aparitie a neconformitatilor;
- Verificarea obtinerii si a mentinerii la niveluri satisfacatoare a capabilitatii procesului, la nivelurile cerute de catre beneficiar;
- Implementarea si mentinerea unui regim de autocontrol a procesului de realizare a serviciului;
- Mentinerea unui mediu de lucru in conditii de ordine si de curatenie, adecvat sigurantei angajaților.

La finalul procesului de realizare, serviciile fac subiectul unui control final pentru verificarea conformitatii cu cerintele, tinand cont de toate activitatile de control si/sau de validare intermediare intreprinse pana in acel moment. In cazul in care validarea finala are un rezultat pozitiv, serviciul este acceptat si este considerat ca fiind disponibil pentru furnizare.

Sistemul de management al echipamentelor utilizate în realizarea serviciilor permite:

- Sa se identifice echipamentele cheie pentru procesele de realizare a serviciului care trebuie sa fie tinute sub control;
- Acolo unde este aplicabil, sa se gestioneze in mod controlat si eficace activitatile pentru depozitarea, conservarea si recuperarea lor;
- Sa se asigure corecta reglare a echipamentelor inainte de utilizarea acestora;
- Sa se efectueze inlocuirile programate ale echipamentelor/componentelor uzate.

Activitatile de mentenanta au menirea de a garanta in timp disponibilitatea echipamentelor prin

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

intermediul:

- Intervențiilor preventive pentru menținerea și pentru îmbunătățirea capacității echipamentului și a procesului;
- Analizei, individualizării și a eliminării eventualelor defectări și ale cauzelor problemelor aferente.

Procedurile SMI se referă la managementul și ținerea sub control a Sistemului de Management de Mediu și a principalelor aspecte de mediu. Procedurile sunt aplicabile întregii organizații.

8.5.2 Identificare și trasabilitate

Identificarea și trasabilitatea este un aspect important avut în vedere de către „TENS GRUP” SRL prin implementarea unui sistem adecvat de urmărire atât a documentelor (printr-o codificare judicioasă și o monitorizare constantă a circuitului lor), cât și a produselor, echipamentelor, serviciilor aprovizionate și/sau utilizate în realizarea serviciilor.

Astfel, se definește:

- Modalitatea de identificare și de marcare;
- Care dintre produse, echipamente și servicii trebuie să fie identificate cu asigurarea garanției trasabilității;
- Metodele de trasabilitate de aplicat, după

caz. Sistemul de trasabilitate permite să:

- Se identifice furnizorul de produse, echipamente și servicii care prezintă și a prezentat o serie de inconveniente;
- Se identifice în orice moment stadiul documentelor;
- Se identifice la nivelul beneficiarului neconformitățile de orice natură, cauzele lor și metodele de rezolvare eficiente.

Mijloacele și metodele de identificare sunt în conformitate cu specificațiile aplicabile, cu proceduri și cu instrucțiuni corespunzătoare. Identificarea produselor, echipamentelor este efectuată prin etichetare corespunzătoare. În cazuri deosebite, identificarea este asigurată și de utilizarea unor etichete de anumite culori (de exemplu roșu pentru produse neconforme). Identificarea documentelor se realizează prin sistemul de codificare și datare. Dacă produsele trebuie să respecte și anumite cerințe reglementate (de exemplu cerințe reglementate de diferite foruri recunoscute), se folosesc marcaje adecvate, în funcție de modalitățile prevăzute de regulamentele oficiale și în acord cu eventualele cerințe specifice ale altor părți interesate. Identificarea și trasabilitatea legate de realizarea serviciilor sunt asigurate de documentația aferentă serviciului, iar trasabilitatea proceselor este asigurată de sistemul de înregistrări. Prin aceasta se pot identifica responsabilitățile și stadiul activităților în orice punct al sistemului și în orice moment.

Prin sistemul de înregistrări și codificare documente, putem identifica fiecare proces în orice fază pentru a ne convinge că cerințele legate de monitorizare și măsurare sunt satisfăcute.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

Acest lucru permite – în eventualitatea unor reclamații - efectuarea investigațiilor pe baza cărora putem demonstra că cerințele beneficiarilor, legilor și a sistemului propriu de management al calității și mediului au fost respectate.

8.5.3 Proprietate care aparține clientilor sau furnizorilor externi

Responsabilii aferenți asigură aplicarea instrucțiunilor specifice care au ca scop garantarea unor condiții corespunzătoare de conservare, mișcare, utilizare, depozitare și/sau arhivare a proprietății beneficiarilor. În mod deosebit, sunt avute în vedere următoarele aspecte:

- Controlul în acceptare a proprietății beneficiarului
- Identificarea eventualelor neconformități, izolarea acestora și semnalarea imediată a anomaliilor descoperite.

Ținând cont că în multe cazuri documentația, informațiile sunt furnizate de beneficiar, tratarea proprietății beneficiarului are o importanță deosebită în cadrul Sistemului de Management al Calității și Mediului.

Identificăm, verificăm, tratăm cu responsabilitate și luăm măsuri ca nici o proprietate a beneficiarului, luată în custodie – fie materială sau intelectuală – să nu se degradeze sau să nu ajungă la persoane neavizate.

Cu ocazia obținerii datelor furnizate de beneficiar și în timpul prelucrării, toate neconformitățile sunt aduse la cunoștința beneficiarului. Modificările și completările necesare sunt discutate cu acesta, aplicarea acestora realizându-se numai după acceptul beneficiarului.

Când reglementările aplicabile (ex.: legislația) stabilesc cerințe speciale referitoare la manipulare, păstrare, protecție, atunci acestea sunt incluse în procedurile sau instrucțiunile de lucru referitoare la aceste activități.

Dacă oricare din proprietățile beneficiarului suferă alterări sau pierderi, beneficiarul este anunțat imediat, indicând și cauzele care au generat daunele respective. Dacă este posibil, prezentăm propuneri concrete pentru rezolvarea problemei.

După rezolvarea problemei apărute, beneficiarul va fi informat despre modul în care am soluționat problema.

În cadrul „TENSGRUP” SRL s-a stabilit metodologia de control a proprietății beneficiarului pe perioada cât se află sub control sau este utilizată de către „TENSGRUP” SRL, astfel încât să nu fie deteriorată, distrusă și să fie utilizată numai pentru beneficiarul respectiv și numai în condițiile stabilite.

8.5.4 Pastrare

În cadrul „TENSGRUP” SRL există stabilite zone corespunzătoare pentru depozitarea produselor aprovizionate și a documentelor.

Zonele de depozitare sunt amplasate și utilizate astfel încât să se respecte următoarele criterii:

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

- Protecția față de agenții atmosferici și/sau de condițiile de mediu specifice
- Stocarea corectă și amplasarea precisă a materialelor, produselor și a documentelor
- Protecția față de mutarea neautorizată sau necontrolată
- Acolo unde este necesar, se asigură accesul controlat și protejat
- Corectă identificare și trasabilitate asigurate.

Aceste zone sunt delimitate și marcate corespunzător.

Sunt identificate și stabilite cerințe referitoare la condiții de păstrare, condiții de mediu, cerințe de curățare, întreținere pe parcursul depozitării și utilizării, cerințe speciale de manipulare pentru produsele sensibile, modalități de marcare sau etichetare, inclusiv atenționări speciale de avertizare, dacă este cazul.

8.5.5 Activități post-livrare

„TENSGRUP” SRL îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu serviciile.

Pentru determinarea amplitudinii activităților de post-livrare cerute, „TENSGRUP” SRL ia în considerare:

- a) cerințele legale și reglementate;
- b) consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale;
- c) natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor și serviciilor sale;
- d) cerințele clientului
- e) feedback-ul de la client

8.5.6 Controlul modificărilor

„TENSGRUP” SRL controlează și analizează modificările referitoare la produse sau la furnizarea serviciului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

8.6 Eliberarea produselor și serviciilor

Eliberarea produselor și serviciilor către clienți trebuie să nu se producă înainte ca modalitățile planificate să fie finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care s-a aprobat astfel de o autoritate relevantă și, atunci când este aplicabil, de client

„TENSGRUP” SRL păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor și serviciilor. Informațiile documentate trebuie să includă:

- a) dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare;
- b) trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizează eliberarea.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme

8.7.1 „TENSGRUP” SRL se asigură ca elementele de iesire care nu sunt conforme cu cerintele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

„TENSGRUP” SRL trebuie să trateze elementele de iesire neconforme în unul sau mai multe din următoarele moduri:

- a) corectie;
- b) izolare, retenție, returnare sau suspendarea livrării produselor și serviciilor;
- c) informarea clientului;
- d) obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

Conformitatea cu cerințele trebuie verificată atunci când elementele de iesire neconforme sunt corectate.

Cerința este descrisă detaliat în procedura de sistem Controlul elementelor de iesire neconforme.

8.8 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

„TENSGRUP” SRL depune mari eforturi pentru a ține sub control aspectele de mediu și a reduce accidentele potențiale, dar pe lângă acestea trebuie să aibă în vedere planuri de prevenire a situațiilor de urgență. Fiecare aspect de mediu trebuie analizat pentru a se decide dacă este nevoie de realizarea unui plan de situații de urgență. Acest plan de situații de urgență și capacitate de răspuns trebuie verificat periodic, conform procedurii.

Planul de situații de urgență urmărește prevenirea și diminuarea impactului asupra mediului în urma unor accidente sau a altor situații potențiale. Aceste împrejurări, analiza lor în cadrul analizei fiecărui aspect de mediu trebuie făcută la intervale determinate de timp, iar dacă se impune realizarea unor acțiuni preventive, acestea trebuie să fie incluse în plan.

Periodic, organizația realizează simulări ale planului de situații de urgență pentru a testa capacitatea de răspuns a angajaților la situații de urgență ce pot interveni. În urma simulărilor efectuate, planul de situații de urgență este revizuit acolo unde e necesar.

În cadrul „TENSGRUP” SRL s-a stabilit metodologia de:

- acțiune în situații de urgență
- prevenirea și reducerea impactului asupra mediului, asupra angajaților care poate fi asociat unei situații de urgență
- evaluarea capacității de răspuns la situații de urgență

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

9. Evaluarea performanței

9.1 Monitorizare, masurare, analizare si evaluare

9.1.1 Generalitati

Procesul de evaluare, analiza si ameliorare functioneaza dupa principiul P.D.C.A. la toate nivelurile organizației, dupa cum urmeaza :

- La nivelul organizației prin politici, obiective si revizii
- La nivelul proceselor prin audituri urmate de planuri de actiuni corective
- La nivel individual prin intermediul fisei de evaluare individuala.

Organizația are identificate și implementate procesele necesare pentru a demonstra:

- conformitatea serviciului - prin monitorizarea și măsurarea acestuia,
- conformitatea SIM - prin audituri intene,
- conformitatea cu cerințele legale, reglementare,
- îmbunătățirea continuă a eficacității SIM, prin aplicarea de acțiuni corective și preventive.

In cadrul sistemului de management integrat al calității și mediului se identifica toate controalele necesare a fi intreprinse in vederea tinerii sub control a calitatii serviciilor și performanțelor de mediu, prin respectarea urmatoarelor criterii:

- Identificarea tipurilor si a frecventei masuratorilor, a echipamentelor și/sau metodelor de masurare si de monitorizare utilizate, a capacitatilor si a competentelor necesare pentru intreprinderea activitatilor specifice
- Definirea criteriilor de acceptare a masuratorilor
- Inregistrarea sistematica a controalelor efectuate
- Livrarea/furnizarea la beneficiar a produselor/serviciilor doar dupa ce acestea au trecut cu succes de toate controalele si validarile prevazute, sau, in caz de defecte, doar dupa obtinerea derogarii, autorizata si inregistrata.

In special la nivelul procesului de validare a noilor servicii realizate, se prevede realizarea unor controale in conformitate cu cerintele specifice ale beneficiarului sau ale altor părți interesate si cu cerintele normative sectoriale.

Monitorizarea serviciului se realizeaza, in principal, prin urmatoarele activitati:

- Autocontrolul procesului de realizare a serviciului
- Analiza problemelor semnalate de catre beneficiar și/sau alte părți interesate
- Analize periodice ale serviciilor furnizate
- Audituri interne si externe ale sistemului si ale proceselor aferente
- Analizele efectuate de management

Măsurarea și monitorizarea activităților de realizare a serviciilor sunt reglementate în proceduri, asigurând astfel că cerințele referitoare la serviciile furnizate sunt satisfăcute.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

„TENSGRUP” SRL a stabilit aceste proceduri subliniind necesitatea evaluării conformării continue cu cerințele SR EN ISO 14001:2015 și SR EN ISO 9001:2015 și îmbunătățirii continue a eficacității SIM.

Verificarea continuă a conformității aspectelor de mediu cu reglementările legale și de altă natură rezează o altă parte a monitorizării și măsurării. Pentru a realiza această verificare, fiecare reglementare este luată în considerare atunci când au loc analizele fiecărui aspect de mediu.

Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor organizationale, s-a definit, aplicat și implementat un sistem de parametri specifici pentru diferitele procese care au ca scop demonstrarea capacității acestora să conducă la obținerea rezultatelor planificate.

Numarul și natura parametrilor de control a proceselor depinde de tipul procesului și de caracteristicile acestora considerate a fi critice pentru calitate; în cea mai mare parte a cazurilor, parametrii de control sunt exprimați de indicatori numerici (indicatori de performanță), valorile acestora fiind monitorizate și comparate cu valorile stabilite ca obiectiv.

Pentru orice proces organizational:

- Se definesc anual parametrii de control ai proceselor și modalitățile de evaluare a acestora;
- Se formalizează obiectivele astfel determinate în cadrul Planurilor de îmbunătățire a calității și mediului anuale și sunt supuși spre aprobare Directorului/Administratorului;
- Se definesc în mod periodic indicatorii de performanță precum și întocmirea unor reprezentări grafice a datelor care au menirea de a pune în evidență modul de comportare în timp a acestora și compararea lor cu obiectivele stabilite inițial;
- Se are în vedere distribuția și aducerea la cunoștință a rezultatelor astfel obținute tuturor părților interesate.

Rezultatele monitorizării proceselor organizationale sunt analizate în mod sistematic de către responsabilii proceselor vizate, în scopul deducerii și aplicării unor eventuale acțiuni corective și acțiuni preventive necesare. Evident, acestea sunt supuse și analizei efectuate de management, în scopul îmbunătățirii continue a sistemului de management organizational.

Rezultatele studiilor analizelor preliminare ale proceselor noi sau a celor modificate sunt puse în evidență, acolo unde este aplicabil, prin specificații, note și instrucțiuni relevante.

Conducerea „TENSGRUP” SRL a stabilit procesele de măsurare a eficienței Sistemului de Management al Calității și Mediului. Satisfacția beneficiarului este considerată un calificativ la rezultatul și eficiența sistemului, iar auditul intern un instrument pentru analiza permanentă a sistemului.

Reglementarea proceselor este asigurată de Manualul SIM, Proceduri și Fișele de post. Reglementările în vigoare stabilesc cu exactitate măsurarea parametrilor care au influență asupra calității activităților, tipul și frecvența măsurătorilor sau a verificărilor, precum și responsabilitățile legate de măsurători și verificări. Sistemul de comunicare internă și controlul documentelor asigură ca datele rezultate din măsurători și verificări să fie disponibile la timp tuturor persoanelor interesate.

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

9.1.2 Satisfactia clientului

Cea mai importantă caracteristică, prin care ne dăm seama de eficiența Sistemului de Management al Calității și Mediului, este satisfacția clientului.

„TENSGRUP” SRL este la dispoziția beneficiarului în mod permanent, pentru a furniza informații cu privire la condițiile de colaborare.

Pentru a dispune de cât mai multe informații, pe baza cărora se pot îmbunătăți performanțele organizației, Directorul și Managerul Calitate monitorizează satisfacția beneficiarilor prin culegerea și analiza datelor furnizate de aceștia.

Datele astfel obținute sunt obiectul analizei efectuate de management, baza actualizării politicii și formarea strategiei. Datele sunt prelucrate și păstrate de managerul Calitate.

9.1.3 Analiza si evaluare

Analiza datelor se face in cadrul analizei anuale a conducerii in cazul sistemului de management ca tot unitar si in cadrul sedintelor operative pentru calitate in cazul proceselor si al produselor/serviciilor cu neconformitati.

Analiza datelor ia in calcul si:

- dezvoltarea unor prioritati pentru solutii prompte la problemele beneficiarilor;
- determinarea tendintelor ce tin de aspectele cheie in relatiile cu beneficiarii si care stau la baza procesului de luare a deciziilor;
- modul efectiv in care se desfasoara procesul de informare relativ la informatiile despre serviciul furnizat.

Datele si informatiile de analizat:

- Au la origine activitati de masurare si de monitorizare si din alte surse, cum ar fi contabilitatea si controlul de gestiune, care permit obtinerea unor detalii privind costurile calitatii;
- Privesc diferitele aspecte despre managementul organizației, cum ar fi de exemplu:
 - Controlul proceselor organizationale
 - Evaluarea gradului de satisfactie / insatisfactie a beneficiarului
 - Conformitatea produselor si a serviciilor cu cerintele specificate
 - Caracteristicile modului de desfasurare a proceselor
 - Identificarea si managementul actiunilor corective, de prevenire si de imbunatatire
 - Controlul si cointeresarea furnizorilor
- Sunt utilizate de catre conducere pentru a mentine la zi un echilibru perfect intre obiectivele declarate si realitatea organizationala in ceea ce priveste calitatea.

În cadrul „TENSGRUP” SRL s-a stabilit procesul de identificare, colectare și analiză statistică a datelor rezultate din activitățile de monitorizare și măsurare a produselor/serviciilor și a proceselor incluse în SIM pentru a:

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

- demonstra adecvarea și eficacitatea SIM;
- evalua gradul de conformare a sistemului de management cu cerințele aplicabile;
- iniția acțiuni corective/preventive pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SIM.

9.1.4 Evaluarea conformării

„TENSGRUP” SRL a stabilit, implementat și menține o procedură prin care evaluează periodic (anual și oricând este necesar) conformarea sistemului de management de mediu cu cerințele legale și alte cerințe de mediu aplicabile, conform procedurii Identificare, Acces și Conformare cu cerințele legale. În cazul unor neconformări cu cerințele legale și alte cerințe, MC este responsabil de analizarea neconformității, a cauzei acesteia și întreprinderea acțiunilor corective necesare pentru reducerea, respectiv eliminarea neconformității. Rezultatele evaluării, acțiunile întreprinse (pentru conformare) sunt înregistrate, păstrate de către MC și prezentate managementului de la cel mai înalt nivel la ședințele de analiză a sistemului de management integrat.

9.2 Audit intern

9.2.1 Generalități

Auditul intern este unul din cele mai importante instrumente prin care managementul culege informații bazate pe dovezi obiective privind eficacitatea SIM organizațional.

Pentru buna funcționare a sistemului de management, este prevăzut un program de audit intern.

Auditurile interne sunt de următoarele tipuri:

- Audit de sistem – auditul intern al SIM, în abordare procesuală, pe zone funcționale și / sau pe proceduri
- Audit de proces – auditul proceselor

9.2.2 Programul de audit intern

Auditurile sunt realizate pe baza standardelor SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 și, fiind luate în considerare și cerințele specifice ale beneficiarilor și ale altor părți interesate, dacă este cazul.

Rezultatele acestor audituri sunt documentate, în general, prin:

- Liste de verificare corespunzătoare;
- Un raport de audit redactat de către auditor în care sunt prezentate concluziile și comentariile relative la rezultatele obținute;
- Un raport de acțiuni corective și de acțiuni preventive, dacă este cazul.

Planificarea, pregătirea și efectuarea auditului intern și întocmirea rapoartelor de audit este reglementată în procedura Audit intern,

Conducerea „TENSGRUP” SRL verifică și analizează permanent eficiența Sistemului de Management al Calității și Mediului prin auditul intern al sistemului, verificând cel puțin o dată pe an fiecare componentă a sistemului.

Auditul intern al Sistemului de Management al Calității și Mediului este planificat anual de

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

către MC. Stabilește sarcinile, datele la care se efectuează auditul și desemnează auditorii. Auditul este efectuat de auditorii interni. Auditorul desemnat pentru a audita un compartiment este independent de compartimentul respectiv, neavând nici o responsabilitate în acel compartiment.

Reprezentantul managementului va stabili compartimentele ce urmează a fi auditate pentru fiecare auditor intern.

Raportul de neconformități întocmit de auditorii interni și acceptat de auditat este predat MC. Neconformitățile consemnate de auditori vor fi analizate împreună cu cel auditat și vor fi stabilite cauzele neconformităților. Dacă au competența necesară, vor stabili acțiunile corective și preventive și termenele de realizare.

Managerul Calitate va întocmi un raport către Director/Administrator, referindu-se la acțiunile corective și preventive preconizate și data auditului de urmărire, dacă este cazul. Directorul/Administratorul analizează neconformitățile a căror rezolvare depășește competențele celui auditat și stabilește acțiunile corective și preventive, dacă este cazul.

9.3 Analiza efectuată de management

9.3.1 Generalitati

Pentru asigurarea funcționării continue și eficiente a Sistemului de Management al Calității și Mediului, Directorul/Administratorul, Managerul Calitate, șefii de compartimente și auditorii interni efectuează periodic și planificat analiza sistemului. În cadrul analizei sunt evaluate posibilitățile de dezvoltare și necesitatea modificării Sistemului de Management al Calității și Mediului, Politicii Calității și Mediului și a obiectivelor.

Analiza efectuată de management se realizează, anual sau ori de câte ori este necesar, se analizează Sistemul de Management, asigurând conformitatea și eficiența permanentă a sistemului. Înregistrările analizei efectuate de management sunt păstrate de Managerul Calitate.

9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Informațiile analizate în cazul analizei anuale sunt următoarele:

- Feed-back (sesizări/sugestii/chestionare de evaluare a satisfacției) de la beneficiar
- Informații despre funcționarea proceselor și conformitatea serviciilor – rezultate ale acțiunilor de monitorizare și măsurare a proceselor și serviciilor furnizate
- Schimbări care pot afecta SIM
- Rezultatele auditurilor interne, externe, dacă este cazul
- Starea acțiunilor corective și/sau preventive
- Rezultatele reviziilor precedente ale documentației
- Evaluarea conformării privind cerințele de mediu
- Performanța de mediu

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

9.3.3 Elementele de iesire ale analizei efectuate de management

Rezultatele analizei anuale ale conducerii se aplică pe două direcții:

- Ameliorarea eficacității SIM, a proceselor sau a serviciilor – prin intermediul planurilor de acțiuni corective și/sau preventive și de îmbunătățire
- Îmbunătățirea resurselor – prin planuri de formare profesională sau planuri de investiții și revizuirea alocării de resurse.

Deciziile luate în cadrul analizei efectuate de management se consemnează în Raportul analizei managementului de către MC și se aprobă de Director/Administrator; cuprinde concluziile privind eficacitatea SIM, măsurile stabilite în domeniile analizate, respectiv:

- modificarea politicii referitoare la calitate și mediu (dacă este cazul) și obiectivele viitoare în domeniul calității și mediului
- îmbunătățirea eficacității SIM și a proceselor sale
- îmbunătățirea serviciului în raport cu cerințele beneficiarilor
- asigurarea resurselor necesare pentru realizarea măsurilor stabilite
- responsabilii desemnați pentru implementarea măsurilor de îmbunătățire
- termene de realizare a implementării măsurilor de îmbunătățire

10 Îmbunătățire

10.1 Generalități

Organizația trebuie să determine și să selecteze oportunitățile pentru îmbunătățire și să implementeze orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele clientului și pentru a crește satisfacția clientului.

Acestea trebuie să includă:

- a) îmbunătățirea produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele, precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- b) corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- c) îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management al calității.

NOTA - Exemple de îmbunătățire pot include corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, modificări radicale, inovare și reorganizare.

10.2 Neconformitate și acțiune corectivă

Scopul acestora este acela de a elimina cauzele neconformităților aparute, a slabei funcționari a sistemului, a defectelor și / sau a ineficienței, îmbunătățind stabilitatea și capacitatea proceselor organizatorice.

Acțiunile corective sunt prevăzute și realizate – în timpul diferitelor faze ale proceselor de dezvoltare și execuție – în scopul îndepărtării cauzelor neconformităților constatate, în timp ce prin acțiunile preventive întreprinse se urmărește eliminarea sau cel puțin reducerea în mod drastic a riscului de apariție a neconformităților ipotetice, prin identificarea lipsurilor sistemului, ale

Codul	MMI	MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT	
Ediția	1		
Data ediției	02.08.2021		

procesului sau produsului/serviciului.

Acțiunile corective sunt reglementate de procedura Neconformitati Acțiuni corective. Aceste activități sunt concentrate pe înlăturarea cauzelor neconformităților și evitarea apariției repetate. Ne asigurăm ca aceste activități corective să fie proporționale cu efectele neconformităților apărute.

Procedura Neconformitati Acțiuni corective conține cerințe referitoare la:

- analiza neconformităților (inclusiv reclamațiile beneficiarului)
- stabilirea cauzelor
- analiza necesității acțiunilor corective pentru evitarea reapariției neconformității
- stabilirea și implementarea acțiunilor necesare
- înregistrarea rezultatelor obținute
- analiza acțiunilor corective.

La „TENS GRUP” SRL, acțiunile corective se pot clasifica în două categorii:

1. Acțiuni corective inițiate pentru înlăturarea cauzelor neconformităților legate de activitățile de execuție
2. Acțiuni corective inițiate pe baza analizării rezultatelor auditurilor interne.

10.3 **Imbunatatire continuă**

În urma analizelor anuale ale conducerii, a rezultatului auditurilor interne și al sedintelor operative, se vor întocmi planuri de acțiune corectivă și/sau preventivă, în scopul rezolvării problemelor acționând chiar la nivelul cauzei / cauzelor radacina ale acestora și apoi pentru prevenirea reapariției lor. Lecțiile învățate se centralizează în mod corespunzător în scopul utilizării lor în prevenirea apariției și a altor probleme sau pentru rezolvarea unor probleme asemănătoare.

Erorile/neconformitățile declarate de către beneficiar sunt studiate și analizate, în condiții economice corespunzătoare, luându-se în calcul minimizarea timpului astfel alocat în vederea sporirii eficienței răspunsului.

Aceste planuri stau la baza procesului de îmbunătățire a sistemului de management organizațional în vederea eficientizării continue a proceselor și atingerea dezideratelor de excelență în sectorul de activitate.