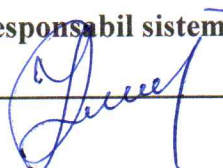




# MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

ELABORAT/MODIFICAT

Responsabil sistem de management

  
ANGHEL Olga

VERIFICAT și APROBAT

Administrator

  
MAHU Victor



# MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

**COD: MSMI – WESTART SPORT**

(Conform cu cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2016,  
ISO 45001:2023)

**Versiunea 2.0**

✓ Original   
Copie controlată   
Copie necontrolată

Exemplar Nr. 1

## Cuprins

Înregistrarea modificărilor .....	4
Lista de difuzare .....	4
1. DOMENIU DE APLICARE .....	5
1. REFERINȚE NORMATIVE .....	6
2 TERMENI SI DEFINITII .....	10
2.1 TERMENI.....	10
2.2 DEFINIȚII .....	10
4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI .....	11
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează .....	11
4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate .....	11
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management .....	12
4.4. Sistemul de Management Integrat și procesele sale.....	13
5. LEADERSHIP .....	14
5.1.1. Generalități .....	14
5.1.2. Orientarea către client.....	15
5.2. Politica in domeniul calitatii, mediului și SSM.....	15
5.2.1. Politica referitoare la calitate .....	15
5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități .....	16
5.4. Consultarea si participarea lucratorilor .....	16
6. PLANIFICARE .....	17
6.1.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților .....	17
6.1.2. Aspecte de mediu.....	18
6.1.2.1. Identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor si oportunitatilor .....	20
6.1.2.2. Evaluarea riscurilor SSM și a altor riscuri referitoare la SMSSM .....	21
6.1.2.3. Evaluarea oportunităților SSM și a altor oportunități referitoare la SMSSM .....	21
6.1.3. Obligații de conformare.....	21
6.2. Obiective referitoare la calitate, mediu, SSM și planificarea realizării acestora .....	22
6.2.2. Planificarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor de calitate, mediu și SSM.....	23
6.3. Planificarea schimbărilor .....	25
7. SUPORT .....	26
7.1. Resurse .....	26
7.1.2. Generalități .....	26
7.1.3. Personal .....	26
7.1.4. Infrastructură .....	27
7.1.5. Mediu pentru operarea proceselor .....	28
7.1.6. Resurse de monitorizare și măsurare.....	29
7.1.6.3. Generalități .....	29
7.1.6.4. Trasabilitatea măsurărilor .....	29
7.1.7. Cunoștințe organizaționale.....	30
7.3. Conștientizare .....	32
7.4. Comunicare.....	32

7.4.2. Generalități	33
7.4.3. Comunicare internă	33
7.4.4. Comunicare externă	34
7.5. INFORMAȚII DOCUMENTATE	34
7.5.2. Generalități	34
7.5.3. Creare și actualizare	34
7.5.4. Controlul informațiilor documentate	35
8. OPERARE	35
8.1. Planificare și control operațional	35
8.1.2. Generalități	36
8.1.3. Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM	37
8.1.4. Managementul schimbării	37
8.1.5. Aprovizionare	37
8.1.5.1. Generalități	37
8.1.5.2. Evaluarea și selectarea furnizorilor	38
8.1.5.3. Contractanți	38
8.1.5.4. Externalizare	38
8.2. Cerințe pentru produse și servicii	39
8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	40
8.3.1. Generalități	40
8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării	40
8.3.3. Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării	40
8.3.4. Controlul proiectării și dezvoltării	41
8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării	41
8.3.6. Modificări ale proiectării și dezvoltării	41
8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	42
8.4.1. Generalități	42
8.4.2. Tipul și amploarea controlului	42
8.4.3. Informații pentru furnizorii externi	43
8.5. Producție și furnizare de servicii	43
8.5.1. Controlul producției și al furnizării de servicii	43
8.5.2. Identificare și trasabilitate	44
8.5.3. Proprietate aparținând clienților sau furnizorilor externi	44
8.5.4. Păstrare	44
8.5.5. Activități post-livrare	44
8.6. Eliberarea produselor și serviciilor	45
8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme	45
9. EVALUAREA PERFORMANȚEI	46
9.1. Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare	46
9.1.1. Generalități	46
9.1.2. Satisfacția clientului	46
9.1.3. Analiză și evaluare	46
9.2. Audit intern	47
9.2.1. Generalități	47
9.2.2. Programul de audit intern	47
9.3. Analiza efectuată de management	48
9.3.1. Generalități	48
9.3.2. Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	48

9.3.3. Elemente de iesire ale analizei efectuate de management .....	49
10. <b>IMBUNATATIRE</b> .....	49
10.1. <b>Generalități</b> .....	49
10.2. <b>Neconformitate și acțiune corectivă</b> .....	49
10.3. <b>Imbunătățire continuă</b> .....	51
11. <b>ANEXE / FORMULARE</b> .....	52

### Înregistrarea modificărilor

Versiunea		Obiectul modificărilor	Data	Semnătura de aprobare
Ediția	Revizia			
1	0	Elaborat pentru prima dată	01.09.2025	
2	0	Modificat conform cerințelor conform ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001	25.02.2026	

### Lista de difuzare

Nr Ex.	Nume Prenume Cui i se difuzează documentul	Semnătura de primire	Data de primire	Semnătura de predare	Data de predare
1	Personanului pentru informare				
2					
3					

## INTRODUCERE

Adoptarea Sistemului de Management Integrat Calitate – Mediu – Sănătate și Securitate în Muncă reprezintă o decizie strategică a societății WESTART SPORT SRL care contribuie la îmbunătățirea performanței generale și la dezvoltarea durabilă a organizației.

Implementarea sistemului conform ISO 9001, ISO 14001 și ISO 45001 oferă organizației următoarele beneficii:

- furnizarea constantă de produse și servicii care satisfac cerințele clienților și cerințele legale aplicabile;
- creșterea satisfacției clienților și a altor părți interesate;
- identificarea și gestionarea riscurilor și oportunităților asociate proceselor și obiectivelor;
- demonstrarea conformității cu cerințele standardelor de referință.

Sistemul are la bază abordarea pe bază de proces, gândirea bazată pe risc și aplicarea ciclului PDCA (Planifică – Execută – Verifică – Acționează), asigurând controlul eficient al proceselor și îmbunătățirea continuă a performanței.

Într-un mediu dinamic, WESTART SPORT SRL urmărește respectarea consecventă a cerințelor, anticiparea nevoilor viitoare, inovarea și optimizarea proceselor, pentru a menține eficacitatea sistemului și satisfacția părților interesate.

## 1. DOMENIU DE APLICARE

Manualul Sistemului de Management Integrat (MSMI) al calității, mediului și securității și sănătății în muncă (SSM) descrie modul în care implementarea Sistemului de Management Integrat (SMI) în cadrul asigură:

- capabilitatea organizației de a furniza constant produse și servicii conforme cu cerințele clienților, precum și cu cerințele legale și de reglementare aplicabile;
- o imagine de ansamblu asupra funcționării sistemului, facilitând stabilirea și aplicarea unor măsuri eficiente de îmbunătățire;
- un standard de referință autorizat, utilizat în implementarea, menținerea și dezvoltarea smi în toate departamentele și compartimentele companiei;
- definirea clară a structurii organizaționale și a responsabilităților compartimentelor și grupurilor funcționale, precum și trasarea canalelor de comunicare transversale și longitudinale necesare pentru gestionarea aspectelor legate de calitate, mediu și securitatea muncii;
- creșterea satisfacției clienților, prin îmbunătățirea continuă a sistemului și prin asigurarea conformității cu cerințele acestora și cu cerințele legale aplicabile;
- protejarea mediului, prin conservarea resurselor naturale, prevenirea poluării și menținerea unui echilibru ecologic sănătos;
- asigurarea unui mediu de lucru sigur și sănătos, prin prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale și prin îmbunătățirea continuă a performanțelor în domeniul SSM.

Prevederile prezentului MSMI se aplică tuturor entităților funcționale din cadrul WESTART SPORT SRL au atribuții privind implementarea, menținerea și dezvoltarea Sistemului de

Management Integrat, în conformitate cu standardele de referință și reglementările legale în vigoare.

### 1. REFERINȚE NORMATIVE

<b>DOCUMENTELE REFERITOARE LA CALITATE</b>	
SM EN ISO 9000:2016	Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
SM EN ISO 9001:2015	Sisteme de management al calității. Cerințe
SM EN ISO 9001:2015/A1:2024	Sisteme de management al calității. Cerințe. Amendament 1: Acțiuni referitoare la schimbările climatice
SM EN ISO 19011:2018	Ghid pentru auditarea sistemelor de management
Codul Urbanismului și Construcțiilor COD Nr. 434 din 28.12.2023. Publicat: Monitorul Oficial Nr. 41–44 art. 61 din 30.01.2024. LP227 din 10.07.25, MO467-470/05.09.25 art.629; în vigoare 30.12.25	Urbanismului și Construcțiilor
LEGEA nr. 3 din 06.02.2020	Privind modificarea unor acte legislative (în măsura aplicabilității după intrarea în vigoare a CUC).
Lege Nr. 10 din 26-02-2016 MODIFICAT LP331 din 09.11.23, MO468- 471/08.12.23 art.816; în vigoare 01.01.24	privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile
Lege Nr. 20 din 04.03.2016 MODIFICAT LP338 din 24.11.23, MO477-479a art.848b; în vigoare 14.01.24	cu privire la standardizarea națională
Legea Nr. 7 din 26.02.2016 MODIFICAT LP132 din 26.05.23, MO186- 189/08.06.23 art.319; în vigoare 08.06.23	privind supravegherea pieței produselor nealimentare,
Nr. 154 din 28.03.2003 MODIFICAT HCC9 din 22.07.25, MO430- 433/14.08.25 art.105; în vigoare 22.07.25	Codul muncii al REPUBLICII MOLDOVA
Legea nr. 721-XIII din 02.02.1996 MODIFICAT CUC434 din 28.12.23, MO41- 44/30.01.24 art.61; în vigoare 30.01.24	Privind calitatea în construcții (abrogată prin Codul Urbanismului și Construcțiilor nr. 434/2023).

Lege Nr. 105 din 13-03-2003 MODIFICAT LP189 din 10.07.25, MO502- 505/25.09.25 art.652; în vigoare 25.10.25	privind protecția consumatorilor
Legea Nr. 131 din 08.06.2012 MODIFICAT LP311 din 18.12.25, MO659- 661/31.12.25 art.790; în vigoare 31.12.25	privind controlul de stat asupra activității de întreprinzător
Legea Nr. 235 din 01.12.2011 MODIFICAT LP330 din 29.12.25, MO662- 664/31.12.25 art.810; în vigoare 31.12.25	privind activitățile de acreditare și evaluare a conformității
Legea Nr. 7 din 26.02.2016 MODIFICAT LP132 din 26.05.23, MO186- 189/08.06.23 art.319; în vigoare 08.06.23	privind supravegherea pieței produselor nealimentare,
HG Nr. 360 din 25-06-1996 MODIFICAT HG726 din 30.10.24, MO457- 458/05.11.24 art.850; în vigoare 30.01.25	cu privire la controlul de stat al calității în construcții
HG Nr. 743 din 06-11-2024 MODIFICAT HG499 din 06.08.25, MO420- 422/07.08.25 art.501; în vigoare 07.09.25	cu privire la asigurarea calității în construcții
HG Nr. 285 din 23.05.1996 MODIFICAT HG392 din 14.06.23, MO213- 215/26.06.23 art.528; în vigoare 26.08.23	Regulament de recepție a construcțiilor și instalațiilor afereente
HOTĂRÂRE Nr. 913 din 25-07-2016 MODIFICAT HG14 din 10.01.24, MO55- 57/06.02.24 art.96; în vigoare 06.11.24	privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții
ORDIN Nr. 122 din 16-08-2024 MODIFICAT OMIDR172 din 10.12.24, MO516- 518/12.12.24 art.973; în vigoare 12.12.24	cu privire la aprobarea Listei standardelor armonizate la Reglementarea tehnică cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții
REGULAMENT Nr. 06-5.3.35	Regulament și Norme igienice privind reglementarea expunerii la radiații a populației de la sursele naturale

NCM A.02.02-96	Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității (utilizat ca normativ tehnic complementar).
NCM A.08.01:2016	Organizarea construcțiilor.
NCM A.08.02:2014	Securitatea și sănătatea muncii în construcții.
NCM E.03.02:2014	Protecția împotriva incendiilor a clădirilor și instalațiilor.
NCM E.04.04:2016	Proiectarea protecției anticorozive a construcțiilor.
CP H.04.04:2018	Beton. Specificație, performanță, producție și conformitate.
NCM A.02.02-96	Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității (utilizat ca normativ tehnic complementar).
<b>DOCUMENTELE REFERITOARE LA MEDIU</b>	
SM SR EN ISO 14001:2016	Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
SM EN ISO 14001:2016/A1:2024	Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare. Amendament 1: Acțiuni privind schimbările climatice
105 nr. 1515-XI din 16.06.1993 MODIFICAT LP25 din 20.02.25, MO135-138/17.03.25 art.131; în vigoare 17.04.25	privind protecția mediului înconjurător
Legea nr.1540 din 25.02.1998 MODIFICAT LP4 din 30.01.25, MO33-36/04.02.25 art.60; în vigoare 04.02.25	privind plata pentru poluarea mediului
Legea nr. 1422 din 17.12.1997 MODIFICAT LP227 din 30.09.22, MO326-333/21.10.22 art.628; în vigoare 21.10.24	privind protecția aerului atmosferic
Nr. 3-XVI din 02.02.2009 MODIFICAT HG587 din 10.09.25, MO482-485/12.09.25 art.599; în vigoare 12.10.25	Codul subsolului al Republicii Moldova
Legea nr. 209 din 29.07.2016 MODIFICAT LP227 din 10.07.25, MO467-470/05.09.25 art.629; în vigoare 30.12.25	privind deșeurile
Legea nr. 277 din 29.11.2018 MODIFICAT	privind substanțele chimice

LP58 din 21.03.24, MO148-150/12.04.24 art.215; în vigoare 01.01.25	
HG nr. 637 din 27.05.2003 MODIFICAT HG1143 din 21.11.18, MO13-21/18.01.19 art.7; în vigoare 18.01.19	privind controlul transportării transfrontiere a deșeurilor și eliminării acestora
HG nr. 99 din 30.01.2018 MODIFICAT HG586 din 21.08.24, MO383-385/06.09.24 art.725; în vigoare 06.09.24	pentru aprobarea Listei deșeurilor
HG nr. 212 din 07.03.2018 MODIFICAT HG577 din 10.09.25, MO557-560/07.11.25 art.723; în vigoare 07.12.25	pentru aprobarea Regulamentului privind deșeurile de echipamente electrice și electronice ((DEEE)
HG nr. 501 din 29.05.2018 MODIFICAT HG586 din 21.08.24, MO383-385/06.09.24 art.725; în vigoare 06.09.24	pentru aprobarea Instrucțiunii cu privire la ținerea evidenței și transmiterea datelor și informațiilor despre deșeuri și gestionarea acestora
HG nr. 682 din 11.07.2018 MODIFICAT HG586 din 21.08.24, MO383-385/06.09.24 art.725; în vigoare 06.09.24	cu privire la aprobarea Conceptului Sistemului informațional automatizat „Managementul deșeurilor”
Legea nr. 86 din 29.05.2014 MODIFICAT LP227 din 10.07.25, MO467-470/05.09.25 art.629; în vigoare 30.12.25	privind evaluarea impactului asupra mediului (EIM)
Legea nr. 11 din 02.03.2017 MODIFICAT LP203 din 25.07.24, MO355-357/15.08.24 art.541; în vigoare 01.09.24	privind evaluarea strategică de mediu
<b>DOCUMENTELE REFERITOARE LA SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ</b>	
SM EN ISO 45001:2023	Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare
SM EN ISO 45001:2023/A1:2024	Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare. Amendament 1: Acțiuni privind schimbările climatice
SM EN ISO 14050:2020	Management de mediu. Vocabular.
HG Nr. 95 din 05.02.2009 MODIFICAT	pentru aprobarea unor acte normative privind implementarea Legii securității și sănătății în muncă nr. 186-XVI din 10 iulie 2008.



# MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT

HG678 din 02.10.24, MO430-433/15.10.24 art.814; în vigoare 15.11.24	
Legea Nr. 186-XVI din 10 iulie 2008 MODIFICAT LP193 din 10.07.25, MO441-444/21.08.25 art.602; în vigoare 01.01.26	privind securitatea și sănătatea în muncă
HG nr. 95 din 05.02.2009 MODIFICAT HG678 din 02.10.24, MO430-433/15.10.24 art.814; în vigoare 15.11.24	pentru aprobarea unor acte normative privind implementarea Legii securității și sănătății în muncă nr. 186-XVI din 10 iulie 2008
HG nr. 353 din 05.05.2010	cu privire la aprobarea cerințelor minime de securitate și sănătate la locul de muncă
HG nr. 603 din 11.08.2011	privind cerințele minime de securitate și sănătate pentru folosirea de către lucrători a echipamentului de muncă la locul de muncă
HG Nr. 743 din 06.11.2024 MODIFICAT HG499 din 06.08.25, MO420-422/07.08.25 art.501; în vigoare 07.09.25	privind asigurarea calității în construcții.
Ordin Nr. 122 din 16.08.2024	privind aprobarea Listei standardelor armonizate la Reglementarea tehnică privind produsele pentru construcții.
Normele de protecție a muncii	(ex. Norme Nr. 40 din 16.08.2001)

Referințele normative și legislative sunt prevăzute în formularul, cod: F-PS.07.05-02 „Lista documentelor externe”, aplicabile sistemului de management, care este actualizat și ținut sub control în conformitate cu procedura PS-07-05.

## 2 TERMENI SI DEFINITII

### 2.1 TERMENI

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SM SR EN ISO 9000:2016, SM EN ISO14050:2020.

### 2.2 DEFINIȚII

În cuprinsul manualului au fost utilizate următoarele prescurtări:

MSMI	Manual Sistemului de Management Integrat
RSMI	Responsabil de Sistemului de Management Integrat
PSM	Procedura Sistemului de Management
SSO	Sănătatea și securitatea ocupațională

MSSM	Management al Securității și Sănătății în Muncă
SMSSM	Sistemului de Management al Securității și Sănătății în Muncă

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SM SR EN ISO 9000:2016.

OBSERVAȚIE: alte abrevieri și definiții, în afară de cele cu caracter general, prezentate mai sus, se explicitează în procedurile în care se regăsesc.

## 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

### 4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Societatea cu Răspundere Limitată WESTART SPORT a fost înființată în anul 2016, în conformitate cu Extrasul din Registrul de Stat al persoanelor juridice nr. 616872 data 13.10.2025. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu același nume, cod: F-MSMI-4.1.

Societatea cu Răspundere Limitată WESTART SPORT este o entitate care își desfășoară activitatea în conformitate cu legislația în vigoare. Oferim clienților noștri confortul, experiența și posibilitatea de a alege calitate de înaltă performanță, datorită unui sistem de management bine dezvoltat, pe prim plan se pune accent pe personalul de specialitate, pentru ai face pe clienți să se simtă mai fericiți, mai siguri în activitățile zilnice dezvoltate de către compania noastră.

Organizația a determinat aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția sa strategică și care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului său de management al calității.

Aspectele interne sunt:

- capacitatea organizației de a satisface cerințele clientului,
- competențele personalului,
- infrastructura din dotare,

Aspectele externe sunt:

- cerințele legale aplicabile,
- cerințele specificate de clienți,
- competiția pe piața domeniului de activitate, mediul social și economic, atât la nivel internațional cât și național, regional sau local.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste aspecte externe și interne.

În conformitate cu amendamentele standardelor (SM EN ISO 9001:2015/A1:2024, SM EN ISO 14001:2016/A1:2024 SM EN ISO 45001:2023/A1:2024) și cerințele acestuia.

Organizația a determinat schimbările climatice și a determinat nivelul impactului asupra organizației.

### 4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

Datorită efectului lor, sau efectului lor potențial asupra capacității organizației de a furniza consecvent servicii care satisfac cerințele clientului și pe cele legale și reglementate aplicabile, organizația a determinat:

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale (clienți, furnizori, autorități);
- cerințele acestor părți interesate care sunt relevante pentru sistemul de management al calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale.
- cerințele legate de schimbările climatice

WESTART SPORT SRL. a determinat părțile interesate relevante pentru sistemul de management integrat calitate-mediu-sso și cerințele acestora - clienții, utilizatorii finali, furnizorii de materii prime, materiale și servicii, organizațiile ce își desfășoară activitatea în proximitatea locației WESTART SPORT SRL. autoritățile locale, angajații întreprinderii, mass-media.

În acest scop organizația a luat în considerare:

- cerințele contractuale provenite de la clienți și alte părți interesate;
- aplicarea standardelor naționale și ale sectoarelor industriale;
- conformarea cu cerințele relevante legale și de reglementare;
- deciziile organizației;
- sursele de informare externe relevante pentru dezvoltarea competențelor organizației și informațiile referitoare la necesitățile și așteptările părților interesate.

Părțile interesate sunt:

- asociați – conform Extrasului din Registrul de stat al persoanelor juridice
- responsabili de proces – numărul de persoane;
- angajați – numărul de personal;
- clienți – persoane fizice și juridice, instituții de stat;
- furnizori – companii furnizoare de materiale de construcții, de echipament de lucru, utilaj;
- autorități de reglementare;
- companii concurente;
- organizațiile din apropiere;
- companii locale de utilități (electricitate, gaze naturale, apă);
- organisme de certificare/de acreditare.

Organizația monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante prin implementarea formularului *Părți interesate*, cod: F-MSMI -4.2.

#### **4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management**

Pentru a stabili domeniul de aplicare al SMI, organizația determină limitele și aplicabilitatea acestuia.

La stabilirea domeniului de aplicare, organizația ia în considerare:

- aspectele interne și externe relevante;
- cerințele părților interesate relevante;
- obligațiile de conformare;
- unitățile organizaționale, funcțiile și delimitările fizice;
- activitățile, produsele și serviciile desfășurate;
- autoritatea și capacitatea de a exercita control și influență asupra acestora.

Odată definit, domeniul de aplicare include toate activitățile, produsele și serviciile organizației care se încadrează în limitele SMI.

Domeniul de aplicare trebuie să conțină justificări pentru orice cerință a standardelor internaționale pe care organizația o consideră neaplicabilă.

Conformitatea cu standardele internaționale poate fi declarată numai dacă cerințele determinate ca fiind neaplicabile nu afectează capacitatea sau responsabilitatea organizației de a asigura:

- conformitatea produselor și serviciilor;
- creșterea satisfacției clienților;
- protecția mediului și sănătatea și securitatea în muncă.

Domeniul de aplicare al SMI este menținut și disponibil ca informație documentată.

[Lucrări de demolare și pregătire a terenurilor pentru construcții. Lucrări de finisare și alte lucrări speciale de construcții. Lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale, nerezidențiale și a altor proiecte ingineresti.](#)

[Cod CAEM: 4120, 4211 4299, seria 422, 431,432, 433](#)

Executarea activității funcționează în baza **Statutului WESTART SPORT SRL**, prezentului manual și conform legislației Republicii Moldova.

#### **4.4. Sistemul de Management Integrat și procesele sale**

Pentru a atinge rezultatele intenționate, inclusiv creșterea performanței de mediu și a performanței în domeniul sănătății și securității ocupaționale (SSO), organizația trebuie să stabilească, să implementeze, să mențină și să îmbunătățească continuu un Sistem de Management Integrat (SMI), care să includă procesele necesare și interacțiunile acestora, în conformitate cu cerințele standardelor internaționale aplicabile.

Organizația trebuie să determine procesele necesare pentru SMI și aplicarea acestora în cadrul organizației și, în acest scop, trebuie:

- să determine elementele de intrare necesare și elementele de ieșire așteptate pentru fiecare proces;
- să stabilească succesiunea și interacțiunea proceselor;
- să determine și să aplice criteriile și metodele (inclusiv monitorizările, măsurările și indicatorii de performanță aferenți) necesare pentru asigurarea unei operări și unui control eficace al proceselor;
- să determine resursele necesare și să se asigure de disponibilitatea acestora;
- să atribuie responsabilitățile și autoritățile pentru fiecare proces;
- să trateze riscurile și oportunitățile identificate;
- să evalueze procesele și să implementeze modificările necesare pentru a se asigura că acestea ating rezultatele planificate;
- să îmbunătățească în mod continuu procesele și performanța SMI.

Organizația trebuie să mențină informații documentate pentru:

- susținerea operării proceselor;
- demonstrarea faptului că procesele sunt realizate conform planificării.

Implementarea și menținerea SMI implică abordarea pe baza de proces, care încorporează ciclul “PDCA” și gândirea bazată pe risc.

P (Plan) = Planifică - stabilește obiectivele și procesele necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului și cu politicile organizației;

D (Do) = Efectuează - implementează procesele;

C (Check) = Verifică - monitorizează și măsoară procesele și produsul, față de politicile, obiectivele și cerințele pentru produs / serviciu și raportează rezultatele;

A (Act) = Acționează - întreprinde acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor proceselor.

Legătura și interacțiunea dintre procese sunt prezentate în *Schema proceselor, cod: F-MSMI-4.4.*

## 5. LEADERSHIP

### 5.1. Angajament leadership

#### 5.1.1. Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel demonstrează leadership și angajament față de sistemul de management integrat (SMI) prin:

- asumarea responsabilității pentru eficacitatea SMI;
- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională sunt stabilite și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică a organizației;
- integrarea cerințelor SMI în procesele de afaceri ale organizației;
- promovarea abordării bazate pe proces și a gândirii bazate pe risc;
- asigurarea disponibilității resurselor necesare pentru funcționarea eficace a SMI;
- comunicarea importanței conformării cu cerințele sistemului de management și a performanței organizaționale;
- asigurarea atingerii rezultatelor intenționate ale SMI;
- implicarea, motivarea, orientarea și sprijinirea angajaților pentru a contribui activ la eficacitatea SMI;
- promovarea îmbunătățirii continue a performanței sistemului;
- susținerea altor roluri de conducere pentru a demonstra leadership în domeniile lor de responsabilitate;
- dezvoltarea și menținerea unei culturi organizaționale bazate pe responsabilitate, colaborare și orientare către rezultate;
- protejarea lucrătorilor împotriva oricărei forme de represalii atunci când raportează incidente, pericole, riscuri sau oportunități;
- asigurarea existenței și implementării proceselor de consultare și participare activă a lucrătorilor și a reprezentanților acestora;
- sprijinirea înființării și funcționării comitetelor de sănătate și securitate ocupațională.

Prin aceste acțiuni, managementul de la cel mai înalt nivel demonstrează angajamentul său pentru menținerea, îmbunătățirea și eficacitatea continuă a sistemului de management integrat, precum și pentru crearea unui mediu de lucru sigur, sustenabil și orientat către satisfacția clienților și a părților interesate.

### 5.1.2. Orientarea către client

Așteptările și cerințele clienților sunt clarificate cu ocazia înțelegerilor între părți, încheierii contractelor și sunt transpuse în cerințe și documentate într-o formă care asigură îndeplinirea întocmai ale acestora în domeniile implicate.

Îndeplinirea întocmai a cerințelor clienților și a legislației aferente sunt asigurate în scopul creșterii satisfacției clientului și sunt analizate într-un mod reglementat, cu ocazia controalelor efectuate pe parcursul proceselor și cele finale, iar rezultatele sunt acceptate numai în cazul în care aceste cerințe sunt îndeplinite în întregime.

## 5.2. Politica in domeniul calitatii, mediului și SSM

Punctul de plecare în management îl reprezintă elaborarea politicii prin care organizația trebuie să-și definească poziția pe care dorește să o dețină pe piața, luând în considerare contextul sau economic, tehnic și social.

Prin "Declarația de Politica" managementul de la cel mai înalt nivel reprezentat de Administrator își asumă angajamentul de a satisface cerințele clienților, părților interesate, a legislației și de a îmbunătăți continuu SMI, gestionată în Politica referitoare la Calitate, Mediu, Sănătății și Securității în Muncă, Cod: F-MSMI -5.1, semnata de managementul de varf.

### 5.2.1. Politica referitoare la calitate

Managementul de vârf definește la nivelul organizației politica din domeniul calității, care este:

- adecvată scopului organizației;
- include angajamentul său privind satisfacerea cerințelor clienților și îmbunătățirea continuă a eficacității SMC (sistem de management de calitate);
- cadrul pentru obiectivele calității;
- comunicată și înțeleasă în organizație;
- analizată pentru adecvarea ei continuă.

### 5.2.2. Politică privind mediu

Declarația de politică de mediu formulată de managementul de vârf este documentată în prezentul manual.

Prin conținutul politicii de mediu societatea a asigurat că această:

- reflectă angajamentul conducerii pentru implementarea și îmbunătățirea sistemului și performanțelor de mediu ale organizației;
- corespunde naturii, dimensiunilor și impacturilor asupra mediului înconjurător a serviciilor organizației;
- conține angajament de îmbunătățire continuă și prevenire a poluării;
- conține angajament de conformitate cu legislația și reglementările de mediu aplicabile;
- asigura un cadru pentru stabilirea obiectivelor generale și specifice de mediu și a țintelor de mediu;
- este implementată, menținută și comunicată întregului personal care lucrează în organizație sau în numele ei;
- este disponibilă pentru public.

### 5.2.2. Politică privind sănătatea și securitatea ocupațională

Prin conținutul politicii SSO societatea a asigurat că această:

- corespunde naturii și nivelului riscurilor identificate ale organizației ;
- include un angajament de prevenire a rănirii și îmbolnăvirii profesionale și asigura îmbunătățirea continuă a managementului SSO și performanței sale de SSO;
- include un angajament de conformitate cel puțin cu legislația privind securitatea și
- sănătatea în muncă aplicabilă și cu alte cerințe la care organizația subscrie relative la propriile riscuri SSO;
- asigura cadrul de stabilire și revizuire a obiectivelor SSO;
- politică este documentată, implementată, menținută și disponibilă părților interesate ;
- este comunicată tuturor angajaților care lucrează sub controlul organizației în scopul conștientizării acestora cu privire la obligațiile lor SSO.
- este analizată și revizuită periodic pentru a se asigura că această rămâne relevantă și adecvată pentru societate

### 5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației prin procedura Sistemului de Management, cod:PS-07-02 Resurse Umane.

Managementul de la cel mai înalt nivel a desemnat responsabilități și autorități pentru:

- a se asigura că SMI se conformează cu cerințele standardelor de referință;
- a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- raportarea, în special către managementul de la cel mai înalt nivel, referitor la performanța SMI și la oportunitățile de îmbunătățire;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea SMI atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale SMI.

### 5.4. Consultarea și participarea lucrătorilor

Organizația WESTART SPORT SRL recunoaște importanța implicării lucrătorilor în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management Integrat (SMI), care include managementul calității, mediului și securității și sănătății în muncă.

În acest scop, organizația stabilește, implementează și menține un proces structurat de consultare și participare a lucrătorilor și/sau a reprezentanților acestora, la toate nivelurile și pentru toate funcțiile aplicabile.

*Pentru asigurarea eficienței procesului, organizația:*

- asigură mecanisme, timp, instruire și resurse necesare consultării și participării;
- oferă acces, în timp util, la informații clare, relevante și ușor de înțeles privind SMI;
- identifică și elimină obstacolele care pot împiedica participarea activă a lucrătorilor, iar acolo unde eliminarea nu este posibilă, le reduce la minimum;

- pune accent pe consultarea lucrătorilor care nu dețin funcții manageriale, pentru a asigura implicarea întregului personal.

*Consultarea lucrătorilor are loc, în special, cu privire la:*

- determinarea necesităților și așteptărilor părților interesate;
- stabilirea politicii și a obiectivelor SMI (inclusiv SSM) și planificarea atingerii acestora;
- stabilirea rolurilor, responsabilităților și autorităților organizaționale;
- identificarea și îndeplinirea cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile;
- stabilirea controalelor pentru activitățile externalizate, aprovizionare și contractanți;
- stabilirea parametrilor de monitorizare, măsurare și evaluare a performanței.

*Participarea lucrătorilor este esențială în activitățile care privesc:*

- identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și a oportunităților;
- stabilirea măsurilor pentru eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor;
- identificarea cerințelor de competență, necesităților de instruire și evaluarea eficacității instruirii;
- stabilirea informațiilor ce trebuie comunicate și a modalităților de comunicare internă;
- definirea și aplicarea măsurilor de control operațional, precum și monitorizarea eficacității acestora;
- investigarea incidentelor, accidentelor și neconformităților, precum și determinarea și implementarea acțiunilor corective corespunzătoare.

## 6. PLANIFICARE

### 6.1.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Organizația a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- a da asigurări că sistemul de management al calității poate obține rezultatele intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- a realiza îmbunătățirea continuă.

Organizația a planificat acțiunile de tratare a riscurilor și oportunităților a determinat modul de integrare și implementare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților trebuie să fie proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor.

Organizația a stabilit, implementat și menține o Procedura Sistemului de Management, cod: PS-06-01 Tratarea Riscurilor și oportunităților

Pentru acțiunea de identificare, evaluare și control al riscurilor de SSM organizația trebuie să ia în considerare:

- activități de rutină și de non-rutină;
- activități ale întregului personal care are acces la locul de muncă (inclusiv subcontractanți și vizitatori);

- comportamentul uman, capabilitatile si alti factori de natura umana;
- pericolele identificate generate din afara locului de munca, capabile sa afecteze sanatatea si securitatea persoanelor aflate sub controlul organizatiei;
- infrastructura, echipamentele si materialele de la locul de munca, daca sunt furnizate de organizatie sau de alte parti;
- modificari sau propuneri de modificari in cadrul organizatiei, ale activitatilor sale sau ale materialelor;
- modificari ale sistemului de management, inclusiv schimbari temporare si impacturile acestora asupra operatiilor, proceselor si activitatilor;
- orice obligatii legale aplicabile evaluarii riscului si implementarea controalelor necesare;
- proiectarea locurilor de munca, a proceselor, a instalatiilor, a echipamentelor/masinelor, a procedurilor organizationale si a organizarii muncii, inclusiv adaptarea acestora la capacitatile umane.

Metodologia propusa de organizatie pentru identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor

- este definita in ceea ce priveste domeniul sau, natura si momentul de aplicare pentru a se asigura ca este mai degraba proactiva decat reactiva;
- asigura identificarea, stabilirea prioritatilor, documentarea riscurilor si aplicarea controalelor, dupa cum este cazul.

Pentru managementul modificarii, organizatia trebuie sa identifice pericolele de OH&S si riscurile asociate cu modificarile din cadrul organizatiei, din cadrul sistemului de management, or a activitatilor sale.

Organizatia se asigura ca rezultatele acestor evaluari sunt luate in considerare atunci cand se stabilesc controale.

In cazul stabilirii controalelor se va tine seama de reducerea riscurilor conform urmatoarei ierarhii:

- eliminare;
- inlocuire;
- masuri tehnologice;
- semnalizare/avertizare si/sau masuri administrative;
- echipament individual de protectie.

Organizatia documenteaza si actualizeaza rezultatele identificarii pericolelor, evaluarilor riscurilor si controalelor definite.

Organizatia se va asigura ca riscurile de SSM si controalele stabilite sunt luate in considerare atunci cand se stabileste si se mentine propriul sistem de management.

### **6.1.2. Aspecte de mediu**

Politica, obiectivele și țintele de mediu ale organizației se bazează pe identificarea și înțelegerea aspectelor de mediu și a impacturilor asupra mediului asociate activităților, produselor și serviciilor sale.

Această abordare asigură că impacturile semnificative asupra mediului sunt luate în considerare la stabilirea obiectivelor și planurilor de management de mediu.

Organizația WESTART SPORT SRL. identifică aspectele de mediu semnificative și impacturile asociate, pentru a determina necesitatea controlului sau a îmbunătățirii și pentru a stabili prioritățile în acțiunile de management.

Identificarea aspectelor semnificative de mediu este un proces continuu, care consolidează înțelegerea relației organizației cu mediul și contribuie la îmbunătățirea continuă a performanței sale de mediu.

Organizația identifică aspectele de mediu asociate:

- activităților, produselor și serviciilor trecute, curente și planificate;
- condițiilor de operare normale și anormale, inclusiv activități de mentenanță, porniri, opriri, situații de urgență și accidente.

Pe lângă aspectele asupra cărora are control direct, organizația ia în considerare și aspectele pe care le poate influența indirect, cum ar fi cele legate de produsele, serviciile și materialele utilizate sau furnizate.

Pentru a identifica și înțelege aspectele sale de mediu, organizația colectează date cantitative și/sau calitative privind caracteristicile activităților, produselor și serviciilor sale, cum ar fi:

- intrările și ieșirile de materiale sau energie;
- procesele și tehnologiile utilizate;
- amplasamentele și utilitățile folosite;
- metodele de transport și factorii umani implicați.

Abordarea utilizată pentru identificarea aspectelor de mediu ia în considerare, în special:

- emisiile în aer;
- deversările în apă;
- deversările pe sol;
- utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale;
- consumul de energie și energia emisă;
- generarea deșeurilor și a subproduselor;
- problemele de mediu locale și comunitare.

Se iau în considerare și aspectele legate de:

- proiectare și dezvoltare;
- procesele de fabricație;
- ambalare și transport;
- performanța de mediu a furnizorilor și contractanților;
- managementul deșeurilor;
- distribuția, utilizarea și sfârșitul ciclului de viață al produselor;
- protecția ecosistemelor și a biodiversității.

Evaluarea caracterului semnificativ al aspectelor de mediu se realizează prin analiză tehnică și raționament profesional, utilizând criterii clar definite, care asigură consecvență și reproductibilitate.

Criteriile utilizate pentru stabilirea semnificației includ:

- criterii de mediu: scara, severitatea și durata impactului; tipul, mărimea și frecvența aspectului;

- cerințe legale aplicabile: limite de emisii și deversări, prevăzute în autorizații sau reglementări;
- preocupările părților interesate interne și externe: valorile organizaționale, imaginea publică, zgomotul, mirosul, degradarea vizuală etc.

În conformitate cu cerințele legale în vigoare, conducerea organizației efectuează identificarea și evaluarea aspectelor de mediu care pot apărea în activitățile desfășurate, în baza unei proceduri documentate.

În cadrul WESTART SPORT SRL. este elaborată și implementată Procedura Sistemului de Management, cod: PS -06 - 04 Managementul Mediului, Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns, prin care sunt stabilite modul de identificare, evaluare și actualizare a aspectelor de mediu. Aspectele de mediu clasificate ca semnificative sunt luate în considerare la stabilirea obiectivelor și țințelor de mediu ale organizației.

#### 6.1.2.1. Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților

Organizația trebuie să stabilească, să implementeze și să mențină un proces continuu și proactiv de identificare a pericolelor.

Scopul acestui proces este de a asigura identificarea timpurie a tuturor surselor potențiale de risc pentru securitatea și sănătatea lucrătorilor.

Procesul de identificare a pericolelor ia în considerare următoarele aspecte:

- Modul de organizare a muncii, inclusiv factorii sociali (volumul de muncă, programul de lucru, victimizarea, hărțuirea, intimidarea), leadershipul și cultura organizațională;
- Activitățile și situațiile care sunt sau nu de rutină, inclusiv pericolele generate de:
  - infrastructură, echipamente, materiale, substanțe și starea fizică a locului de muncă;
  - modul de proiectare a produselor și serviciilor, activitățile de cercetare, dezvoltare, testare, producție, asamblare, construcție, prestare a serviciilor, mentenanță și eliminare;
  - factorii umani și modul în care se realizează activitatea;
- Incidentele anterioare relevante, interne sau externe organizației, inclusiv situațiile de urgență și cauzele acestora;
- Situațiile de urgență potențiale;
- Persoanele implicate sau afectate, inclusiv:
  - lucrătorii proprii, vizitatorii, contractanții și alte persoane care au acces la locul de muncă;
  - persoanele din vecinătatea locului de muncă ce pot fi afectate de activitățile organizației;
  - lucrătorii care își desfășoară activitatea în locații care nu sunt sub controlul direct al organizației;
- Alte aspecte relevante, cum ar fi:
  - proiectarea spațiilor de lucru, a proceselor, instalațiilor, mașinilor, echipamentelor, procedurilor operaționale și organizarea muncii, inclusiv adaptarea acestora la capacitățile lucrătorilor;

- activitățile legate de muncă aflate sub controlul organizației, care pot influența vecinătatea locului de muncă;
- situațiile care nu se află sub controlul direct al organizației, dar pot provoca traumatisme sau îmbolnăviri persoanelor aflate la locul de muncă;
- modificările existente sau propuse în cadrul organizației, operațiilor, proceselor sau activităților;
- modificările survenite în cunoștințele și informațiile privind pericolele.

#### 6.1.2.2. Evaluarea riscurilor SSM și a altor riscuri referitoare la SMSSM

Organizația trebuie să stabilească, să implementeze și să mențină un proces sistematic de evaluare a riscurilor pentru securitate și sănătate în muncă, care să includă:

- evaluarea riscurilor de SSM asociate pericolelor identificate, ținând cont de eficacitatea controalelor existente;
- determinarea și evaluarea altor riscuri care pot influența stabilirea, implementarea, funcționarea și mentenanța sistemului de management al securității și sănătății în muncă (SMSSM).

În acest sens, organizația a stabilit, implementat și menține o Procedura Sistemului de Management, Cod: PS-06-02 Sănătatea și Securitatea Ocupațională, care descrie metodologia, responsabilitățile și criteriile de evaluare utilizate.

#### 6.1.2.3. Evaluarea oportunităților SSM și a altor oportunități referitoare la SMSSM

Organizația trebuie să stabilească, să implementeze și să mențină un proces de evaluare a oportunităților pentru îmbunătățirea SSM, care să aibă în vedere:

- oportunitățile de creștere a performanței SSM, ținând cont de modificările planificate în cadrul organizației, politicile, procesele și activitățile sale;
- oportunitățile de adaptare a muncii, organizării muncii și mediului de lucru la nevoile lucrătorilor;
- oportunitățile de eliminare a pericolelor și reducere a riscurilor SSM;
- alte oportunități de îmbunătățire continuă a eficacității sistemului de management al securității și sănătății în muncă

#### 6.1.3. Obligații de conformare

Organizația trebuie să:

- determine și să aibă acces la obligațiile de conformare referitoare la aspectele sale de mediu;
- stabilească modul în care aceste obligații de conformare se aplică în cadrul organizației;
- ia în considerare obligațiile de conformare atunci când își stabilește, implementează, menține și îmbunătățește continuu Sistemul de Management Integrat (SMI).

Organizația va menține informații documentate referitoare la obligațiile de conformare.

De asemenea, organizația se va asigura că riscurile de SSM și controalele stabilite sunt luate în considerare la stabilirea, implementarea și menținerea propriului sistem de management.

Organizația trebuie să planifice acțiuni pentru:

- tratarea aspectelor sale semnificative de mediu, a obligațiilor de conformare, precum și a riscurilor și oportunităților identificate;
- integrarea și implementarea acestor acțiuni în procesele Sistemului de Management Integrat (SMI);
- evaluarea eficacității acțiunilor implementate.

Planificarea acțiunilor trebuie să țină cont de:

- **ierarhia controalelor** și de rezultatele sistemului de management al securității și sănătății în muncă (SMSSM);
- cele mai bune practici din domeniu;
- opțiunile tehnologice disponibile;
- cerințele financiare, operaționale și de afaceri ale organizației.

Astfel, organizația se asigură că acțiunile planificate contribuie la prevenirea impacturilor negative, la reducerea riscurilor SSM și de mediu și la valorificarea oportunităților de îmbunătățire continuă.

## 6.2. Obiective referitoare la calitate, mediu, SSM și planificarea realizării acestora

Planificarea strategică a organizației și politica acesteia oferă cadrul necesar pentru stabilirea obiectivelor organizației.

Managementul de la cel mai înalt nivel are responsabilitatea de a stabili aceste obiective astfel încât să contribuie la îmbunătățirea continuă a performanței organizației și la atingerea rezultatelor dorite în domeniile calitate, mediu și securitate și sănătate în muncă (SSM).

Obiectivele calității, de mediu și SSM

În procesul de stabilire a obiectivelor, managementul trebuie să ia în considerare următoarele aspecte:

- ◆ cerințele curente și viitoare ale organizației și ale piețelor deservite;
- ◆ rezultatele relevante ale analizelor anterioare efectuate de management;
- ◆ performanța actuală a produselor și proceselor;
- ◆ rezultatele evaluării riscurilor și oportunităților;
- ◆ rezultatele consultării cu lucrătorii și/sau reprezentanții acestora;
- ◆ nivelul de satisfacție al clienților;
- ◆ principiile și angajamentele incluse în politica de mediu;
- ◆ cerințe legale și alte cerințe aplicabile la care organizația subscrie;
- ◆ efectele posibile asupra imaginii publice a organizației;
- ◆ rezultatele autoevaluărilor;
- ◆ benchmarking-ul și analiza concurenței;
- ◆ oportunități pentru îmbunătățire;
- ◆ resursele necesare pentru realizarea obiectivelor.

La stabilirea obiectivelor, se urmărește ca acestea:

- ◆ să nu reprezinte constrângeri sau piedici și să contribuie la realizarea obiectivelor fundamentale ale WESTART SPORT SRL.
- ◆ să fie formulate clar, pentru a fi înțelese de angajați, clienți și alte părți interesate;
- ◆ să fie realiste, ținând cont de resursele disponibile, astfel încât să existe posibilitatea îndeplinirii lor;
- ◆ să fie formulate astfel încât să permită evaluarea performanței.

Conducerea organizației WESTART SPORT SRL. se asigură că obiectivele sunt stabilite pentru toate funcțiile relevante și la toate nivelurile ierarhice din organizație.

Obiectivele referitoare la calitate, mediu și SSM trebuie:

- ◆ să fie consecvente cu politica referitoare la calitate;
- ◆ să fie coerente cu politica de mediu și SSM;
- ◆ să fie măsurabile, dacă este fezabil;
- ◆ să ia în considerare cerințele aplicabile;
- ◆ să fie relevante pentru conformitatea produselor și serviciilor și pentru creșterea satisfacției clientului;
- ◆ să fie monitorizate permanent;
- ◆ să fie comunicate angajaților și părților interesate;
- ◆ să fie actualizate după caz.

Pentru realizarea obiectivelor, organizația stabilește, implementează și menține programe care includ:

- ◆ responsabilitățile și autoritatea desemnate pentru realizarea obiectivelor, la funcțiile și nivelurile relevante ale organizației;
- ◆ mijloacele și termenele la care obiectivele urmează să fie realizate.

Obiectivele strategice sunt stabilite în Declarația Administratorului privind politica în domeniul calității, mediului și SSM.

## **6.2.2. Planificarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor de calitate, mediu și SSM**

Planificarea reprezintă instrumentul strategic prin care capabilitățile SMI ale organizației (structuri organizatorice, resurse, personal, procese, proceduri și responsabilități) sunt adaptate și focalizate pentru realizarea unui anumit proiect sau produs, la nivelul obiectivelor calității solicitate de client sau stabilite intern de organizație.

În procesul de planificare, este necesară analiza programelor existente în cadrul compartimentelor funcționale, comparativ cu rezultatele analizei preliminare.

### ***Date de intrare pentru planificare***

Planificarea eficientă se bazează pe următoarele informații:

- strategii și obiective organizaționale definite;
- nevoi și așteptări ale clienților;

- evaluarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile;
- performanța produselor și proceselor;
- rezultate din experiențe anterioare;
- oportunități pentru îmbunătățire;
- evaluarea riscurilor.

### ***Date de ieșire din planificare***

Planificarea trebuie să definească procesele de realizare ale produsului și procesele auxiliare, incluzând:

- competențele și cunoștințele necesare;
- responsabilități și autorități pentru implementarea planurilor de îmbunătățire;
- resurse necesare, inclusiv financiare și infrastructură;
- indicatori pentru evaluarea performanței și eficacității proceselor;
- nevoi de îmbunătățire, inclusiv metode și tehnici;
- cerințe de documentare și înregistrări.

### ***Aspecte ale planificării***

Conducerea se asigură că planificarea include:

- Planificarea organizatorică – la nivel de entitate organizațională, conform documentelor organizatorice și procedurilor SMI;
- Planificarea tehnică – la nivel de entitate organizațională, conform instrucțiunilor de lucru;
- Planificarea SMI – pentru îmbunătățirea continuă și realizarea obiectivelor generale stabilite prin politici.

Planificarea SMI poate fi realizată pentru:

- procese necesare realizării obiectivelor;
- elaborarea documentelor noi;
- studii de piață;
- evaluarea furnizorilor;
- instruirea personalului;
- verificarea și calibrarea aparatelor de măsurare;
- audituri interne;
- analiza managementului;
- acțiuni corective și preventive;
- alocarea resurselor etc.

### ***Procesul de planificare a SMI***

Planificarea sistemului de management se realizează prin:

- identificarea proceselor necesare SMI, stabilirea succesiunii și interacțiunii acestora;
- elaborarea procedurilor de organizare și a procedurilor/instrucțiunilor de lucru necesare pentru operarea și controlul eficient al proceselor;
- stabilirea necesarului și asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor pentru operarea și monitorizarea proceselor;
- elaborarea procedurilor de monitorizare și măsurare a proceselor și produselor, inclusiv stabilirea criteriilor de acceptare;

- analiza proceselor pentru stabilirea și implementarea acțiunilor necesare realizării rezultatelor planificate și pentru îmbunătățirea continuă a proceselor SMI.

### ***Determinarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor***

Când planifică modul de realizare a obiectivelor referitoare la calitate și mediu, organizația trebuie să determine:

- ce se va face;
- ce resurse vor fi necesare;
- cine va fi responsabil;
- când se va finaliza;
- când se vor evalua rezultatele.

Programul de management indică:

- persoanele responsabile și autoritățile adecvate pentru fiecare activitate;
- alocarea resurselor adecvate (financiare, umane, facilități, logistică);
- programele de instruire specifice.

La nivelul organizației a fost stabilit și este menținut un sistem de gestionare a deșeurilor, care asigură colectarea, depozitarea, transportarea și eliminarea acestora în conformitate cu cerințele legale și reglementările de mediu aplicabile.

### **6.3. Planificarea schimbărilor**

Managementul de la cel mai înalt nivel are responsabilitatea de a se asigura că resursele esențiale pentru implementarea strategiei și realizarea obiectivelor organizației sunt identificate și puse la dispoziție. Aceste resurse sunt necesare pentru:

- implementarea și îmbunătățirea Sistemului de Management Integrat (SMI);
- satisfacerea cerințelor clienților și altor părți interesate;
- creșterea performanței și eficienței organizației.

Resursele pot include:

- angajați și competențele acestora;
- infrastructură și mediu de lucru;
- informații și tehnologia informațională;
- furnizori și parteneri;
- resurse naturale;
- resurse financiare;
- resurse tangibile (facilități, echipamente);
- resurse intangibile (proprietate intelectuală, know-how).

*Aspecte de luat în considerare privind resursele*

- furnizarea eficace, eficientă și la timp a resurselor, în funcție de oportunități și constrângeri;
- structurile organizaționale și mecanismele de conducere;

- stimularea inovației și a îmbunătățirii continue;
- dezvoltarea competențelor prin instruire, educare și învățare;
- dezvoltarea calităților de leadership și pregătirea viitorilor manageri;
- utilizarea resurselor naturale și evaluarea impactului asupra mediului;
- planificarea resurselor viitoare necesare pentru atingerea obiectivelor.

În cadrul WESTART SPORT SRL., resursele necesare pentru implementarea și menținerea SMI sunt identificate și asigurate. Se acordă o atenție deosebită resurselor necesare pentru creșterea satisfacției clienților.

Adecvarea și gestionarea resurselor sunt stabilite de Administrator și sunt evaluate în cadrul analizelor efectuate de management.

## **7. SUPORT**

### **7.1. Resurse**

#### **7.1.2. Generalități**

Organizația a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Organizația a luat în considerare:

- capacitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
- ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

#### **7.1.3. Personal**

Managementul trebuie să îmbunătățească eficientă și eficacitatea organizației și a SMI prin implicarea și sprijinul angajaților.

Pentru a sprijini realizarea obiectivelor de îmbunătățire a performanței, organizația trebuie să încurajeze implicarea și dezvoltarea angajaților prin:

- definirea responsabilităților și autorităților;
- stabilirea de obiective individuale și la nivel de echipa;
- coordonarea performanței proceselor și evaluarea rezultatelor;
- recunoaștere și recompensare;
- facilitarea comunicării deschise bi-direcționale;
- analiză continuă a nevoilor angajaților;
- crearea condițiilor de încurajare a inovației;
- punerea în valoare a spiritului de echipa;
- comunicarea sugestiilor și opiniilor;
- utilizarea indicatorilor de măsurare a satisfacției angajaților;
- investigarea motivelor pentru care oamenii se alătură organizației sau o părăsesc.

Recrutarea personalului se efectuează în funcție de cerințele fiecărui post privind: competențele, abilitățile, studiile și instruirile deținute.

Resursele umane alocate - din punctul de vedere al competenței și numărului - corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele posturilor decries, contractele de muncă, planuri de

dezvoltare, matricea calificării sunt documentate în Procedura de sistemului de Management, cod: PS-07-02 Personal

#### 7.1.4. Infrastructură

Managementul organizației trebuie să definească și să asigure infrastructura necesară pentru realizarea produselor și serviciilor, ținând cont de nevoile și așteptările clienților și ale altor părți interesate.

##### *Procesul de definire a infrastructurii*

Definirea infrastructurii pentru realizarea eficace și eficientă a produsului sau serviciului include:

- asigurarea unei infrastructuri adecvate, definite prin obiective, funcțiune, performanță, disponibilitate, cost, siguranță și securitate;
- dezvoltarea și implementarea metodelor de mentenanță pentru menținerea performanței infrastructurii;
- evaluarea infrastructurii în raport cu nevoile și așteptările părților interesate;
- considerarea aspectelor de mediu, cum ar fi conservarea resurselor, prevenirea poluării, gestionarea reziduurilor și reciclarea;
- identificarea și controlul riscurilor asociate fenomenelor naturale sau altor factori necontrolabili, cu strategii pentru protejarea intereselor clienților și părților interesate.

##### *Infrastructura la WESTART SPORT SRL.*

Organizația stabilește, asigură și menține infrastructura necesară desfășurării activităților în bune condiții. Aceasta include:

- clădiri, spații de depozitare și utilitățile asociate;
- echipamente performante, conform specificațiilor tehnice și reglementărilor în vigoare;
- echipamente hardware și software pentru baze de date și secretariat;
- documentație tehnică de specialitate;
- dispozitive și echipamente de măsurare și monitorizare.

Echipamentele și utilajele sunt supuse unui program preventiv de mentenanță. Lista dotărilor și utilajelor este menținută actualizată în Lista de inventar, conform intrărilor și ieșirilor operate la nivelul organizației.

##### *Planuri și instruire pentru infrastructură*

Organizația dispune de planuri pentru diferitele elemente ale infrastructurii, care includ:

- protecția sănătății și securitatea personalului;
- gestionarea situațiilor de urgență;
- protecția mediului înconjurător.

În acest scop, sunt elaborate și afișate instrucțiuni specifice, unele cu caracter obligatoriu, pentru utilizarea și întreținerea infrastructurii.

### 7.1.5. Mediu pentru operarea proceselor

Managementul organizației trebuie să se asigure că mediul de lucru influențează pozitiv motivarea, satisfacția și performanța angajaților, contribuind astfel la îmbunătățirea performanței organizației.

#### *Factori ce definesc mediul de lucru*

Crearea unui mediu de lucru adecvat presupune combinarea corectă a factorilor umani și fizici, ținând cont de:

- metode de lucru creative;
- respectarea regulilor de siguranță și utilizarea echipamentului de protecție;
- ergonomie a posturilor de lucru;
- localizarea spațiilor de lucru;
- interacțiuni sociale pozitive;
- facilități pentru angajați;
- condiții ambientale: încălzire, umiditate, iluminat, aer curat;
- igienă, curățenie, zgomot, vibrații și poluare

#### *Asigurarea conformității produselor și serviciilor*

În cadrul organizației, conformitatea produselor se asigură prin crearea condițiilor corespunzătoare pentru fiecare post, urmărind:

- securitatea și sănătatea la locul de muncă;
- respectarea metodelor de lucru și a regulilor de protecția muncii;
- asigurarea condițiilor ambientale adecvate.

#### *Mediul de lucru la WESTART SPORT SRL.*

Organizația asigură un mediu de lucru optim, care permite desfășurarea activităților în condiții optime, atât pe timpul verii, cât și pe timpul iernii, prin menținerea unui microclimat corespunzător.

- Întreținerea și curățenia se efectuează periodic pe întreaga suprafață a organizației.
- Organizarea lucrărilor se face astfel încât să nu afecteze calitatea acestora.
- Este obligatorie utilizarea echipamentului de protecție specific fiecărui post.
- Procesele de întreținere a utilajelor, autovehiculelor și altor echipamente se desfășoară în hale industriale și incinte special amenajate, în condiții de mediu conforme.
- La fiecare loc de muncă sunt respectate condițiile impuse de reglementările de mediu, protecția sănătății și securitatea în muncă.
- Dacă este necesar, se aplică programe de conformare pentru respectarea condițiilor legale de mediu, inclusiv în ceea ce privește emisiile de gaze și gestionarea deșeurilor.

## 7.1.6. Resurse de monitorizare și măsurare

### 7.1.6.3. Generalități

Organizația trebuie să determine și să pună la dispoziție resursele necesare pentru a obține rezultate valide și de încredere atunci când se utilizează activități de monitorizare sau măsurare pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele.

#### *Cerințe pentru resursele de monitorizare și măsurare*

Resursele puse la dispoziție trebuie să fie:

- adecvate pentru tipul specific de activități de monitorizare și măsurare efectuate;
- mentenute corespunzător, astfel încât să își păstreze adecvarea continuă cu scopul pentru care sunt utilizate.

Organizația va păstra informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor.

#### *Procese de monitorizare și măsurare*

Managementul organizației trebuie să definească și să implementeze procese de monitorizare și măsurare eficiente și eficace, care includ:

- metode și dispozitive pentru verificarea și validarea produselor și proceselor;
- activități menite să asigure satisfacția clienților și a altor părți interesate;
- analize, simulări și alte activități specifice de monitorizare și măsurare, conform cerințelor proceselor.

Aceste procese contribuie la menținerea calității produselor și serviciilor și la îmbunătățirea continuă a performanței organizației.

### 7.1.6.4. Trasabilitatea măsurărilor

Pentru a asigura încrederea în datele obținute, procesele de măsurare și monitorizare trebuie să includă:

- confirmarea că echipamentele sunt corespunzătoare pentru utilizare;
- menținerea echipamentelor la precizia specificată și la standarde acceptate;
- identificarea clară a stării echipamentelor.

Organizația trebuie să aibă în vedere modalități de prevenire a erorilor în procesele de verificare a datelor de ieșire, astfel încât să se minimizeze necesitatea controlului echipamentelor și să se adauge valoare pentru părțile interesate.

#### *Procedura de management*

Cerința este tratată în Procedura Sistemului de Management, cod:PS-07-01 Infrastructură, echipament și mijloace de măsurare, care descrie:

- modul de management al echipamentelor;
- ținerea sub control a echipamentelor de monitorizare și măsurare;
- asigurarea conformității echipamentelor cu cerințele specificate.

O parte dintre echipamentele și aparatele utilizate sunt sigilate, pentru a preveni dereglarea și pentru a menține limitele de etalonare.

Toate echipamentele de măsurare și monitorizare sunt protejate împotriva deteriorării în timpul utilizării și manipulării, prin măsuri și instrucțiuni specifice de lucru.

### *Gestionarea echipamentelor defecte*

- Echipamentele defecte sau ieșite din limitele de etalonare sunt reparate și re-etalonate;
- Echipamentele care nu pot fi aduse în limitele de etalonare sunt înlocuite;
- În cazul detectării unui defect sau ieșirii din limite în timpul unei măsurători, se aplică acțiuni corective și de trasabilitate asupra rezultatelor obținute anterior cu echipamentul respectiv.

Organizația poate stabili procese suplimentare de identificare și trasabilitate pentru colectarea datelor utilizabile în îmbunătățirea continuă.

### *Necesitatea identificării și trasabilității*

Trasabilitatea și identificarea sunt necesare pentru:

- starea produselor, inclusiv a componentelor;
- starea și capacitatea proceselor;
- date de performanță, inclusiv rezultate de benchmarking;
- cerințe contractuale;
- cerințe legale și de reglementare;
- utilizarea sau aplicarea intenționată a produselor;
- materiale periculoase;
- controlul riscurilor identificate.

### **7.1.7. Cunoștințe organizaționale**

Organizația trebuie să determine cunoștințele necesare pentru:

- operarea proceselor sale;
- realizarea conformității produselor și serviciilor.

Aceste cunoștințe trebuie menținute și puse la dispoziție pe perioada necesară utilizării lor.

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

#### *Cunoștințele organizaționale*

Cunoștințele organizaționale sunt specifice organizației și se obțin, în general, prin experiență. Ele constau în informații utilizate și împărtășite pentru atingerea obiectivelor organizației.

#### *Surse interne de cunoștințe*

- Proprietate intelectuală;
- Experiență acumulată;
- Lecții învățate din proiecte de succes sau eșecuri;
- Captarea și împărtășirea experiențelor nedocumentate;

- Îmbunătățiri aduse proceselor, produselor și serviciilor.

*Surse externe de cunoștințe*

- Standardele relevante și reglementările aplicabile;
- Surse academice și cercetări de specialitate;
- Conferințe și workshop-uri;
- Informații obținute de la clienți, furnizori sau parteneri externi.

## 7.2. Competență

Managementul de vârf trebuie să asigure că angajații au competențele necesare pentru funcționarea eficientă și eficientă a organizației.

*Determinarea nevoilor de competență*

Considerarea nevoii de competență include următoarele surse:

- cerințe viitoare derivate din planuri și obiective strategice;
- modificări în procesele, tehnicile și echipamentele utilizate;
- evaluarea competențelor angajaților pentru realizarea activităților specifice;
- cerințe legale, standarde specifice organizației și ale părților interesate.

*Planificarea educării și instruirii*

Planificarea instruirii angajaților trebuie să ia în considerare:

- modificările cauzate de natura proceselor organizației;
- etapele de dezvoltare profesională a angajaților;
- cultura organizațională.

Obiectivul este dezvoltarea angajaților cu cunoștințe și calificări care, împreună cu experiența, să contribuie la creșterea competențelor acestora.

*Aspecte esențiale ale instruirii*

Educarea și instruirea angajaților trebuie să pună accent pe:

- satisfacerea cerințelor, nevoilor și așteptărilor clienților și părților interesate;
- experiența, cunoștințele, abilitățile de management și leadership;
- rezolvarea problemelor, comunicarea și comportamentul social și cultural;
- creativitatea și inovarea.

*Implicarea angajaților*

Pentru a facilita implicarea angajaților, programele de instruire pot include:

- viziunea și obiectivele organizației;
- schimbarea și dezvoltarea organizațională;
- inițierea și implementarea proceselor de îmbunătățire;
- beneficii rezultate din creativitate și inovare;
- impactul organizației asupra societății;
- programe de instruire pentru noii angajați și de reinstruire pentru angajații existenți.

*Planul anual de instruire*

Planurile de instruire vor include:

- obiective, programe și metode;
- identificarea resurselor interne necesare;

- evaluarea competențelor dobândite;
- măsurarea eficienței și eficacității instruirii și a impactului asupra organizației.

Organizația planifică, realizează, verifică și îmbunătățește un „Plan anual de instruire”, care asigură satisfacerea necesităților de instruire și conștientizarea tuturor angajaților asupra relevanței activităților desfășurate și a modului în care fiecare contribuie la atingerea obiectivelor organizației.

#### *Înregistrări și responsabilități*

- Pentru personalul cu funcții de management se păstrează înregistrări referitoare la pregătire, experiență, instruire și calificări.

- În WESTART SPORT SRL .a fost stabilită și implementată *procedura Sistemului de Management, cod: PS-07-02 Personal*, care descrie modul de selecție, evaluare și instruire a personalului și stabilește atribuțiile și responsabilitățile asociate.

### **7.3. Conștientizare**

Organizația trebuie să se asigure că toate persoanele care lucrează sub controlul său sunt conștientizate în legătură cu următoarele aspecte:

1. Politica organizației privind calitatea și protecția mediului.
2. Obiectivele relevante referitoare la calitate, specifice rolului lor.
3. Aspectele semnificative de mediu și impacturile actuale sau potențiale asupra mediului, asociate activităților lor.
4. Contribuția individuală la eficacitatea sistemului de management al calității și mediului, inclusiv beneficiile unei performanțe îmbunătățite.
5. Consecințele neconformităților, inclusiv neîndeplinirea obligațiilor de mediu ale organizației.
6. Incidentele și rezultatele investigațiilor relevante pentru activitățile lor.
7. Pericolele și riscurile SSM, precum și acțiunile preventive și corective asociate.
8. Dreptul și capacitatea de a se retrage din situații de muncă cu pericol grav și iminent asupra vieții sau sănătății, precum și protecția împotriva consecințelor nedorite ale acestei retrageri.

### **7.4. Comunicare**

Conducerea organizației WESTART SPORT SRL. analizează și asigură că este stabilită, implementată și menținută o procedură de comunicare, prin care personalul este informat cu privire la:

- politica organizației;
- obiectivele calității și mediului;
- cerințele sistemului de management integrat (SMI);
- informațiile privind eficacitatea SMI.

Aceste informații sprijină îmbunătățirea performanței organizației și implicarea angajaților în realizarea obiectivelor calității.

Managementul are responsabilitatea de a încuraja feedback-ul și comunicarea activă în organizație, ca metodă de implicare a angajaților.

Organizația trebuie să determine comunicările interne și externe relevante pentru SMI, stabilind pentru fiecare:

- despre ce se comunică;
- când se comunică;
- cu cine se comunică;
- cum se comunică;
- cine transmite informația.

Detaliile privind modul de realizare a comunicării sunt prezentate în Procedură de Sistem, cod: PS-07-04 Comunicare și consultare

#### 7.4.2. Generalități

Stabilirea procesului de comunicare în cadrul SMI

Când își stabilește procesul sau procesele de comunicare, organizația trebuie să:

- țină cont de obligațiile sale de conformare, conform cerințelor legale și organizaționale.
- asigure consistența și fiabilitatea informațiilor: informațiile privind mediul și SSM comunicate trebuie să fie în acord cu informațiile generale din cadrul SMI și să fie demne de încredere.

#### 7.4.3. Comunicare internă

Comunicarea internă în cadrul WESTART SPORT SRL.

##### 1. Principii generale

Comunicarea internă între funcțiuni și niveluri de management este asigurată prin cunoașterea și respectarea structurii ierarhice și a atribuțiilor de către întreg personalul care conduce, verifică și execută activități care influențează managementul.

##### 2. Planurile de comunicare internă

Comunicarea internă se realizează atât vertical, cât și orizontal:

##### a) Comunicarea verticală

- de sus în jos: utilizată pentru transmiterea politicilor, obiectivelor, activităților de realizat, responsabilităților și competențelor, precum și pentru asigurarea accesului la legislație și instruire.
- de jos în sus: încurajează angajații să informeze managementul cu privire la problemele de serviciu și personale, să raporteze evenimentele și cauzele acestora, și să participe în procesul de feedback al sistemului.

##### b) Comunicarea orizontală

Se desfășoară între compartimente aflate la același nivel ierarhic, pentru coordonarea activităților și schimbul de informații relevante.

##### 3. Metode de comunicare internă

Organizația utilizează o varietate de metode pentru a sprijini comunicarea internă, printre care:

- procese verbale ale întâlnirilor;
- panouri informative;
- buletine informative interne;
- cutii sau panouri de sugestii;

- website și e-mail;
- întâlniri și comitete comune.

#### 7.4.4. Comunicare externă

Organizația asigură comunicarea externă a informațiilor relevante referitoare la Sistemul de Management Integrat (SMI), în conformitate cu procesele interne de comunicare stabilite și cu cerințele aplicabile ale obligațiilor sale de conformare.

Comunicarea cu părțile interesate externe (autorități, clienți, furnizori, comunitate, alte organizații) reprezintă un instrument important și eficient pentru sprijinirea implementării și îmbunătățirii continue a sistemului de management.

Organizația promovează metode proactive de comunicare externă (de exemplu: site web, e-mail, rețele sociale, întâlniri, rapoarte periodice, comunicate oficiale), crescând astfel transparența și eficacitatea dialogului cu părțile interesate.

La stabilirea și aplicarea metodelor de comunicare externă, organizația ia în considerare:

- caracterul și importanța informațiilor ce urmează a fi comunicate;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile;
- necesitatea protejării informațiilor confidențiale;
- costurile și beneficiile asociate diferitelor metode de comunicare;
- oportunitatea și frecvența comunicării.

Pe baza acestor considerente, organizația dezvoltă și menține un plan de comunicare externă, corespunzător circumstanțelor sale particulare și obiectivelor SMI.

## 7.5. INFORMAȚII DOCUMENTATE

### 7.5.2. Generalități

Sistemul de Management Integrat (SMI) include:

- informațiile documentate cerute de standardele internaționale ISO 9001, ISO 14001 și ISO 45001;
- informațiile documentate stabilite de organizație ca fiind necesare pentru asigurarea eficacității SMI și pentru demonstrarea conformității cu cerințele aplicabile.

Amploarea și nivelul de detaliere al informațiilor documentate diferă în funcție de:

- dimensiunea organizației și natura activităților, proceselor, produselor și serviciilor;
- complexitatea proceselor și interacțiunilor dintre acestea;
- competența personalului implicat în activitățile ce pot influența calitatea, mediul și sănătatea și securitatea ocupațională;
- necesitatea demonstrării conformității cu cerințele legale și alte obligații de conformare.

### 7.5.3. Creare și actualizare

La elaborarea și actualizarea informațiilor documentate, organizația se asigură că sunt respectate următoarele cerințe:

- identificare și descriere adecvată (titlu, cod, autor, data emiterii, versiune/revizie);
- format corespunzător (limba, tipul fișierului, aspectul grafic);

- mediu suport stabilit (electronic, pe hârtie sau mixt);
- analiză și aprobare din punct de vedere al potrivirii, adecvării și conformității înainte de emiterea documentului.

#### 7.5.4. Controlul informațiilor documentate

Informațiile documentate cerute de SMI sunt menținute și controlate astfel încât să se asigure că:

- sunt disponibile și adecvate pentru utilizare acolo unde și atunci când este necesar;
- sunt protejate corespunzător pentru a preveni pierderea confidențialității, utilizarea neautorizată, deteriorarea sau distrugerea accidentală.

Pentru controlul informațiilor documentate, organizația aplică activități precum:

- difuzare, acces, regăsire și utilizare;
- stocare, arhivare și protejare (inclusiv menținerea lizibilității);
- controlul modificărilor și gestionarea versiunilor;
- stabilirea perioadei de păstrare și a modului de eliminare.

Toate informațiile documentate sunt gestionate conform Procedurii Sistemului de Management, cod: PS-05 Controlul informațiilor documentate, care definește în detaliu:

- responsabilitățile pentru elaborare, analiză, aprobare, revizuire și distribuire;
- modul de identificare a versiunilor curente și de retragere a celor depășite;
- procesul de revizuire și reaprobarea documentelor modificate;
- metodele de prevenire a utilizării neintenționate a versiunilor nevalabile;
- coordonarea modificărilor relevante cu autoritățile de reglementare, acolo unde este cazul.

Organizația se asigură că toate modificările propuse sunt analizate înainte de implementare pentru a evalua impactul acestora asupra eficacității SMI și pentru a menține integritatea sistemului.

## 8. OPERARE

### 8.1. Planificare și control operațional

Conducerea de la cel mai înalt nivel a WESTART SPORT S.R.L. asigură planificarea, implementarea și controlul eficace al proceselor de realizare a produselor și serviciilor, precum și al proceselor suport, astfel încât organizația să aibă capacitatea de a satisface cerințele clienților, obligațiile de conformare și așteptările părților interesate.

Procesele de realizare sunt acele procese care conduc direct la obținerea produselor și serviciilor și adaugă valoare organizației, iar procesele suport asigură condițiile necesare funcționării eficiente a acestora.

Fiecare proces este definit ca o succesiune de activități intercorelate, cu date de intrare și date de ieșire clar stabilite. Conducerea stabilește pentru fiecare proces:

- obiectivele și rezultatele așteptate;
- responsabilitățile și autoritățile;
- resursele necesare;
- interacțiunile cu alte procese.

Rezultatele verificărilor și validărilor proceselor, precum și datele de ieșire obținute, sunt analizate în vederea îmbunătățirii performanței generale și creșterii eficacității Sistemului de Management Integrat.

Conducerea de vârf asigură identificarea, planificarea, implementarea, controlul și îmbunătățirea proceselor necesare pentru realizarea produselor și serviciilor, cu respectarea cerințelor de calitate, mediu și sănătate și securitate în muncă.

Planificarea și implementarea proceselor sunt realizate de proprietarii de procese, în baza Procedurii Sistemului de Management PS-08-01 – Planificare și control operațional, și pot fi documentate în planuri ale calității, instrucțiuni de lucru sau planuri de control.

Planificarea proceselor include, după caz:

- cerințele privind datele de intrare și de ieșire;
- resursele, echipamentele și documentele necesare;
- activitățile și responsabilitățile aferente;
- analiza proceselor, inclusiv fiabilitatea acestora;
- identificarea, evaluarea și tratarea riscurilor;
- verificările, monitorizările, încercările și criteriile de acceptare;
- acțiunile corective și oportunitățile de îmbunătățire;
- controlul modificărilor proceselor și produselor;
- menținerea și gestionarea informațiilor documentate.

Planificarea include și procesele conexe și de suport, precum:

- instruirea și competența personalului;
- gestionarea informației și documentelor;
- aplicarea măsurilor de securitate și protecție a muncii;
- infrastructura, mentenanța și mediul de lucru;
- activitățile financiare, de marketing și de achiziții.

Organizația se asigură că toate operațiile de producție și furnizare de servicii se desfășoară în condiții controlate, utilizând materiale, echipamente și servicii conforme, care nu generează riscuri pentru mediu sau pentru sănătatea și securitatea lucrătorilor.

Schimbările planificate sunt controlate, iar consecințele schimbărilor neintenționate sunt analizate, fiind adoptate măsuri pentru reducerea efectelor adverse. Procesele externalizate sunt identificate, monitorizate și controlate în conformitate cu cerințele Sistemului de Management Integrat.

## 8.1.2. Generalități

Organizația întreprinde toate acțiunile necesare pentru adaptarea muncii la lucrători, ținând cont de competențele, capacitățile, experiența și starea de sănătate a acestora, astfel încât activitățile să fie desfășurate în condiții de siguranță și eficiență.

În situațiile în care, la același loc de muncă, sunt implicați mai mulți angajatori sau contractanți, organizația asigură coordonarea activităților și comunicarea eficientă între toate părțile implicate, în scopul prevenirii accidentelor de muncă, incidentelor și îmbolnăvirilor profesionale.

Organizația stabilește responsabilități clare privind coordonarea activităților și schimbul de informații referitoare la riscurile existente, măsurile de prevenire și regulile de securitate și sănătate în muncă aplicabile.

### **8.1.3. Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM**

Organizația stabilește, implementează și menține un proces sistematic pentru identificarea pericolelor, evaluarea riscurilor și eliminarea sau reducerea acestora, în vederea prevenirii accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale.

Pentru tratarea riscurilor, organizația aplică următoarea ierarhie a măsurilor de prevenire:

- eliminarea pericolului;
- înlocuirea cu procese, materiale, echipamente sau operațiuni mai puțin periculoase;
- implementarea controalelor tehnice și reorganizarea muncii;
- aplicarea controalelor administrative, inclusiv instruirea și informarea personalului;
- utilizarea echipamentului individual de protecție adecvat.

Măsurile adoptate sunt documentate, implementate, monitorizate și revizuite periodic, în funcție de modificările intervenite în activități, procese, echipamente sau cerințe legale.

### **8.1.4. Managementul schimbării**

Organizația stabilește și menține un proces documentat pentru planificarea, implementarea și controlul schimbărilor planificate, temporare sau permanente, care pot influența performanța Sistemului de Management Integrat.

Managementul schimbării include, fără a se limita la:

- introducerea de produse, servicii sau procese noi ori modificarea celor existente;
- modificări ale amplasamentelor, echipamentelor, condițiilor de muncă sau organizării activităților;
- schimbări în cerințele legale și alte cerințe de conformare;
- actualizarea informațiilor privind pericolele și riscurile SSM;
- progrese tehnologice și informaționale.

Înainte de implementarea schimbărilor, organizația evaluează impactul acestora asupra calității produselor și serviciilor, mediului și sănătății și securității în muncă. Consecințele schimbărilor neintenționate sunt analizate, iar organizația adoptă măsuri pentru reducerea efectelor adverse potențiale.

Toate schimbările, analizele efectuate, aprobările și acțiunile rezultate sunt păstrate ca informații documentate.

### **8.1.5. Aprovizionare**

#### **8.1.5.1. Generalități**

Organizația stabilește, implementează și menține un proces de aprovizionare controlat pentru achiziția produselor, materialelor, echipamentelor și serviciilor necesare desfășurării activităților, astfel încât acestea să fie conforme cu cerințele Sistemului de Management Integrat

și să nu afecteze negativ calitatea produselor și serviciilor, mediul sau sănătatea și securitatea în muncă.

Procesul de aprovizionare este planificat și controlat în baza cerințelor specificate în documentele de achiziție, contracte și comenzi, precum și în conformitate cu cerințele legale și de reglementare aplicabile.

### **8.1.5.2. Evaluarea și selectarea furnizorilor**

Organizația stabilește criteriile pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanței și reevaluarea furnizorilor, în funcție de capacitatea acestora de a furniza produse și servicii conforme cu cerințele specificate privind:

- calitatea produselor și serviciilor;
- respectarea cerințelor legale și de reglementare de mediu;
- respectarea cerințelor de sănătate și securitate în muncă.

Rezultatele evaluărilor și reevaluărilor furnizorilor sunt păstrate ca informații documentate și sunt utilizate în luarea deciziilor privind continuarea sau încetarea colaborării.

### **8.1.5.3. Contractanți**

Organizația coordonează activitățile desfășurate de contractanți pentru a identifica, evalua și controla riscurile generate de:

- activitățile contractanților care pot afecta organizația;
- activitățile organizației care pot afecta lucrătorii contractanților;
- activitățile contractanților care pot influența alte părți interesate la locul de muncă.

Organizația se asigură că cerințele Sistemului de Management Integrat sunt comunicate, înțelese și respectate de către contractanți și personalul acestora. Criteriile de evaluare a contractanților includ cerințe privind calitatea, protecția mediului și sănătatea și securitatea în muncă.

### **8.1.5.4. Externalizare**

Organizația se asigură că procesele și funcțiile externalizate sunt menținute sub control și sunt conforme cu cerințele Sistemului de Management Integrat.

Tipul și nivelul de control aplicate proceselor externalizate sunt determinate în funcție de importanța acestora și de impactul potențial asupra:

- conformității produselor și serviciilor;
- performanței de mediu și prevenirii poluării;
- sănătății și securității lucrătorilor.

Organizația definește controalele aplicabile, metodele de monitorizare și responsabilitățile pentru procesele externalizate și păstrează informații documentate relevante.

## **8.2. Cerințe pentru produse și servicii**

### **8.2.1. Comunicare cu clientul și părțile interesate**

Organizația stabilește căile și mijloacele de comunicare cu clienții și alte părți interesate, inclusiv persoanele de contact și responsabilitățile aferente.

Comunicarea include:

- furnizarea de informații referitoare la produse și servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, contractelor și comenzilor, inclusiv a modificărilor;
- obținerea feedback-ului și gestionarea reclamațiilor;
- tratarea și controlul proprietății clientului;
- comunicarea în situații de urgență relevante pentru activitatea organizației.

### **8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse și servicii**

Organizația determină cerințele referitoare la produse și servicii pe baza informațiilor primite de la client și a cerințelor legale și de reglementare aplicabile.

Determinarea include:

- cerințele specificate de client (mod execuție, termene, condiții de livrare);
- cerințele nespecificate, dar necesare pentru utilizarea intenționată;
- cerințe suplimentare determinate de organizație, inclusiv cele legale, de mediu și SSM.

Toate cerințele sunt documentate, analizate și comunicate personalului relevant pentru a asigura conformitatea produsului și satisfacția clientului.

### **8.2.3. Analiza cerințelor**

Înainte de a se angaja să furnizeze produse și servicii, organizația efectuează o analiză documentată pentru a verifica:

- claritatea și fezabilitatea cerințelor;
- compatibilitatea cu cerințele legale, de mediu și SSM;
- diferențele între contract, comandă și cerințele anterioare;
- capacitatea organizației de a îndeplini cerințele.

Rezultatele analizei sunt păstrate ca informații documentate.

### **8.2.4. Modificări ale cerințelor**

În cazul modificării cerințelor, organizația actualizează informațiile documentate și informează personalul relevant privind modificările, pentru a asigura continuitatea conformității și a performanței SMI.

### **8.2.5. Pregătire și răspuns la situații de urgență**

Organizația stabilește, implementează și menține o procedură documentată pentru identificarea și gestionarea situațiilor de urgență care pot avea impact asupra:

- calității produselor și serviciilor;
- mediului (emisii, deversări, incendii, explozii, calamități naturale);
- sănătății și securității lucrătorilor.

Planul de răspuns include:

- evaluarea pericolelor și riscurilor potențiale;
- acțiuni preventive și de reducere a impactului;
- instruirea și testarea periodică a personalului;
- organizarea intervențiilor și contactarea serviciilor de urgență;
- comunicarea internă și externă în caz de incident;
- evaluarea post-incident și implementarea acțiunilor corective.

Organizația menține informații documentate referitoare la testarea, instruirea și revizuirea planurilor de urgență, conform Procedura Sistemului de Management, cod: PS-06-04 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.

### **8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor**

#### **8.3.1. Generalități**

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că organizația a definit, implementat și menține procesele necesare pentru proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor, astfel încât să răspundă eficient nevoilor și așteptărilor clienților și ale altor părți interesate.

În cadrul acestor procese, organizația ia în considerare:

- performanța și funcționalitatea produselor;
- ciclul de viață al produsului;
- siguranța în utilizare, sănătatea și securitatea personalului;
- impactul asupra mediului și prevenirea poluării;
- ergonomia, fiabilitatea și durabilitatea;
- riscurile și oportunitățile identificate în etapa de proiectare.

#### **8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării**

Organizația planifică și controlează procesul de proiectare și dezvoltare, stabilind:

- etapele procesului și analiza corespunzătoare fiecărei etape;
- activitățile de verificare, validare și aprobare;
- responsabilitățile, autoritățile și resursele interne și externe;
- mijloacele de comunicare între echipele implicate;
- nivelul de control cerut de client sau de alte părți interesate;
- implicarea clienților și utilizatorilor în proces;
- cerințele pentru furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor;
- informațiile documentate necesare pentru a demonstra conformitatea cerințelor.

Activitățile sunt coordonate printr-un Plan de proiectare și dezvoltare și monitorizate printr-un Plan de control și verificare.

#### **8.3.3. Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării**

Organizația identifică și documentează elementele de intrare care influențează proiectarea și dezvoltarea, asigurându-se că acestea sunt complete, clare și coerente.

La stabilirea elementelor de intrare, organizația ia în considerare:

- cerințele funcționale și de performanță;

- experiența și lecțiile învățate din proiecte similare;
- cerințele legale și reglementările aplicabile;
- standardele și codurile de bună practică relevante;
- aspectele de mediu și cerințele de sănătate și securitate în muncă;
- consecințele potențiale ale neconformităților sau defectărilor.

Toate elementele de intrare sunt păstrate în Procedura Sistemului de Management, cod: PS-07-05 Controlul informației documentate.

#### 8.3.4. Controlul proiectării și dezvoltării

Pentru a asigura controlul eficient al procesului de proiectare și dezvoltare, organizația aplică următoarele măsuri:

- definirea clară a rezultatelor așteptate;
- efectuarea analizelor periodice ale progresului și performanței;
- realizarea activităților de verificare și validare pentru a demonstra că cerințele de intrare sunt îndeplinite;
- identificarea și corectarea problemelor apărute;
- documentarea tuturor activităților, deciziilor și modificărilor.

Analizele de proiectare includ:

- adecvarea datelor de intrare;
- îndeplinirea obiectivelor planificate;
- identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor;
- evaluarea impactului asupra mediului și a sănătății și securității;
- propunerea de măsuri de îmbunătățire.

Verificarea și validarea se realizează prin metode precum:

- comparații între datele de intrare și cele de ieșire;
- calcule alternative, testări, simulări sau încercări;
- evaluări bazate pe produse similare sau experiențe anterioare;
- validarea în condiții reale sau simulate de utilizare.

#### 8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Elementele de ieșire trebuie să:

- îndeplinească cerințele elementelor de intrare;
- fie adecvate pentru producție, furnizare și utilizare sigură;
- conțină cerințe pentru monitorizare, măsurare și criterii de acceptare;
- precizeze caracteristicile produsului și condițiile de utilizare, întreținere și eliminare din punct de vedere al mediului și SSM.

Toate elementele de ieșire sunt documentate, verificate și aprobate înainte de utilizare.

#### 8.3.6. Modificări ale proiectării și dezvoltării

Modificările intervenite în timpul sau după finalizarea proiectării și dezvoltării sunt identificate, analizate și controlate pentru a preveni efecte negative asupra conformității produselor și serviciilor.

Analiza modificărilor include:

- evaluarea impactului asupra produsului și procesului;
- analiza riscurilor și consecințelor asupra mediului, sănătății și securității;
- aprobarea modificărilor de către personal autorizat;
- actualizarea informațiilor documentate.

Sunt păstrate evidențe referitoare la modificări, analize, aprobări și acțiuni corective.

## 8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

### 8.4.1. Generalități

Organizația trebuie să se asigure că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele specificate și nu afectează negativ conformitatea produselor, protecția mediului și sănătatea și securitatea ocupațională.

Organizația stabilește controalele aplicabile atunci când:

- produsele și serviciile furnizate din exterior sunt incorporate în produsele și serviciile proprii;
- produsele și serviciile sunt livrate direct clientului în numele organizației;
- un proces sau o parte a unui proces este furnizat de un terț în urma unei decizii a organizației.

Sunt stabilite criteriile pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanței și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza în mod consecvent produse, servicii și procese conforme cu cerințele organizației privind:

- calitatea produselor și serviciilor;
- conformitatea cu cerințele legale și de reglementare de mediu;
- respectarea cerințelor de sănătate și securitate ocupațională.

Aceste activități sunt documentate conform Procedurii Sistemului de Management, cod: PS-08-04 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.

### 8.4.2. Tipul și amploarea controlului

Organizația stabilește tipul și amploarea controlului asupra proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior, în funcție de impactul potențial asupra:

- conformității produselor și serviciilor livrate clienților;
- performanței de mediu și prevenirii poluării;
- siguranței și sănătății personalului implicat în activități.

Organizația trebuie să:

- asigure menținerea sub controlul sistemului său de management integrat a proceselor furnizate din exterior;
- definească controalele aplicabile asupra furnizorilor externi și asupra elementelor de ieșire rezultate;
- evalueze eficacitatea controalelor aplicate de furnizori;
- determine activitățile de verificare sau validare necesare pentru a se asigura că cerințele privind calitatea, mediul și SSM sunt respectate.

### **8.4.3. Informații pentru furnizorii externi**

Înainte de transmiterea cerințelor către furnizori, organizația se asigură că acestea sunt complete și adecvate. Furnizorilor externi li se comunică cerințele privind:

- procesele, produsele și serviciile care urmează a fi furnizate;
- aprobarea produselor, serviciilor, metodelor, proceselor și echipamentelor;
- competența și calificarea personalului;
- cerințele de protecție a mediului (reducerea deșeurilor, controlul substanțelor periculoase, utilizarea responsabilă a resurselor);
- cerințele de sănătate și securitate ocupațională (echipamente de protecție, lucrul în condiții sigure, instruirea personalului);
- metodele de control și monitorizare a performanței furnizorilor;
- activitățile de verificare, inspecție sau audit efectuate de organizație sau de client la locațiile furnizorilor externi.

Organizația păstrează informații documentate privind evaluările, controalele aplicate și acțiunile corective derivate.

## **8.5. Producție și furnizare de servicii**

### **8.5.1. Controlul producției și al furnizării de servicii**

Organizația asigură realizarea produselor și furnizarea serviciilor în condiții controlate, astfel încât să fie garantată conformitatea cu cerințele specificate privind calitatea, protecția mediului și sănătatea și securitatea în muncă.

Condițiile controlate includ:

- existența informațiilor documentate care definesc caracteristicile produselor, serviciilor, activităților și rezultatelor planificate;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare, măsurare și control adecvate;
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare la etape corespunzătoare, pentru verificarea conformității proceselor și produselor;
- utilizarea infrastructurii adecvate și a unui mediu de lucru sigur și corespunzător pentru desfășurarea proceselor;
- desemnarea de persoane competente, instruite și conștiente de responsabilitățile lor privind calitatea, mediul și securitatea muncii;
- aplicarea măsurilor de prevenire a erorilor umane și a incidentelor de mediu sau de securitate ocupațională;
- validarea și revalidarea proceselor de producție atunci când rezultatele nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
- controlul emisiilor, deșeurilor și al consumului de resurse, conform cerințelor legale și reglementărilor de mediu aplicabile;
- planificarea acțiunilor de urgență pentru situații care pot afecta mediul sau sănătatea lucrătorilor.

### **8.5.2. Identificare și trasabilitate**

Organizația utilizează mijloace adecvate pentru identificarea și trasabilitatea elementelor de ieșire pe tot parcursul procesului de realizare, astfel încât să se asigure conformitatea produselor și serviciilor. Atunci când trasabilitatea este o cerință, se păstrează informații documentate privind identificarea unică a elementelor de ieșire și etapele procesului.

### **8.5.3. Proprietate aparținând clienților sau furnizorilor externi**

Organizația identifică, protejează și păstrează proprietatea aparținând clienților sau furnizorilor externi, aflată sub controlul său, astfel încât să se prevină deteriorarea, pierderea sau utilizarea necorespunzătoare.

Se includ aici: materiale, produse, echipamente, documentații tehnice, date personale, proprietate intelectuală sau spații puse la dispoziție.

În cazul pierderii sau deteriorării proprietății clientului, organizația informează imediat partea interesată și păstrează informații documentate privind evenimentul.

Măsurile de protecție includ și respectarea cerințelor de mediu (manipularea substanțelor periculoase, gestionarea deșeurilor) și de SSM (protecția personalului care manipulează echipamentele clientului).

### **8.5.4. Păstrare**

Organizația stabilește și implementează procese pentru manipularea, ambalarea, depozitarea, păstrarea și livrarea produselor astfel încât să se prevină deteriorarea, contaminarea sau pierderea conformității.

Sunt stabilite:

- condițiile de depozitare (temperatură, umiditate, protecție mecanică);
- măsuri de prevenire a poluării mediului și a deteriorării ambalajelor;
- condiții de siguranță pentru lucrători în timpul manipulării produselor;
- controlul stocurilor și verificarea periodică a spațiilor de depozitare;
- măsuri pentru protecția materialelor periculoase și evitarea accidentelor de muncă.

Ambalarea, etichetarea și transportul se realizează conform cerințelor contractuale și standardelor interne, asigurând integritatea produsului până la livrare.

### **8.5.5. Activități post-livrare**

Organizația gestionează activitățile post-livrare, cum ar fi:

- service, mentenanță, reparații sau intervenții tehnice;
- obligații contractuale și garanții;
- colectarea feedback-ului clientului;
- reciclarea sau eliminarea produselor, conform cerințelor de mediu.

Determinarea amplitudinii acestor activități ia în considerare cerințele legale și de reglementare, riscurile și impacturile potențiale, durata de viață a produsului și obligațiile de sănătate și securitate pentru personalul implicat în post-livrare.

### **8.6. Eliberarea produselor și serviciilor**

WESTART SPORT S.R.L. asigură că produsele și serviciile furnizate clienților sunt eliberate numai după verificarea și confirmarea conformității acestora cu cerințele contractuale, tehnice, legale și normative aplicabile.

Eliberarea produselor și serviciilor (lucrări de construcții, instalații, demolări, finisaje și alte lucrări speciale) se realizează numai după finalizarea tuturor activităților planificate de verificare și control, în conformitate cu documentația tehnică, contractele încheiate cu beneficiarii și cerințele aplicabile.

Responsabilul tehnic / Șeful de șantier verifică dacă lucrările executate sunt conforme cu cerințele specificate și dacă eventualele neconformități identificate au fost remediate. Aprobarea eliberării finale se face de către persoana autorizată (Director / Administrator), pe baza documentelor justificative.

În cazul în care se constată neconformități, eliberarea produselor și serviciilor este suspendată până la remedierea acestora, conform procedurii de control al produselor neconforme și de acțiuni corective.

Eliberarea către client se confirmă prin documente specifice (procese-verbale de recepție, procese-verbale de predare–primire, rapoarte de verificare), care constituie dovezi documentate ale conformității.

Toate informațiile documentate aferente procesului de eliberare a produselor și serviciilor sunt păstrate și gestionate conform procedurii de control al informațiilor documentate.

### **8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme**

Organizația se asigură că elementele de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele specificate sunt identificate și controlate, pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor.

Elementele de ieșire neconforme sunt tratate prin una sau mai multe dintre următoarele modalități:

- corecție;
- izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;
- informarea clientului;
- obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

Conformitatea cu cerințele este verificată după corectarea elementelor de ieșire neconforme.

Organizația păstrează informații documentate care descriu:

- natura neconformității;
- acțiunile întreprinse;
- derogările obținute, dacă este cazul;
- identificarea autorității care a decis acțiunile referitoare la neconformitate.

## 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

### 9.1 Monitorizare, măsurare, analiză și evaluare

#### 9.1.1 Generalități

Managementul de la nivel înalt asigură colectarea și validarea eficace a datelor pentru evaluarea performanței organizației și satisfacerea părților interesate.

Activitățile includ:

- măsurarea și evaluarea produselor;
  - evaluarea capacității proceselor;
  - monitorizarea realizării obiectivelor;
  - evaluarea satisfacției clienților și altor părți interesate.
- Rezultatele acestor activități servesc ca date de intrare pentru deciziile de management și pentru îmbunătățirea continuă a performanței.
  - Organizația trebuie să planifice **ce, unde, când și cum** se vor efectua măsurătorile, concentrându-se pe caracteristicile-cheie ale proceselor și activităților.

#### 9.1.2. Satisfacția clientului

Măsurarea și monitorizarea satisfacției clientului reprezintă o baza pentru analiză informațiilor referitoare la client. Colectarea acestei informații poate să fie de natură pasivă sau activă.

Informațiile legate de client se obțin din:

- chestionări ale clienților și utilizatorilor;
- feed-back referitor la produs;
- cerințe ale clientului și informații contractuale;
- nevoi ale pieței;
- date obținute în urmă acordării service-ului;
- informații specifice competiției.

#### 9.1.3. Analiză și evaluare

Deciziile managementului trebuie să se bazeze pe analiza datelor obținute din monitorizare și măsurători.

Analiza integrată a datelor permite evaluarea performanței organizației și identificarea domeniilor de îmbunătățire, incluzând:

- tendințe și performanțe;
- satisfacția clientului;
- eficacitatea și eficiența proceselor;
- contribuția furnizorilor;
- aspecte economice ale calității;
- benchmarking și competitivitate.

Analiza permite determinarea cauzelor neconformităților existente sau potențiale și sprijină implementarea acțiunilor corective și preventive.

## 9.2. Audit intern

### 9.2.1. Generalități

Organizația trebuie să efectueze audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la faptul că **SMI** este conform cu cerințele proprii ale organizației, cu cerințele standardului și este implementat și menținut în mod eficace.

Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să stabilească un proces de audit intern eficace și eficient pentru a evalua punctele țări și pe cele slabe ale **SMI**. Procesul de audit intern acționează ca un instrument managerial pentru evaluarea independența a oricărui proces sau activități.

În timpul auditurilor pot fi urmărite probleme cum ar fi:

- implementarea eficace și eficientă a proceselor;
- oportunități de îmbunătățire;
- capabilitatea proceselor;
- utilizarea eficace și eficientă a tehnicilor statistice;
- analiză datelor referitoare la costul calității;
- utilizarea eficace și eficientă a resurselor;
- adecvanta și acuratețea măsurarilor de performanță;
- activități de îmbunătățire;
- relația cu părțile interesate.

### 9.2.2. Programul de audit intern

Organizația trebuie să efectueze audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la faptul că **SMI** este conform cu cerințele proprii ale organizației, cu cerințele standardului și este implementat și menținut în mod eficace.

Organizația trebuie:

- să stabilească, să implementeze și să mențină un program (programe) de audit care să includă frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportate, și care trebuie să ia în considerare importantă proceselor implicate, modificările care influențează organizația și rezultatele auditurilor precedente;
- să definească criteriile de audit și domeniul pentru fiecare audit;
- să selecteze auditorii și să efectueze audituri astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- să se asigure că rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- să întreprindă corecții și acțiuni corective adecvate fără întârziere nejustificată;
- să păstreze informații documentate ca dovadă a implementării programului de audit și a rezultatelor auditurilor.

Cerință este tratată în procedura Sistemului de Management, cod:PS-09-02 Auditul intern.

Procedura descrie modul în care în WESTART SPORT SRL. se realizează managementul procesului de audit intern și sunt asigurate responsabilitățile și autoritatea.

### 9.3. Analiza efectuata de management

#### 9.3.1. Generalități

Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să dezvolte activități de analiză pentru verificarea eficacității și eficienței SMI într-un proces care se extinde la întreaga organizație.

Analizele managementului trebuie să fie platforme pentru schimbul noilor idei, cu discuții deschise și evaluarea datelor de intrare, fiind stimulate de leadership-ul managementului de la cel mai înalt nivel.

Pentru a adăuga valoare organizației din analizele managementului, managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să controleze procesele de realizare ale produselor și pe cele auxiliare printr-o analiză sistematică bazată pe principiile managementului calității.

Frecvențele analizelor se determină în funcție de nevoile organizației.

În WESTART SPORT SRL s-a stabilit și implementat o Procedura Sistemului de Management, cod: PS-09-03 Analiza efectuată de management în care este specificat modul în care se realizează analiza, datele de intrare utilizate pentru pregătirea acestora și datele de ieșire.

#### 9.3.2. Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Datele de intrare ale procesului de analiză efectuată de conducere sunt incluse în Raportul analizei efectuate de management, care este întocmit de RMI și care conține informații despre:

- rezultatele auditurilor și ale autoevaluarilor organizației;
- feedback-ul referitor la satisfacția clienților, inclusiv reclamații;
- performanță proceselor;
- evaluarea conformării cu cerințele legale și alte cerințe la care organizația subscrie;
- comunicarea cu părțile interesate inclusiv reclamațiile;
- rezultatele evaluării aspectelor de mediu ca urmare a dezvoltării planificate sau noi;
- factori specifici pieței cum ar fi performanțe tehnologice, cercetare și dezvoltare, și concurență;
- rezultate din activități de benchmarking;
- performanță furnizorilor;
- acțiuni de urmărire ale analizelor anterioare efectuate de management;
- realizarea cantitativă a obiectivelor și țintelor;
- stadiul acțiunilor corective și preventive;
- urmărirea acțiunilor și măsurilor prevăzute în analiză anterioară;
- schimbări planificate care ar putea afecta sistemul de management integrat;
- recomandări pentru îmbunătățire;
- strategii de piață, evaluări;
- stadiul parteneriatelor;
- efecte financiare ale activităților;
- condiții sociale, de mediu sau modificări legale.

### 9.3.3. Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

Datele de ieșire ale analizei de management includ decizii și acțiuni privind:

- asigurarea SMI;
- îmbunătățirea SMI;
- îmbunătățirea proceselor;
- cerințele privind resursele necesare realizării obiectivelor.

Aceste date de ieșire se concretizează în ‘Planuri de măsuri pentru îmbunătățirea activităților’, în care sunt stabilite termene și responsabilități, precum și resursele necesare.

Rezultatele acestei analize sunt utilizate în scopul determinării viitoarelor oportunități de îmbunătățire.

Datele de ieșire selectate trebuie să fie comunicate pentru a demonstra angajărilor din organizație cum procesul de analiză al managementului conduce la noi obiective, proces al cărui beneficiar principal va fi organizația.

## 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

### 10.1. Generalități

Managementul trebuie să caute în permanentă să îmbunătățească eficacitatea și eficiența proceselor organizației, și să nu aștepte apariția unor probleme pentru a remarcă oportunități de îmbunătățire. Îmbunătățirile pot varia de la pași mici spre îmbunătățire continuă, până la proiecte de îmbunătățire radicale.

Organizația trebuie să stabilească un proces pentru a identifica și controla activitățile de îmbunătățire. Aceste îmbunătățiri pot rezulta în modificări ale produsului sau proceselor sau chiar ale SMI sau ale managementului organizației.

În WESTART SPORT SRL, scopul îmbunătățirii continue a SMI este creșterea satisfacției clienților. Acțiunile de îmbunătățire includ următoarele:

- identificarea proceselor care pot fi îmbunătățite;
- analizarea și evaluarea situației existente;
- stabilirea obiectivelor pentru îmbunătățire;
- căutarea de soluții posibile de atingere a obiectivelor;
- evaluarea și selectarea acestor soluții;
- implementarea soluției selectate;
- măsurarea, verificarea, analizarea și evaluarea rezultatelor implementării pentru a determina dacă obiectivele au fost îndeplinite și sunt eficace;
- adoptarea modificărilor / reviziilor.

### 10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă acestea rezultă din reclamații, organizația trebuie:

- să reacționeze la neconformitate și, după cum este cazul să întreprindă acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia și să se ocupe de consecințe;

- să evalueze necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformității, cu scopul că

această să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin examinarea și analiză neconformității, determinarea cauzelor alparitiei, determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;

- să implementeze orice acțiune necesară;
- să analizeze eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- să actualizeze riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Dacă neconformitatea este descoperită, reparația ei este consecință unui sistem de management necorespunzător. Obiectivul este deci dublu: evitarea apariției neconformității și, dacă aceste neconformități au fost constatate, organizarea eradicării cauzelor.

Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să se asigure că sunt utilizate acțiuni corective ca un instrument de îmbunătățire.

Planificarea acțiunilor corective trebuie să includă evaluarea importanței problemelor, care trebuie să fie exprimată sub formă impactului potențial asupra unor aspecte precum costurile de funcționare, costurile neconformităților, performanța produsului, dependabilitatea, siguranță și satisfacția clienților și a altor părți interesate. Angajații din diverse domenii de specialitate trebuie să participe în procesul acțiunilor corective. Acțiunile corective reprezintă date de intrare în analizele manageriale.

În luarea acțiunilor corective organizația trebuie să identifice sursele de informații și să colecteze informațiile pentru a defini acțiunile corective necesare. Acțiunea corectivă definite trebuie să aibă ca obiectiv eliminarea cauzelor neconformităților pentru a evita apariția lor.

Surse de informații pentru acțiunile corective pot fi:

- reclamații ale clienților;
- rapoarte de neconformitate;
- rapoarte de audit intern;
- date de ieșire din analizele managementului;
- date de ieșire din analiză datelor;
- date de ieșire din măsurarea satisfacției;
- înregistrări ale SMI;
- angajații organizației;
- măsurari ale proceselor;
- rezultate ale autoevaluarilor.

Cerință este asigurată de procedura *Sistemului de Management, cod: PS-10-02 Neconformitate și acțiune corectivă.*

Procedura descrie modul în care în WESTART SPORT SRL. se realizează managementul procesului de inițiere al acțiunilor corective și se asigura că sunt stabilite responsabilități și autoritate.

### 10.3. Îmbunătățire continuă

Organizația WESTART SPORT S.R.L. asigură îmbunătățirea continuă a pertinentei, adecvării și eficacității Sistemului de Management Integrat (SMI), în conformitate cu cerințele standardelor SM EN ISO 9001:2015, SM EN ISO 14001:2016, SM EN ISO 45001:2023, inclusiv Amendamentul 1 – Acțiuni referitoare la schimbările climatice.

Îmbunătățirea continuă se realizează prin:

- analiza rezultatelor obținute din monitorizare, măsurare, analiză și evaluare;
- rezultatele auditurilor interne și externe;
- analiza efectuată de management;
- tratarea neconformităților, reclamațiilor și observațiilor clienților;
- identificarea riscurilor și oportunităților;
- propunerile de îmbunătățire venite din partea personalului.

#### Instrumente utilizate

Pentru colectarea și gestionarea propunerilor de îmbunătățire, organizația utilizează formularul: *cod: F-MSMI-10.3 Îmbunătățire continuă*

Formularul este:

- pus la dispoziția întregului personal;
- completat anonim sau nominal;
- depus în boxe special amenajate sau transmis responsabililor de sistem.

Propunerile sunt analizate de management, iar cele acceptate sunt planificate, implementate și monitorizate.

#### Integrarea Amendamentului 1 – Schimbări climatice

În contextul actualizării standardelor și al introducerii cerințelor privind schimbările climatice, organizația a implementat măsuri pentru consolidarea SMI, după cum urmează:

##### ◆ Evaluarea riscurilor și oportunităților

Au fost identificate și evaluate riscurile și oportunitățile asociate schimbărilor climatice, cu impact asupra:

- lanțului de aprovizionare;
- proceselor operaționale;
- condițiilor de muncă;
- mediului;
- produselor și serviciilor furnizate.

##### ◆ Implicarea părților interesate

Organizația a consolidat comunicarea și colaborarea cu părțile interesate pentru a identifica cerințele și așteptările acestora legate de schimbările climatice și protecția mediului.

##### ◆ Revizuirea politicilor și obiectivelor

Politicile și obiectivele de:

- calitate,
- mediu,
- sănătate și securitate ocupațională

au fost actualizate pentru a reflecta angajamentul organizației față de:

- acțiuni climatice responsabile;
- prevenirea poluării;
- protecția mediului;
- asigurarea unui mediu de lucru sigur și sănătos.

◆ **Informare și instruire**

Personalul este instruit periodic privind:

- importanța acțiunilor climatice;
- protecția mediului;
- prevenirea riscurilor profesionale;
- rolul fiecăruia în îmbunătățirea continuă a SMI.

◆ **Monitorizare și raportare**

Au fost stabiliți indicatori de performanță pentru monitorizarea obiectivelor de mediu, SSO și climatice, iar rezultatele sunt analizate și raportate managementului.

◆ **Audituri și evaluări interne**

În cadrul auditurilor interne se verifică modul de integrare a considerațiilor privind schimbările climatice în procesele organizației, în conformitate cu cerințele standardelor aplicabile.

## **11. ANEXE / FORMULARE**

<b>Nr.</b>	<b>Denumirea formularelor utilizate</b>	<b>Codul</b>
1.	Rechizitele companiei	F-MSMI- 4.1
2.	Analiza părților interesate	F-MSMI- 4.2
3.	Schema proceselor	F-MSMI- 4.4
4.	Politica referitoare la Calitate, Mediu, Sănătății și Securității în Muncă	F-MSMI- 5.1
5.	Îmbunătățirea continua	F-MSMI- 10.3