

MSMI/01.03.2017

MANUALUL SMI

**S.C.GENIAL-A**  
**SRL**

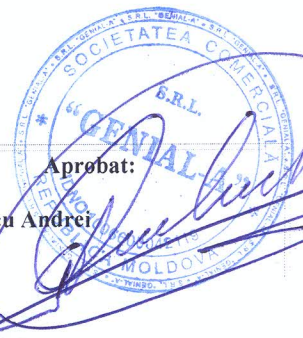
# MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE - MEDIU

STANDARDE DE REFERINȚĂ: EN ISO 9001:2015; EN ISO 14001:2015

Evidența modificărilor

pagina																				
revizia																				
pagina																				
revizia																				
pagina																				
revizia																				

*coordonat - Inspector de Stat  
In constructii.  
10.11.2017 O. Batna.*



Aprobat:  
Dascalescu Andrei

<b>CUPRINS</b>		Pag.
<b>Declarația de Politică în domeniul calității și mediului a SC GENIAL-A SRL</b>		3
<b>Capitolul 1 - SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE AL SMI</b>		4
<b>Capitolul 2 – CONTEXTUL ORGANIZATIEI</b>		6
<b>2.1 Sistemul de Management</b>		6
<b>2.2 Informații documentate</b>		7
2.2.1 Generalități		7
2.2.2 Manualul SMI		7
2.2.3 Crearea și actualizarea informațiilor documentate		7
2.2.4 Controlul informațiilor documentate		8
<b>Capitolul 3 – LEADERSHIP</b>		9
<b>3.1 Leadership și angajament</b>		10
<b>3.2 Orientarea către client</b>		10
<b>3.3 Politică referitoare la calitate și mediu</b>		10
<b>Capitolul 4 – PLANIFICARE</b>		10
<b>4.1 Obiectivele calității și mediului și planificarea realizării lor</b>		10
<b>4.2 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități</b>		11
<b>4.3 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților</b>		12
4.4 Aspecte de mediu		12
4.4.1 Evaluarea inițială de mediu		12
4.4.2 Identificarea aspectelor de mediu		13
4.4.3 Evaluarea impactului de mediu și stabilirea aspectelor de mediu semnificative		13
4.4.4 Actualizarea aspectelor de mediu		14
4.4.5 Obligații de conformare		14
4.4.6 Planificarea acțiunilor		14
4.4.7 Planificarea schimbărilor		15
<b>Capitolul 5 - COMUNICARE</b>		15
<b>5.1 Comunicarea internă</b>		15
<b>5.2 Comunicarea externă</b>		15
<b>Capitolul 6 – ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT</b>		16
<b>Capitolul 7 – SUPORT</b>		17
<b>7.1 Managementul resurselor</b>		17
<b>7.2 Resurse umane</b>		17
7.2.1 Determinarea competenței necesare		18
7.2.2 Instruire		18
7.2.3 Evaluarea rezultatelor instruirii		19
<b>7.3 Infrastructura</b>		19
<b>7.4 Mediul pentru operarea proceselor</b>		19
<b>Capitolul 8 – OPERARE</b>		20
<b>8.1 Planificare și control operațional</b>		20
<b>8.2 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns</b>		20

8.2.1 Instruire	22
8.2.2 Exerciții	23
<b>8.3 Cerințe pentru produse și servicii</b>	<b>23</b>
<b>8.4 Proiectare și dezvoltare a produselor/serviciilor</b>	<b>24</b>
<b>8.5 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior</b>	<b>25</b>
8.5.1 Evaluarea furnizorilor	25
8.5.2 Tipul și amploarea controlului	26
8.5.3 Informații pentru furnizorii externi	26
<b>8.6 Producție și furnizare de servicii</b>	<b>26</b>
8.6.1 Controlul producției și al furnizării de servicii	26
8.6.2 Identificare și trasabilitate	27
8.6.3 Proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi	27
8.6.4 Păstrarea	27
8.6.5 Controlul modificărilor	27
<b>8.7 Resurse de măsurare și monitorizare</b>	<b>27</b>
<b>Capitolul 9 - EVALUAREA PERFORMANȚEI</b>	<b>27</b>
<b>9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare</b>	<b>27</b>
<b>9.2 Satisfacția clientului</b>	<b>28</b>
<b>9.3 Audit intern</b>	<b>28</b>
9.3.1 Programarea auditurilor interne ale SMI	28
9.3.2 Implementarea programului de audit intern	29
9.3.3 Planul de audit intern	29
9.3.4 Definirea obiectivelor, a domeniului și a criteriilor de audit	29
9.3.5 Desfășurarea auditurilor	30
9.3.6 Întocmirea și difuzarea raportului de audit intern al SMI	30
9.3.7 Încheierea auditului intern	31
9.3.8 Urmărirea activităților rezultate din auditul intern	31
9.3.9 Evaluarea conformării	31
<b>9.4 Eliberarea produselor și serviciilor</b>	<b>32</b>
<b>9.5 Controlul neconformităților</b>	<b>32</b>
9.5.1 Identificarea neconformităților	33
9.5.2 Tratarea neconformităților	33
9.5.3 Analiza neconformităților	33
9.5.4 Urmărirea și confirmarea soluționării neconformităților	34
<b>Capitolul 10 - ÎMBUNĂTĂȚIRE</b>	<b>34</b>

## **DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII SI MEDIULUI A SC GENIAL-A SRL**

Managementul calitatii GENIAL-A SRL reprezinta un model de conducere concentrat asupra calitatii lucrarilor de constructii si proceselor, bazat pe implicarea totala a fiecarui angajat si vizeaza succesul pe termen lung prin satisfacerea cerintelor clientilor interni si externi si crearea de avantaje pentru organizatie si pentru parteneri.

Consideram ca exista urmatorii factori motrici ai calitatii

- calitatea este cel mai important obiectiv al organizatiei;
- orientarea catre client;
- motivarea procalitate a personalului;
- benchmarking pentru identificarea celor mai bune practici de management;
- dezvoltarea de parteneriate strategice;
- dezvoltarea capacitatii de conducere a tuturor managerilor de subdiviziuni organizatorice;
- internalizarea relatiei client furnizor;
- viziune sistematica asupra functionarii organizatiei;
- stabilirea si monitorizarea obiectivelor si argumentarea cu date a deciziilor.

Buna functionare si eficienta sistemului de management al calitatii se analizeaza anual de catre conducere in baza: evaluarii rapoartelor de audit intern si extern, rapoartelor de neconformitate, programelor de imbunatatire, eventual a reclamatiiilor clientilor si studiilor efectuate in urma monitorizarii satisfactiei clientilor si a personalului organizatiei etc.

Politica in domeniul calitatii se aplica in intreaga activitate desfasurata in organizatie, iar prevederile Manualului calitatii si procedurilor SMC sunt obligatorii in activitatea tuturor salariatilor.

Managerii de subdiviziuni organizatorice vor intreprinde masuri pentru a se asigura ca politica este inteleasa, implementata si mentinuta la nivelul subdiviziunilor organizatorice pe care le conduc.

Politica calitatii este comunicata tuturor angajatilor si nivelul de intelegere a acesteia este evaluata la auditurile interne si cu ocazia instruirilor in domeniul calitatii.

Fiecare salariat are obligatia de a constientiza obiectivele calitatii, cerintele sistemului calitatii implementat si de a-si imbunatati permanent activitatea.

Fiecare salariat are obligatia de a face propuneri de masuri de imbunatatire a activitatii pe care le adreseaza managerului subdivizunii organizatorice din care face parte, acesta analizeaza oportunitatea si eficienta implementarii masurilor respective si daca este cazul intreprinde masurile de imbunatatire care se impun.

In centrul preocuparilor GENIAL-A SRL sta interesul pentru satisfacerea pietei interne cu servicii de calitate, realizate in contextul sanatatii angajatilor sai, precum si a sigurantei mediului inconjurator.

Sistemul de Management al Calitatii acopera toate activitatile societatii si asigura conducerii firmei garantia controlului asupra calitatii lucrarilor si serviciilor realizate. Sistemul Management al Calitatii va fi utilizat, imbunatatit continuu si extins in scopul realizarii „calitatii totale” in cadrul societatii.

# CAPITOLUL 1

## SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE AL SMI

Sistemul de management integrat al calității și mediului (SMI) al GENIAL-A SRL urmărește satisfacerea cerințelor standardelor: SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 și aplicarea principiilor de bază ale managementului calității și mediului.

Conducerea firmei abordează sistematic managementul calității și mediului considerând organizația ca un sistem complex, compus din activități, procese, departamente, personal etc. Fiecare compartiment din firmă constituie o entitate în cadrul sistemului de management, fiind caracterizat prin legături funcționale cu celelalte entități și procese. Această abordare permite implicarea conducerii de la toate nivelurile în implementarea și îmbunătățirea continuă a SMI, prin înțelegerea nevoilor clienților și reflectarea acestor cerințe în calitatea serviciilor oferite.

Abordarea sistematică a managementului calității și mediului asigură managementului de la cel mai înalt nivel, informații care pot constitui succesul pe termen lung și crează opțiuni pentru a contribui la:

- înțelegerea cerințelor și respectarea consecventă a acestora;
- luarea în considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adăugate;
- realizarea efectivă a performanței proceselor;
- îmbunătățirea proceselor pe baza evaluării datelor și informațiilor;
- protejarea mediului prin prevenirea sau minimizarea impacturilor daunatoare;
- minimizarea potențialelor efecte daunatoare ale condițiilor de mediu asupra organizației;
- sprijinirea organizației în îndeplinirea obligației de conformare;
- îmbunătățirea performanței de mediu;
- controlarea sau influențarea modului în care produsele/serviciile sunt proiectate, realizate, distribuite, consumate și eliminate prin utilizarea perspectivei ciclului de viață care poate preveni ca impacturile asupra mediului să fie transferate neintenționat în alta parte în cadrul ciclului de viață;
- obținerea de beneficii financiare și operationale care pot rezulta din implementarea alternativelor bazate pe mediu care întăresc poziția pe piața a organizației;
- comunicarea informațiilor despre mediu partilor interesate relevante.

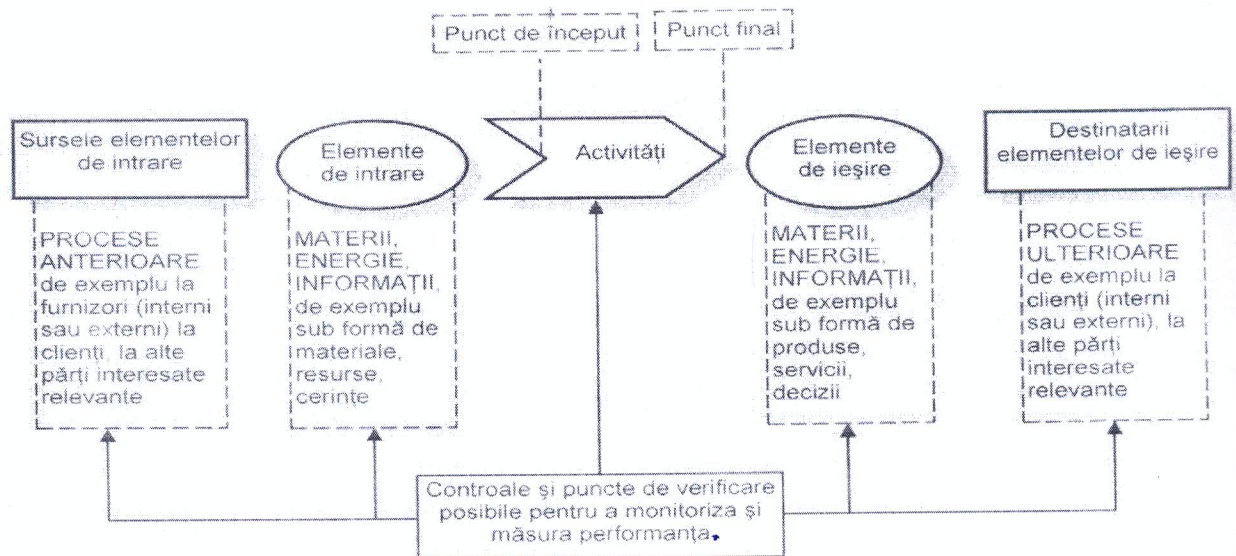


Fig. nr.1 – Abordarea bazată pe proces

Sistemul de management al integrat este extins la toate procesele, entitățile organizatorice și funcțiile din firmă și la toate produsele/serviciile oferite de firmă clienților săi.

Sistemul de management integrat se aplică de tot personalul implicat în procesele și activitățile desfășurate în GENIAL-A SRL.

Pentru toate procesele existente în organizație se aplică metodologia cunoscută sub numele PDCA

“Planifică – Efectuează – Verifică - Acționează” sau ciclul lui Deming, unde:

- PLANIFICĂ: se stabilesc obiectivele sistemului și ale proceselor sale necesare obținerii rezultatelor în concordanță cu cerințele clientului, cu cerințele de mediu și cu politicile organizației și identifică și tratează riscurile și oportunitățile.
- EFECTUEAZĂ: se implementează ceea ce s-a planificat anterior.
- VERIFICĂ: se monitorizează și se măsoară procesele (când este cazul) precum și produsele și serviciile rezultate, față de politici, obiective, cerințe și activități planificate și raportează rezultatele.
- ACȚIONEAZĂ: se întreprind acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor după cum este necesar.

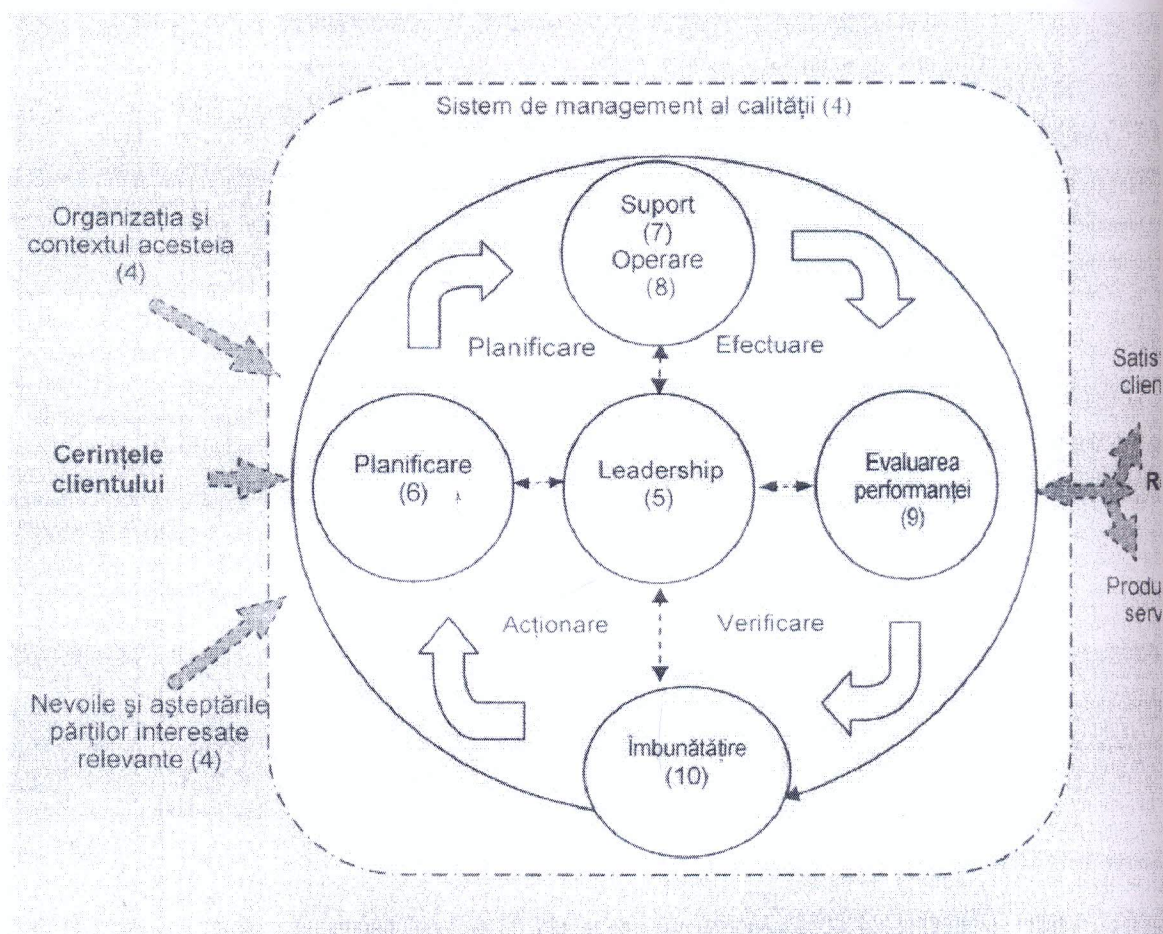


Fig. nr.2 – Reprezentarea structurii standardului ISO 9001 în ciclul PDCA

**DOMENIUL DE APLICARE** al sistemului de management integrat implementat în GENIAL-A SRL este următorul:

- *Instalații de presiune a gazului sub 1,2 Mpa, alimentare cu apă și canalizare;*
- *Stații de tratare a apei;*
- *Centrale termice și instalații termoelectrice;*
- *Construcții clădiri din zidărie, metal, lemn și protecție a clădirilor și utilajelor;*
- *Construcții drumuri, terasamente și lucrări de amenajare a teritoriului*

**EXCLUDERI din SR EN ISO 9001 justificate:-**

## **CAPITOLUL 2**

### **CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI**

#### **2.1 Sistemul de Management Integrat**

GENIAL-A SRL determină aspectele interne și externe relevante pentru scopul și direcția sa strategică de acțiune care influențează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate ale SMI și monitorizează aceste aspecte.

Aspectele externe sunt de natura: legislație, tehnologie, competițional de piață, cultural, social și economic

Aspectele interne se referă la valori, cultură, cunoștințe și performanța organizației.

GENIAL-A SRL determină, analizează și monitorizează părțile interesate relevante pentru SMI cât și cerințele acestor părți care sunt relevante. Părțile relevante pot fi: clienții, furnizorii, angajații, organe de control, etc.

FPC LACATUS SRL stabilește, implementează, menține și îmbunătățește SMI inclusiv procesele și interacțiunile lor în conformitate cu cerințele standardelor: ISO 9001:2015 și ISO 14001:2015.

În cadrul organizației sunt identificate, controlate și procedurate următoarele tipuri de procese:

- *proces de management*
- *proces de bază*
- *proces suport*
- *proces de măsurare și monitorizare*

În Anexa A a acestui Manual este prezentată interacțiunea dintre procese – Harta proceselor SMI din GENIAL-A SRL.

Procesele care adaugă valoare sunt doar cele din categoria proceselor de bază.

Procesele de management asigură planificarea, conducerea și resursele necesare realizării proceselor de bază.

Procesele suport asigură suportul necesar realizării proceselor de bază.

Procesele de măsurare și monitorizare asigură analiza, măsurarea și îmbunătățirea continuă a proceselor de bază și implicit a sistemului de management al calității.

GENIAL-A SRL a determinat procesele SMI si:

- a) elementele de intrare si iesire ale proceselor;
- b) interacțiunea proceselor;
- c) metodele pentru monitorizare;
- d) resursele si disponibilitatea resurselor necesare desfasurarii proceselor;
- e) a stabilit responsabili de proces;
- f) trateaza riscurile si oportunitatile identificate;
- g) periodic evalueaza procesele si imbunatateste SMI.

Sistemul de management integrat din GENIAL-A SRL utilizează procese și din afara organizației (proces externalizate), procese care pot influența conformitatea serviciului oferit cu cerințele.

Aceste procese sunt identificate în lanțul de procese, evaluate și controlate în mod adecvat.  
Furnizorii acestor procese sunt evaluați pe bază de crierii, selectați și monitorizați. Sunt păstrate informații documentate care demonstrează evaluarea.

## **2.2 Informații documentate**

### **2.2.1 Generalități**

Documentația SMI aplicată în cadrul GENIAL-A SRL este formată din:

- Declarația documentată a politicii referitoare la calitate și mediu și la obiectivele calității și mediului;
- Manualul SMI (cerințe cerute de standardele de referință și reglementări interne stabilite de societate);
- Documente, inclusiv înregistrări, determinate de societate ca fiind necesare pentru a se asigura de eficacitatea planificării, operării și controlul proceselor sale, constând din proceduri, ghiduri, instrucțiuni etc.

Documentația SMI din GENIAL-A SRL se completează cu alte tipuri de documente specifice activității firmei.

La stabilirea nivelului de detaliere a documentelor SMI s-a avut în vedere competența personalului, bunele practici din firmă, complexitatea proceselor și interacțiunea dintre acestea.

Documentația SMI se regăsește atât pe suport de hârtie cât și pe suport informatic.

Celelalte tipuri de informații documentate, pot documenta: fluxuri ale unor procese, metodologii de operare, control, etc ale unor activități, etc.

Denumirile și reviziile valabile ale documentației SMI din GENIAL-A SRL se regăsesc în formularul „*Lista documentației SMI*”, cod MSMI-01.

Orice apariție a unui document nou, modificare sau retragere a documentelor SMI duce la actualizarea acestei liste.

Înregistrările, completate pe formulare, sunt informații documentate prin care se declară rezultate obținute sau furnizează dovezi ale activităților realizate.

### **2.2.2 Manualul SMI**

Manualul SMI al GENIAL-A SRL este aprobat de Managerul General și este utilizat pentru:

- demonstrarea aplicării politicii referitoare la calitate și mediu și a SMI adoptat,
- pentru a furniza date în vederea auditării SMI,
- ca document de referință al conducerii firmei în ceea ce privește calitatea și mediul,
- pentru a fi documentate cerințele obligatorii ale standardelor de referință.

Manualul SMI conține următoarele date generale:

- scopul și domeniul de aplicare al sistemului de management integrat, inclusiv detalii și justificări ale excluderilor;
- descrierea proceselor SMI și a interacțiunilor dintre acestea;
- descrierea modului cum sunt implementate cerințele standardelor de referință în GENIAL-A SRL ;
- referire la informațiile documentate stabilite de firmă pentru SMI;
- formulare folosite de organizație;
- anexe.

### **2.2.3 Crearea și actualizarea informațiilor documentate**

La crearea și actualizarea informațiilor documentate, organizația se asigură că sunt adecvate următoarele aspecte:

- a) identificarea și descrierea (titlu, data, autor, număr de referință);
- b) formatul și mediul suport;
- c) analizarea și aprobarea din punct de vedere al potrivirii și adecvării.

Apariția unor noi informații documentate sau modificarea celor existente este determinată de:

- modificări în structura proceselor;



- necesitatea alinierii la noile reglementări în domeniu (interne și/sau externe organizației);
- cerințe impuse de legi, standarde, normative;
- analize efectuate de management;
- rezultate ale acțiunilor corective/analizelor de risc/aspectelor de mediu;
- propuneri ale sefilor de compartimente sau ale angajaților firmei.

Indiferent de sursă, toate informațiile care necesită generarea de noi informații documentate sau modificarea celor existente, sunt aduse la cunoștința Managerului General.

Managerul General, în urma analizei solicitărilor primite, hotărăște necesitatea elaborării sau introducerii unor noi informații documentate în cadrul organizației.

Informațiile documentate se elaborează de o persoană/echipă de lucru desemnată de Managerul General al firmei sau de către firma de consultanță în domeniul SMI contractată special în acest scop.

Toate informațiile documentate SMI sunt verificate și aprobate de către Managerul General al GENIAL-A SRL.

Data intrării în vigoare a prevederilor informației documentate este menționată în mod explicit pe prima pagină a documentului.

#### **2.2.4 Controlul informațiilor documentate**

Informațiile documentate ale SMI sunt controlate pentru a se asigura că:

- a) versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile în punctele de utilizare printr-un control adecvat al difuzării lor;
- b) sunt protejate împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte sau deteriorării;

Informațiile documentate ale SMI se supun următoarelor reguli:

- a) se aprobă înainte de emitere în ceea ce privește adecvarea acestora;
- b) se analizează și actualizează - dacă este cazul - și reaprobă;
- c) se identifică modificările și stadiul reviziilor;
- d) se asigura lizibilitatea și identificarea cu ușurință;

Informațiile documentate de proveniență externă determinate de organizație ca fiind necesare pentru planificarea și operarea SMI sunt identificate și distribuția lor este controlată.

GENIAL-A SRL ține sub control toate documentele de proveniență internă sau externă ce au legătură cu SMI, indiferent de suportul acestora.

Pentru identificarea și regăsirea ușoară a documentelor SMI se stabilește un sistem de identificare unică a documentelor, care cuprinde :

- a. Denumirea documentului;
- b. Codul documentului;
- c. Numărul reviziei;
- d. Numele, prenumele, funcția persoanelor care au elaborat, verificat și aprobat documentul;
- e. Data de elaborare a documentului.

La nivelul GENIAL-A SRL documentele SMI se vor codifica în modul următor:

- Manualul SMI: MSMI.
- Procedurile / Instrucțiunile de lucru: PL/ILx unde "x" reprezintă numărul de ordine al procedurii.
- Formularele corespunzătoare unor proceduri: F - PLx/z, unde "x" este numărul de ordine al formularului generat de procedura de lucru și "z" este numărul de ordine al reviziei formularului.

Sistemul de codificare nu se aplică documentelor externe.

Difuzarea informațiilor documentate se face numai pentru revizia în vigoare și dacă sunt aprobate:

- fiecărui exemplar dintr-un document al SMI multiplicat și difuzat i se alocă un număr de exemplar unic. Exemplarul original, care se păstrează la elaborator.
  - difuzarea documentului se face controlat, avându-se în vedere faptul că documentele trebuie să fie disponibile în ultima revizie și în toate zonele în care documentul respectiv se aplică.
- Pentru a preveni modificarea acestor documente de către persoane neautorizate, documentele oferite în rețea vor fi în format *pdf*.

GENIAL-A SRL poate difuza, în scop publicitar la colaboratori sau clienți, copii necontrolate ale documentelor SMI. În acest caz, pe prima pagină a documentului se bifează opțiunea „Copie necontrolată”.

Personalul utilizator din cadrul organizației folosește permanent documentele SMI în versiunea actualizată.

Modificarea unei informații documentate se efectuează numai după o analiză prealabilă, urmând același regim de verificare și aprobare ca și documentul original.

Informațiile SMI documentate trebuie evaluate periodic pentru a vedea dacă acestea corespund în continuare scopului pentru care au fost elaborate. În cazul în care se consideră că nu mai corespund cerințelor, vor fi supuse acțiunii de modificare (revizuire).

Propunerea de modificare a informațiilor documentate este analizată de către Managerul General împreună cu RMI și dacă aceasta este justificată, se dispune modificarea documentului.

Modificarea unei informații documentate SMI se face de elaborator, iar în lipsa acestuia, de o altă persoană desemnată de Managerul General.

La efectuarea unei modificări într-o informație documentată controlată, se vor analiza toate implicațiile modificării respective în alte documente conexe, corelarea acestora revenind celui care operează modificarea.

Orice informație documentată modificată parcurge aceleași etape de verificare și aprobare ca și informația documentată inițială.

Modificările din capitolele Manualului SMI sunt evidențiate în tabelul de pe pagina de gardă a acestuia.

Pentru informațiile documentate care nu au revizie, valabilitatea lor rezultă din data emiterii.

Informațiile documentate care nu mai sunt valabile sunt retrase prompt din toate punctele de utilizare sau sunt asigurate în alt mod împotriva utilizării neintenționate. Retragera acestor informații documentate din punctele în care acestea au fost difuzate se face de către angajatul cu responsabilități alocate în acest sens.

Toate informațiile documentate perimate care sunt păstrate din motive legale și/sau de conservare a cunoștințelor sunt identificate și consemnate în mod adecvat de către șefii departamentelor în care acestea se păstrează.

Informațiile documentate care dovedesc conformitatea produselor sau serviciilor sunt protejate împotriva deteriorării neintenționate prin: indosariere, depozitare și arhivare în locuri dulapuri amenajate.

Arhivarea informațiilor documentate se face pe suport hârtie și/sau electronic pe calculatorul/serverul/CD/etc al societății.

## **CAPITOLUL 3**

### **LEADERSHIP**

#### **3.1 Leadership și angajament**

Managementul de la cel mai înalt nivel al GENIAL-A SRL se angajează să demonstreze leadership și angajament referitor la sistemul de management integrat prin:

- a) asumarea răspunderii pentru eficacitatea SMI;
- b) stabilirea unei politici referitoare la calitate și mediu compatibilă cu direcția strategică;
- c) integrarea cerințelor SMI în procesul de afaceri;
- d) promovarea abordării pe baza de proces și a gândirii pe baza de risc;
- e) asigurarea de resurse pentru SMI;
- f) comunicarea unui management eficace de mediu și a conformării cu cerințele SMI;
- g) asigurarea că se obțin rezultatele intenționate;
- h) susținerea angajaților pentru a contribui la eficacitatea SMI;
- i) promovarea îmbunătățirii;
- j) susținerea rolurilor relevante care demonstrează leadership.

### 3.2

#### Orientarea către client

Managementul de la cel mai înalt nivel demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către client și se asigură că:

- a) cerințele clientului cât și cerințele legale aplicabile sunt determinate și înțelese;
- b) a identificat care dintre nevoile și așteptările clientului devin obligații de conformare cu mediul;
- c) riscurile și oportunitățile ce pot influența conformitatea produselor/serviciilor sunt determinate și tratate;
- d) se menține orientarea către creșterea satisfacției clientului.

Comunicarea cu clienții se face prin următoarele mijloace:

- accesarea, pe pagina de internet a firmei a tuturor informațiilor utile despre firmă;
- comunicare permanentă cu clientul în scopul identificării cerințelor acestuia;
- întreprinderea unor acțiuni de măsurare a satisfacției clientului;
- înregistrarea tuturor reclamațiilor primite de la clienți și rezolvarea acestora în cel mai scurt timp posibil.

### 3.3

#### Politica referitoare la calitate și mediu

În cadrul GENIAL-A SRL, pentru conducerea firmei, calitatea și mediul reprezintă un obiectiv central al strategiei generale a companiei.

Politica și obiectivele strategice sunt definite în declarația de politică a GENIAL-A SRL. Conținutul acesteia este stabilit în deplină concordanță cu strategiile generale stabilite la nivelul firmei, cu necesitățile și interesele organizației și ale clienților, precum și cu celelalte politici din cadrul organizației (politica financiară, de personal, de dezvoltare etc.).

Politica referitoare la calitate și mediu a firmei este elaborată de Managerul General și întrunește următoarele caracteristici:

- a) este adecvată scopului organizației;
- b) include un angajament pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMI;
- c) include un angajament pentru protecția mediului inclusiv prevenirea poluarii;
- d) include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare;
- e) asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității și mediului;
- f) este analizată pentru adecvarea ei continuă.

Politica referitoare la calitate și mediu este comunicată, înțeleasă și aplicată de întreg personalul care desfășoară activități cu impact asupra conformității cu cerințele referitoare la produsele/serviciile oferite clienților, sau cu impact asupra mediului, în principal prin realizarea următoarelor activități:

- instruire și informări pe marginea politicii și obiectivelor;
- afișarea politicii în compartimente și în zonele de acces în instituție;
- discuții ale managerilor cu personalul din subordine referitoare la sarcinile care revin în realizarea politicii și a obiectivelor.

Este responsabilitatea Managerului General de a alocă resursele necesare pentru a se asigura implementarea politicii și realizarea obiectivelor.

De asemenea, Managerul General analizează și actualizează în cadrul analizelor efectuate de management sau ori de câte ori este cazul, conținutul acestora, astfel încât politica și obiectivele stabilite să fie în permanență adecvate necesităților și așteptărilor, exprimate sau implicite, ale clienților.

Atunci când se impune, politica se actualizează în funcție de modificările intervenite în funcționarea și structura organizației.

Fiecare angajat este responsabil pentru implementarea acestei politici așa cum îi permite poziția lui din structura organizatorică a firmei.

## CAPITOLUL 4 PLANIFICARE

### 4.1 Obiectivele calității și mediului și planificarea realizării lor

Prin declarația de politică a conducerii GENIAL-A SRL sunt stabilite obiectivele strategice în domeniul calității și mediului ale firmei. Pornind de la aceste obiective, în cadrul fiecărei entități

organizatorice relevante din structura organizatorică a firmei sunt stabilite obiective specifice ale calității și mediului.

Obiectivele strategice cu caracter general și sunt stabilite în concordanță cu Politica în domeniul calității și mediului, vizând satisfacerea cerințelor clienților și a cerințelor legale și de reglementare.

Obiectivele calității și mediului sunt:

- a) consecvente cu politica referitoare la calitate și mediu;
- b) sunt măsurabile;
- c) iau în considerare cerințe aplicabile;
- d) sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clientului;
- e) sunt monitorizate permanent;
- f) sunt comunicate angajaților, și
- g) sunt actualizate, după caz.

La formularea obiectivelor specifice pot fi luate în considerare, după cum este aplicabil, următoarele informații:

- obiective generale și strategia de dezvoltare a firmei;
- nivelul de realizare a obiectivelor în perioada anterioară;
- cerințe referitoare la proces / serviciu;
- cerințe legale și de reglementare aplicabile serviciului oferit clienților.

Stadiul îndeplinirii acestor obiective este analizat cu ocazia analizei efectuată de management.

Obiectivele calității și mediului sunt documentate în formularul „Planificarea obiectivelor”, cod MSMI 02

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

- a) ce se va face;
- b) ce resurse vor fi necesare;
- c) cine va fi responsabil;
- d) când se va finaliza;
- e) cum se vor evalua rezultatele.

#### 4.2 Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Structura organizatorică a GENIAL-A SRL și relațiile de subordonare dintre diferitele funcții și entități organizatorice sunt reprezentate în Organigrama din Anexa B la prezentul manual.

Responsabilitățile și autoritățile personalului din firmă sunt definite prin următoarele documente:

- Organigrama societății;
- Regulamentul Intern de Funcționare (RIF);
- fișe de post;
- decizii;
- documentele sistemului de management al calității;
- alte documente cu caracter de reglementare a activităților și proceselor din firmă.

Concepția de lucru a conducerii firmei urmărește în primul rând, realizarea obiectivelor propuse, prin alocarea resurselor necesare, astfel încât organizația să înregistreze permanent o creștere a eficacității proceselor pe care le gestionează.

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură ca responsabilitățile și autoritățile rolurilor relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese.

Managementul de la cel mai înalt nivel desemnează responsabilitati și autorități pentru SMI unuia sau mai multor angajați.

Angajații desemnați se asigură că:

- a) SMI se conformează cu cerințele standardului;
- b) procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- c) raportează managementului de la cel mai înalt nivel despre performanța SMI și oportunitățile de îmbunătățire;
- d) orientarea către client este promovată în organizație;
- e) este menținută integritatea SMI și că sunt planificate și implementate schimbări ale SMI.

### 4.3 Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

În cadrul planificării SMI, organizația ia în considerare aspectele externe și interne și determină riscurile care necesită a fi tratate cu scopul:

- a) de a se asigura că se pot obține rezultatele planificate;
- b) pentru a crește efectele dorite;
- c) pentru a preveni sau a reduce efectele nedorite;
- d) pentru a realiza îmbunătățire continuă.

Organizația determină riscurile și oportunitățile referitoare la aspectele sale de mediu, obligațiile de conformare cu legislația de mediu care este necesar a fi tratate.

Organizația identifică riscurile conform Metodologiei riscurilor, Anexa C la prezentul manual, planifică acțiuni de tratare a riscurilor și modul în care sunt implicate în SMI.

Acțiunile de tratare a riscului sunt acțiuni de evitare, de asumare, de eliminare, etc.

În ședințele de analiză a managementului este analizată eficacitatea acțiunilor întreprinse.

### 4.4 Aspecte de mediu

#### 4.4.1 Evaluarea inițială de mediu

La evaluarea inițială a aspectelor de mediu se iau în considerare:

- a) activitățile desfășurate în cadrul firmei;
- b) cerințele legale și de reglementare aplicabile;
- c) identificarea aspectelor de mediu și evaluarea acestora în vederea identificării celor cu posibil impact semnificativ;
- d) examinarea tuturor practicilor de management existente, a proceselor și a procedurilor utilizate în firmă;
- e) evaluarea feedback-ului rezultat din investigarea incidentelor și a situațiilor de urgență anterioare;
- f) evaluarea cerințelor părților interesate.

Evaluarea inițială include colectare de date, interviuri, inspecție directă și măsurători (acolo unde este aplicabil) și examinarea rezultatelor evaluărilor anterioare.

Intrările specifice acestui proces includ:

- înregistrarea incidentelor de mediu;
- neconformități identificate;
- rezultatele auditurilor;
- comunicări ale salariaților și altor părți interesate;
- informații despre cea mai bună practică;
- informații despre tehnologiile aplicabile.

Fiecărui aspect de mediu (cauza care conduce la impact asupra mediului) identificat în condiții de funcționare normală, anormală sau în situații de urgență, i se determină impactul sau impacturile asupra mediului (efectul asupra mediului).

Aspectele de mediu identificate pentru activitățile și procesele din firmă sunt supuse evaluării pentru a determina acele aspecte de mediu care au un impact semnificativ asupra mediului

Analiza inițială de mediu se efectuează de către RMI cu participarea funcțiilor relevante din organizație.

Analiza inițială de mediu implică:

- identificarea, evaluarea și analiza stării existente privind: elemente organizatorice, practici de management de mediu, modul de desfășurare a activităților, sisteme de evidență și înregistrări, evaluări privind accidente și situații de urgență anterioare și reacția de răspuns, cerințe sau puncte de vedere ale părților interesate interne și externe, gradul de conformitate al practicilor și procedurilor existente față de cerințele standardului;
- inventarierea activităților firmei, a intrărilor și a ieșirilor;
- identificarea și stabilirea aspectelor de mediu asociate activităților/proceselor firmei;
- identificarea cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile aspectelor de mediu;
- elaborarea Raportului analizei inițiale de mediu, pe baza datelor colectate.

Analiza inițială de mediu se realizează în amplasamentele firmei pentru a se identifica aspectele de mediu, care pot fi controlate și influențate.

Analiza inițială de mediu se realizează pentru:

- toate categoriile de procese, atât pentru activități curente, cât și pentru activități anterioare considerate relevante, inclusiv pentru activitățile desfășurate de terți în amplasamentele firmei, care generează sau pot genera aspecte de mediu;
- noi proiecte sau dezvoltări planificate;
- instalații, echipamente și construcții utilizate sau care se află pe amplasamentele firmei.

Analiza de mediu efectuată pentru actualizarea aspectelor de mediu, se realizează numai în raport cu schimbările apărute și se reduce la inventarierea activităților, identificarea noilor aspecte de mediu și a impacturilor de mediu asociate acestora, nefiind necesar a fi documentată printr-un raport.

În efectuarea analizei de mediu se iau în considerare:

- condițiile normale, condițiile anormale și situațiile de urgență;
- aspecte de mediu pe care societatea le poate controla și influența.

#### 4.4.2 Identificarea aspectelor de mediu

Se analizează activitățile desfășurate în cadrul fiecărui proces și pentru fiecare activitate analizată, se identifică:

- intrările (exemplu: resurse utilizate, materiale, informații și date utilizate etc.);
- ieșirile (exemplu: serviciul dorit, deșeuri, emisii etc.).

Se identifică aspectele de mediu care pot fi încadrate în diverse categorii:

- poluanți emiși în aer (exemplu: emisii de gaze arse);
- poluanți care pot contamina direct sau indirect solul din amplasament sau din zonele adiacente (exemplu: scurgeri accidentale de ulei de la mijloacele de transport);
- poluanți evacuați în anumite situații (exemplu: substanțe poluante rezultate din folosirea stingătoarelor în caz de incendiu);
- generare diverse tipuri de deșeuri (exemplu: deșeuri de hârtie, deșeuri din materiale consumabile, piese de schimb uzate etc.) ;
- utilizare de materiale, materii prime, resurse naturale (exemplu: utilizare gaze naturale la centralele termice, utilizare apă, utilizare de energie electrică etc.)
- alte aspecte cum ar fi: generare de zgomot, miros și schimbare însușiri fizice (dimensiune, culoare, formă, aspect).

Fiecărui aspect de mediu (cauza care conduce la impact asupra mediului) identificat în condiții de funcționare normală, anormală sau în situații de urgență, i se determină impacturile asupra mediului (efectul asupra mediului).

Aspectele de mediu și impacturile asociate se consemnează în rubricile alocate din *Lista aspectelor de mediu*, formular cod MSMI 03. Se consemnează în listă și aspectele de mediu cu impact benefic.

#### 4.4.3 Evaluarea impacturilor de mediu și stabilirea aspectelor de mediu semnificative

Aspectele de mediu identificate pentru activitățile și procesele din firmă sunt supuse evaluării pentru a determina acele aspecte de mediu care au un impact semnificativ asupra mediului.

Criteriile de evaluare a impacturilor sunt prezentate în - *Grila de evaluare a impacturilor de mediu*, formular cod MSMI 04 și se referă la:

1. Conformarea cu cerințele legale și cu alte cerințe de mediu aplicabile, simbol **L**, ia în considerare existența și respectarea legislației de mediu și a altor cerințe la care instituția a subscris.
2. Frecvența de producere a impactului, simbol **F**, ia în considerare intervalul de timp la care se produce impactul.
3. Gravitatea impactului, simbol **G**, ia în considerare natura și dimensiunea impactului.
4. Mijloacele de control al impactului, simbol **C**, ia în considerare existența metodelor sau practicilor de ținere sub control a impactului precum și cunoașterea și aplicarea de către personal a unor mijloace de control.

Fiecărui impact i se acordă o notă corespunzătoare fiecărui criteriu din grila de evaluare.

Pentru evaluarea fiecărui impact se adună notele acordate impactului, corespunzătoare fiecărui criteriu, obținându-se un **scor global**.

Dacă scorul global al unui impact  $\geq 10$ , atunci impactul de mediu este considerat semnificativ. Dacă scorul global al unui impact  $< 10$ , atunci impactul de mediu este considerat nesemnificativ și implicit, aspectul de mediu aferent este nesemnificativ.

Evaluarea impacturilor și stabilirea aspectelor de mediu semnificative se notează în *Lista aspectelor de mediu*.

Pentru impact și aspect de mediu semnificative se consemnează S (semnificativ) iar pentru impact și aspect de mediu nesemnificative se consemnează N (nesemnificativ).

Pentru aspectele de mediu cu impacturi benefice, nu se acordă note dar se consemnează ca pozitive, completându-se P (pozitiv) în rubricile corespunzătoare tipului de impact și tipului de aspect de mediu.

Aspectele de mediu semnificative rezultate din evaluare servesc ca bază pentru stabilirea obiectivelor și țintelor de mediu ale firmei.

#### 4.4.4 Actualizarea aspectelor de mediu

Actualizarea aspectelor de mediu și a Listei aspectelor de mediu se face urmând etapele descrise anterior, ori de câte ori:

- apar noi cerințe de mediu;
- au loc modernizări sau modificări reprezentative ale proceselor;
- se utilizează alte materii prime și/sau materiale;
- apar activități noi.

#### 4.4.5 Obligatii de conformare

Obligațiile de conformare sunt identificate pentru a nu duce la riscuri și oportunități pentru organizație și pentru acest lucru organizația:

- a) determină obligațiile de conformare referitoare la aspectele sale de mediu,
- b) determină cum se aplică aceste obligații de conformare în organizație,
- c) ia în considerare obligațiile de conformare atunci când își stabilește, implementează, menține și îmbunătățește continuu sistemul de management.

Pentru a se asigura de îndeplinirea angajamentului asumat prin politică de respectare a cerințelor legale și a altor cerințe din domeniul protecției mediului, conducerea GENIAL-A SRL verifică periodic conformarea cu aceste cerințe în desfășurarea activităților/proceselor sale.

Cerințele legale și alte cerințe aplicabile la care firma a subscris se identifică și se evidențiază în *Lista cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile, formular cod MSMI 05*. Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul GENIAL-A SRL se asigură de respectarea acestor cerințe.

Evaluarea conformării se efectuează:

- intern – prin acțiunile întreprinse în interiorul organizației pentru a evalua conformarea cu cerințele legale și cu alte cerințe, de regula prin audit intern sau prin controale interne dispuse de către Managerul General;
- extern – prin verificarea conformării cu cerințele legale cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente în domeniu (Garda Națională de Mediu, Inspectoratul pentru Situații de Urgență, Inspectoratul Teritorial de Muncă etc.) sau cu ocazia auditurilor externe, când în criteriile de audit pot fi incluse și aceste cerințe legale.

Înregistrările acestei evaluări a conformării cu cerințele legale sau cu alte cerințe la care organizația a subscris pot consta în:

- înregistrări specifice activității de audit intern/extern;
- rapoarte de evaluare complete;
- procese-verbale de constatare sau note de constatare încheiate cu ocazia controalelor interne.

#### 4.4.6 Planificarea acțiunilor

Organizația planifică acțiuni pentru:

- tratarea aspectelor de mediu semnificative;
- tratarea obligațiilor de conformare;
- tratarea riscurilor și oportunităților identificate;

- planifica cum sa integreze si implementeze actiunile in SMI;  
Eficacitatea acestor actiuni este evaluata si planificata.

#### 4.4.7 Planificarea schimbarilor

Atunci cand organizatia determina necesitatea schimbarilor SMI, schimbarile sunt efectuate intr-un mod planificat si se tine cont de:

- a) scopul schimbarilor si consecintele potentiale ale acestora;
- b) integritatea SMI;
- c) disponibilitatea resurselor;
- d) alocarea sau realocarea responsabilitatilor si autoritatilor.

## CAPITOLUL 5 COMUNICARE

Organizatia deruleaza procese de comunicare interna si externa prin care se evidentiaza:

- despre ce se comunica
- cand se comunica
- cu cine se comunica
- cum se comunica.

Procesul de comunicare tine cont de:

- obligatiile de conformare ale organizatiei;
- comunicarea informatiilor de mediu sa fie consecvente cu informatiile genrate in cadrul SMI.

### 5.1 Comunicarea internă

Comunicarea internă se realizează între toate nivelurile funcționale ale firmei și este un proces interactiv prin care se primesc și se transmit informații.

Procesul de comunicare internă urmărește eliminarea barierelor pe verticală dintre nivelurile ierarhice – comunicarea pe verticală de sus în jos (de decizie) și de jos în sus (de răspuns și informare) și barierele pe orizontală – între diferite funcții organizatorice situate pe același nivel ierarhic.

Comunicarea de sus în jos vizează:

- creșterea conștientizării pe linia sistemului de management a întregului personal: cunoașterea înțelegerea și asumarea politicii, a obiectivelor și a programelor de management;
- generarea climatului care favorizează participarea tuturor angajaților la îmbunătățirea modului de lucru și a sistemului de management.

Comunicarea de jos în sus vizează: furnizarea informațiilor solicitate de nivelul ierarhic superior, baza pentru elaborarea deciziilor adecvate și eficiente.

Comunicarea internă se realizează:

- verbal, în cadrul sesiunilor operative, reuniunilor, întâlnirilor directe etc.
- în scris (rapoarte, note interne, decizii, etc.)
- telefonic (mobil sau fix).
- prin poșta electronică, e-mail etc.

### 5.2 Comunicarea externă

Comunicarea externă vizează comunicarea atât cu clienții cât și cu alte părți interesate.

Comunicarea cu clienții se referă la:

- informațiile despre serviciile oferite de firmă;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau a comenzilor;
- feedback-ul de la clienți, inclusiv reclamațiile acestora.

Comunicarea cu celelalte părți interesate din exteriorul organizației se poate referi la:

- politica, obiectivele și programele în domeniul calității și mediului;
- conformarea cu prevederile legale și cu alte cerințe la care firma a subscribit;
- cerințele referitoare la criterii de performanță privind calitatea și mediul, pe care firma le solicită în vederea contractării lucrărilor, serviciilor sau achiziționării produselor;
- răspunsurile la solicitările pertinente ale părților interesate activitatea și eficacitatea SMI.



Comunicarea externă se realizează prin următoarele metode:

- afișare de informații în locuri de acces ale publicului în firmă și pe pagina web;
- formulare (chestionare) de monitorizare a satisfacției părților interesate;
- prezentare de lucrări tematice la seminarii, mese rotunde etc.;
- corespondență cu autoritățile din domeniu, cu organismele de certificare sau standardizare;
- corespondență cu alte părți interesate de activitatea și performanța firmei;
- articole în presă sau reviste de specialitate.

Toate solicitările de furnizare de informații venite din exterior sunt transmise Managerului General, care le analizează și le repartizează pentru rezolvare personalului din subordine, în funcție de specificul solicitării.

Personalul desemnat elaborează răspunsul și se asigură de avizarea și aprobarea acestuia precum și de transmiterea acestuia către solicitant.

Comunicarea externă include și comunicarea către furnizorii și prestatorii de servicii a criteriilor de performanță din domeniul calității și mediului, pe care firma le solicită, atunci când contractează o lucrare, un serviciu sau achiziționează produse.

Organizația răspunde comunicărilor relevante și păstrează informații documentate ca dovadă a comunicărilor sale atunci când este cazul.

## **CAPITOLUL 6**

### **ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT**

În cadrul FPC LACATUS SRL analiza sistemului de management se desfășoară o dată pe an, dar aceasta poate fi ținută și în afara acestui interval, atunci când cerințe legate de buna funcționare a SMI impun acest lucru (de exemplu: la schimbări organizatorice, modificări ale proceselor, implementarea unor noi cerințe legale, alte schimbări care pot influența funcționarea SMI).

Analizele sunt planificate și convocate de Managerul general.

La ședința efectuată de management participă Managerul general, Reprezentantul managementului și invitați.

Necesitatea participării invitaților precum și lista acestora se stabilește de către Managerul general împreună cu RMI.

De la analiză nu poate lipsi Managerul general sau RMI. Invitații care din anumite motive nu pot participa la aceste analize vor trimite reprezentanți în locul lor.

Lucrările de secretariat ale analizei managementului sunt realizate de către RMI.

RMI comunică participanților la analiză cu cel puțin 3 zile înainte data de desfășurare a analizei și locul stabilit pentru desfășurare.

*Raportul privind SMI pe perioada...*, formular cod MSMI 06, se elaborează de către RMI și este supus aprobării Managerului general.

Informațiile analizate în raport (elementele de intrare ale analizei) sunt următoarele:

- a) stadiul acțiunilor de la analizele anterioare;
- b) modificări relevante interne sau externe;
- c) informării despre performanța SMI referitoare la:
  - satisfacția clientului și feedback-ul de la părțile interesate inclusiv obligațiile de conformare și reclamațiile;
  - măsura în care au fost indeplinite obiectivele calității și mediului;
  - neconformitățile și acțiunile corective;
  - rezultatele monitorizării și măsurării;
  - rezultatele auditurilor;
  - performanța furnizorilor externi;
  - aspectele de mediu semnificative;
- d) adecvarea resurselor;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) riscurile și oportunitățile de îmbunătățire;
- g) măsura în care au fost indeplinite obiectivele de mediu;

Ședința analizei managementului este condusă de Managerul General.

RMI prezintă raportul de analiză a managementului, iar participanții prezintă puncte de vedere asupra raportului și propun oportunități de îmbunătățire pentru procesele SMI precum și modalități de implementare a acestora.

La ședință se analizează și politica în domeniul SMI, obiectivele și țintele, pentru a se stabili dacă acestea sunt corespunzătoare și adecvate în continuare sau necesită actualizări.

Propunerile de măsuri pentru îmbunătățirea SMI și a proceselor sale se pot concretiza în:

- a) strategii și obiective privind performanța serviciilor/ produselor;
- b) decizii manageriale privind modificarea structurii organizatorice, modificări de politică, obiective, ținte, procese, documente și resurse alocate;
- c) măsuri suplimentare dacă obiectivele nu au fost îndeplinite;
- d) eventuale implicații pentru direcția strategică a organizației;
- e) efectuarea de audituri suplimentare, neplanificate la anumite compartimente;
- f) efectuarea de instruirii suplimentare, etc.

Aceste propuneri se pot transpune în programe de măsuri indicând termenele, responsabilitățile și resursele necesare pentru realizarea fiecărei măsuri din program.

Concluziile analizei și măsurile stabilite se consemnează într-un *Proces-verbal privind analiza efectuată de management asupra SMI pe perioada....*, formular cod MSMI 07 și conține decizii și acțiuni în legătură cu posibilele modificări ale:

- performanței SMI;
- politicii, obiectivelor și țintelor;
- îmbunătățirea eficacității SMI și a proceselor sale;
- îmbunătățirea serviciului oferit în raport cu cerințele părților interesate;
- necesitatea de resurse.

Procesul-verbal al analizei se semnează de către toți participanții, se aprobă de Managerul General și se păstrează de către RMI.

Programele de măsuri și acțiunile corective rezultate se difuzează persoanelor care au responsabilități în implementarea acțiunilor/măsurilor.

Pentru toate măsurile de îmbunătățire a eficacității SMI stabilite în urma analizei de management, Managerul General asigură resursele necesare realizării eficiente și la timp a acestora, iar RMI urmărește implementarea lor în termenele stabilite.

## CAPITOLUL 7 SUPPORT

### 7.1 Managementul resurselor

GENIAL-A SRL și-a stabilit necesarul de resurse și asigură aceste resurse pentru:

- implementarea și menținerea SMI;
- îmbunătățirea continuă a eficacității SMI;
- creșterea satisfacției clienților prin îndeplinirea cerințelor acestora.

În vederea implementării politicii și realizării obiectivelor este identificat necesarul de resurse și asigurată disponibilitatea acestora, resurse care se pot referi la:

- resurse materiale pentru procese și pentru îmbunătățirea acestora;
- personal competent – resurse umane;
- infrastructură;
- mediul de lucru;
- resurse financiare.

În ceea ce privește asigurarea resurselor financiare, Managerul General asigură o continuă monitorizare pentru a se asigura o alocare corectă a resurselor financiare, concomitent cu o atentă supraveghere a cheltuielilor. Conducerea firmei are responsabilitatea de a lua măsurile necesare pentru a asigura disponibilitatea tuturor resurselor necesare funcționării în condiții de eficacitate a SMI.

### 7.2 Resurse umane

Prin politica de resurse umane a GENIAL-A SRL se urmărește ca întreg personalul firmei care efectuează activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produsele sau serviciile

oferite clienților să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate activităților prestate.

Resursele umane alocate - din punctul de vedere al competenței și numărului - corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele posturilor și cu Regulamentul Intern de Funcționare.

### 7.2.1 **Determinarea competenței necesare**

Conducerea societății este preocupată permanent de asigurarea competențelor necesare pentru personalul firmei.

La stabilirea necesarului de competență se iau în calcul cerințele de competență actuale și anticipate, plecând de la competențele deja existente în organizație.

Stabilirea pe baze reale a necesarului de competență are în vedere următoarele:

- solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
- anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;
- schimbări ale proceselor firmei;
- evoluția organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea GENIAL-A SRL se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:

- evaluarea și selectarea personalului la angajare, în funcție de procesele care se desfășoară în societate;
- instruirea personalului.

Evaluarea și selectarea personalului la angajare se face în funcție de necesarul de competență pentru postul respectiv.

Stabilirea cerințelor nivelului de competență aferent fiecărui post din firmă se realizează prin intermediul fișei postului completate cu cerințele din Regulamentul intern de funcționare.

Analiza necesității de competență pentru situația prezentă sau anticipată se face de către conducerea firmei împreună cu personalul de specialitate în domeniul recrutării de personal.

Identificarea necesităților de instruire în cadrul societății se face plecând de la cerințele specifice pentru fiecare post /activitate /proces din punct de vedere al competenței personalului, comparându-le cu pregătirea efectivă, calificarea și experiența ocupantului postului. Orice diferență dintre aceste stadii, duce în mod implicit la acțiuni de completare a competenței ocupanților posturilor prin instruire sau alte măsuri pentru a satisface aceste nevoi de instruire.

### 7.2.2 **Instruire**

Instruirea se poate realiza, în funcție de necesarul de competență, sub două forme:

- instruire internă – efectuată în cadrul societății, lectorii făcând parte din personalul propriu;
- instruire externă – efectuată prin participarea la cursuri, seminarii etc. realizată cu organisme și instituții specializate.

În funcție de necesarul de instruire rezultat pentru acoperirea competențelor, conducerea firmei, împreună cu angajatul de specialitate pe probleme de resurse umane caută furnizori externi pentru servicii de instruire și lectori interni selectați din cadrul personalului de specialitate din firmă.

Criteriile de evaluare a furnizorilor de instruire sunt: tematica cursurilor, modul de prezentare și asigurare cu suport de curs, colaborările anterioare, precum și anumite facilități acordate privind data, locul și prețul pentru organizarea cursurilor.

Criteriile de evaluare a lectorilor interni sunt: tematica cursurilor, diplome/ certificate care atestă pregătirea de specialitate a lectorului, precum și rezultatele evaluărilor anterioare ale lectorilor de către cursanți.

Instruirea personalului prin cursuri de perfecționare se face în urma constatării acestei necesități și constă în asigurarea participării personalului propriu la cursuri pe un anumit specific organizate de organizații abilitate sau, atunci când numărul personalului participant este mai mare, organizarea cursului chiar la sediul firmei.

Aceste cursuri de perfecționare au drept scop întreținerea și completarea cunoștințelor profesionale ale personalului.

Instruirea sau perfecționarea angajaților firmei se efectuează pe baza *Programului anual de instruire*, formular cod MSMI 08 elaborat de compartimentul de resurse umane, care este supus apoi aprobării Managerului General.

Instruirea specifică standardelor de referință ale SMI este făcută de către RMI.

### 7.2.3

#### **Evaluarea rezultatelor instruirii**

Evaluarea procesului de instruire în vederea demonstrării eficacității, se efectuează prin: teste, lucrări de verificare, examinări, monitorizarea activității, discuții, etc.

Evaluarea modului de însușire a cunoștințelor este făcută de persoana autorizată pentru aceasta (organizatorii cursurilor, conducerea organizației, lectori, șefii de compartiment, RMI).

Angajații care au participat la cursuri de instruire/perfecționare efectuate de organizații externe sunt evaluați de acestea și prezintă la revenirea în firmă o copie după documentul de absolvire, care atestă însușirea competențelor transmise cu ocazia cursurilor.

Eficacitatea procesului de instruire este continuată prin monitorizarea activității/procesului în care-și desfășoară activitatea angajații instruiți, în sensul identificării performanței de ansamblu a acestor activități/procese.

Rezultatul evaluării interne a personalului din firmă este consemnat într-un *Proces-verbal de instruire*, formular cod MSMI 09.

Procesele verbale de instruire vor fi întocmite de către persoana care a instruit (lectorul) și vor fi semnate de către persoanele participante la instruire. Rezultatul evaluării se va concretiza într-un calificativ sau o notă.

Condițiile de promovare sunt: minim nota 6, iar în cazul utilizării calificativelor, calificativul „suficient”. În cazul în care un angajat nu întrunește aceste condiții de promovare, acesta va fi reinstruit. Dacă nici după această etapă nu îndeplinește condițiile de promovare, acestuia i se va schimba locul de muncă sau chiar va fi disponibilizat.

Documentele de atestare a instruirii (diplome/certificate) sunt păstrate în copie la dosarul de personal al angajaților, originalul fiind păstrat de către angajat.

### 7.3

#### **Infrastructura**

Conducerea GENIAL-A SRL asigură infrastructura necesară pentru a asigura conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile oferite clienților. Această infrastructură include următoarele:

- clădiri, spații de lucru (birouri, hale producție, etc) cu toate facilitățile și utilitățile asociate;
- echipamentele necesare pentru realizarea proceselor desfășurate (tehnologice, hardware și software);
- aparate telefonice și rețele de comunicare.
- resurse pentru transport, etc.

Spațiile sunt dotate cu instalații de climatizare, aparatură și echipamente corespunzătoare desfășurării activităților proprii.

Conducerea organizației asigură programe și softuri IT specifice desfășurării în bune condiții a activității.

Operațiunile de întreținere la instalațiile de telefonie, internet, electrice, sanitare, climatizare, etc. sunt realizate de personal specializat propriu sau externalizat.

### 7.4

#### **Mediul pentru operarea proceselor**

Managementul GENIAL-A SRL asigură un mediu de lucru adecvat pentru ca personalul societății să desfășoare activitatea de operare a proceselor sale și realizarea conformității produselor și serviciilor.

Mediul de lucru cuprinde condițiile în care se desfășoară activitatea în societate, inclusiv factorii fizici, de mediu și alți factori (zgomotul, temperatura, iluminarea sau clima). Acești factori pot influența motivația, satisfacția, dezvoltarea și performanțele angajaților.

Pentru întregul personal sunt asigurați factorii fizici, sociali și psihologici necesari desfășurării activității.

Personalul beneficiază de echipamente de calcul moderne, de birouri și fotolii ergonomice, munca desfășurându-se într-un mediu adecvat și ferit de factori perturbatori.

## CAPITOLUL 8 OPERARE

### 8.1 Planificare și control operațional

Organizația planifică, implementează și controlează procesele care sunt necesare pentru a satisface cerințele pentru livrarea produselor și serviciilor și implementează acțiunile determinate la stabilirea obiectivelor prin:

- a) determinarea cerințelor pentru produse și servicii furnizate;
- b) determinarea de cerințe de mediu pentru achiziția de produse/servicii;
- c) stabilirea criteriilor pentru procese și acceptarea produselor și serviciilor;
- d) determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru produse și servicii;
- e) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- f) determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate atât cât este necesar pentru a avea încredere că procesele s-au efectuat conform planificării și a demonstra conformitatea cu cerințele produselor/serviciilor;
- g) stabilirea de controale prin care se asigură că cerințele de mediu sunt luate în considerare din faza de proiectare;
- h) comunicarea cerințelor de mediu către furnizori externi și contractanți;
- i) luarea în considerare a necesității de a oferi informații despre potențialul semnificativ al impacturilor asupra mediului asociate cu transportul, livrarea, utilizarea, tratamentele la sfârșitul ciclului de viață și reintegrarea în natură a produselor/serviciilor sale.

Organizația controlează schimbările planificate și analizează consecințele schimbărilor neintenționate, prin întreprinderea de acțiuni care să diminueze orice efecte negative, după cum este necesar.

Organizația controlează procesele externalizate prin responsabili de proces desemnați în acest sens.

### 8.2 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

Organizația este pregătită să răspundă la situații de urgență reale care se pot produce și care au fost identificate, în vederea eliminării sau diminuării consecințelor de producere a unui impact de mediu semnificativ.

Au fost identificate potențialele situații de urgență majore care pot apărea:

- incendiu
- vătămare corporală (accidente de muncă)
- amenințare cu bombă (pachete suspecte, telefonic,
- explozii (scapări de gaze, etc)
- accidente de mediu (avarii, etc)

În cazul evenimentelor cu incidente majore se va înființa un centru de control al urgenței.

Centrul de control urgență este locul de unde se dirijează și coordonează urgența și trebuie să fie situat într-o localizare corespunzătoare pentru a rămâne funcțional în orice caz de urgență. Acesta trebuie să fie echipat pentru a primi și transmite informații și îndrumări atât pe plan intern cât și extern.

Centrul de control urgență trebuie să dispună de:

- Sisteme de comunicație adecvate: telefoane, echipamente radio, etc.;
- Planuri ale locațiilor societății;
- Lista personalului-cheie.

*Planul de intervenție pentru situații de urgență*, formular cod MSMI 10 subliniază acțiunile care trebuie luate când apar situațiile de urgență specificate și include următoarele:

- identificarea tipurilor de accidente și situații de urgență potențiale;
- identificarea persoanei responsabile în timpul urgenței;
- detalii ale acțiunilor care trebuie luate de personal în timpul urgențelor, inclusiv acele acțiuni care trebuie luate de personalul extern care sunt de față la urgență, ca de pildă furnizorii și vizitatorii;
- responsabilități, autoritate și sarcini pentru personalul cu sarcini specifice în timpul urgențelor (monitori de foc, truse de prim ajutor, etc.);
- proceduri de evacuare;
- identificarea și localizarea materialelor periculoase și a acțiunilor de urgență cerute;
- interfața cu serviciile de urgență externe;
- comunicarea cu organismele de reglementare;
- comunicarea cu vecinii și publicul;
- protecția înregistrărilor esențiale și a echipamentului;
- disponibilitatea informațiilor necesare în timpul situațiilor de urgență, de exemplu schițe ale unității, fișe tehnice de securitate, proceduri, instrucțiuni de lucru și telefoane de contact.

Responsabilul cu Situațiile de Urgență are sarcina asumării răspunderii asupra scenei incidentului și a luării deciziilor care implica operațiile din societate în caz de urgență.

Pentru îndeplinirea unor funcții de urgență specifice este numit personal corespunzător, pentru îndeplinirea anumitor sarcini:

- Oprirea instalațiilor, mașinilor și echipamentelor pentru a fi în siguranță → Managerul General;
- Prevenirea și combaterea situațiilor de urgență → Persoanele responsabile și obligațiile acestora sunt cele desemnate prin Decizia Conducerii societății.
- Asigurarea acordării primului ajutor/tratament medical → Acordarea primului ajutor se va efectua de către personalul instruit.

Căile de evacuare trebuie marcate și menținute în permanență clare și fără obstrucții.

Acolo unde este necesar se va asigura iluminat de urgență.

„Planurile de evacuare” vor fi afișate în toate clădirile societății astfel încât informațiile cuprinse în acestea să fie vizibile și accesibile atât propriilor salariați cât și a celor aflați ocazional în incinta societății.

Punctul de adunare a personalului în caz de urgență este pe platforma din fața societății.

Se va asigura cel puțin o linie telefonică externă pentru a facilita comunicarea cu instituțiile autorizate pentru a interveni în cazul situațiilor de urgență.

Lista telefoanelor în caz de urgență cuprinde:

- Telefonul responsabilului cu acțiunile în caz de urgență (interior, mobil, acasă)
- Telefonul serviciului de salvare: 112

O listă a numerelor de telefon pentru contact în caz de urgență se va afișa, după necesitate, în cadrul societății și la punctele de lucru.

Este identificat necesarul de echipament de urgență și cantitățile în care acesta este oferit. Acesta este testat la intervalele specificate pentru a se asigura că este operabil continuu.

Echipamentul de urgență se referă la:

- sisteme de alarmă;
- sisteme de aprindere de urgență și generatoare de urgență;
- căi de urgență;
- refugii de siguranță;
- echipament pentru prevenirea și stingerea incendiilor;

- echipament de prim ajutor;
- facilități de comunicare.

Evacuarea societății poate fi totală sau parțială, în funcție de circumstanțe.

Membrii echipei de răspuns la situația de urgență vor verifica societatea pentru asigurarea ca toți angajații au oprit munca și au evacuat zona. Verificarea poate fi făcută prin:

- Inspecție vizuală a zonei,
- Strigarea prezenței la punctul de adunare desemnat.

Nu se permite nimănui să se întoarcă în societate fără permisiunea expresă a Responsabilului cu Situații de Urgență. Responsabilul cu Situații de Urgență va iniția "totul în ordine" și în plus va informa conducerea societății că operațiile pot fi reluate.

Se va nominaliza prin decizia conducerii societății un purtător de cuvânt sau reprezentant pentru oricare situații de urgență care are consecințe majore sau care suscita interesul public sau al mass media.

În cazul unei situații de urgență în societate, se va emite o declarație formală numai de către purtătorul de cuvânt nominalizat, respectiv Responsabilul cu Situațiile de Urgență.

### 8.2.1 Instruire

Personalul din cadrul societății va fi instruit asupra condițiilor care pot determina ori favoriza producerea de accidente și avarii tehnologice, dar și asupra cauzelor potențiale de incendiu și/sau explozie specifice locului de muncă.

Instruirea în domeniul situațiilor de urgență cuprinde trei faze:

- instruire introductiv generală;
- instruire la locul de muncă;
- instruire periodică

Instruirea introductiv generală se face:

- noilor încadrați în muncă, angajați cu contracte de muncă indiferent de forma acestora;
- celor transferați de la o unitate la alta;
- celor veniți în unitate ca detașați;
- elevilor școlilor profesionale, liceelor industriale și studenților, și a tuturor celor care efectuează practica profesională în cadrul societății;
- persoanelor aflate în unitate în perioada de probă în vederea angajării;
- persoanelor delegate în interesul serviciului.

Tematica de instruire introductiv generală este aprobată de către Managerul General.

Instruirea specifică va fi efectuată următoarelor categorii de personal:

- Responsabil Situații de Urgență;
- Membrii echipei de răspuns la situația de urgență;
- Purtătorul de cuvânt nominalizat;
- Alt personal de urgență, după cum este relevant.

Necesarul de instruire este specific fiecărui loc de muncă în funcție de cerințele pentru realizarea activităților productive din cadrul societății și de modificările intervenite în tehnologia necesară, în legislație și în situații de urgență.

Programul de instruire trebuie să facă cunoscute mijloacele tehnice de prevenire și combatere a situațiilor de urgență cu care sunt echipate construcțiile, instalațiile, amenajările, dar și modul de utilizare a acestora, mijloacele tehnice existente și planificarea resurselor pentru realizarea măsurilor de protecție împotriva acestor situații.

-Instruirea în domeniul situațiilor de urgență (introductiv generală, la locul de muncă și periodică) se va consemna în mod obligatoriu în *Fișa individuală de instructaj în domeniul situațiilor de urgență formular tipizat*.

Verificarea instruirii periodice se face prin sondaj de către șeful ierarhic al celui care efectuează instruirea și de către persoanele din conducerea unității, care vor semna fișele individuale de instruire pentru situații de urgență ale persoanelor verificate, confirmând astfel că instruirea a fost făcută corespunzător.

### 8.2.2 Exerciții

Instruirea la locul de muncă va include obligatoriu demonstrații practice privind activitatea pe care persoana respectivă o va desfășura la locul de muncă.

Se efectuează exerciții practice privind utilizarea echipamentului individual de protecție, a mijloacelor de alarmare, intervenție, evacuare și de prim ajutor.

Exercițiile au scopul să verifice eficiența părților critice din planul de urgență și să testeze cât sunt de complete procesele de planificare și situațiile de răspuns.

Rezultatele situațiilor de urgență și ale exercițiilor practice sunt evaluate într-un tabel care va cuprinde planificarea în vederea pregătirii pentru situații de urgență, conform planului de intervenții pentru situații de urgență și capacitate de răspuns, „*Graficul de realizare a măsurilor de intervenție*”, formular cod *MSMI 11*.

### 8.3 Cerințe pentru produse și servicii

Pentru GENIAL-A SRL comunicarea cu clientul” reprezintă mai mult decât a vorbi și a asculta, a transmite și a primi documente / informații, înseamnă a înțelege”.

Comunicarea cu clientul se desfășoară în legătură cu:

- informațiile despre produsul/serviciul solicitat de acesta;
- tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv amendamentele la acestea;
- feedbackul de la client, inclusiv reclamațiile acestuia.

Căi și mijloace de comunicare folosite în faza de informare a clientului cu privire la ofertă :

- site-ul firmei;
- mijloace de comunicație (telefon, fax, e-mail, întâlniri directe);

Căi și mijloace de comunicare folosite în faza de negociere:

- oferte de prețuri;
- discuții directe.

Căi și mijloace de comunicare folosite în faza de culegere a feedbackului :

- sesizări și reclamații;
- discuții directe;
- evaluarea satisfacției clienților.

În comunicarea cu clientul, se ține cont de:

- a) furnizarea informațiilor referitoare la produse/servicii;
- b) tratarea cererilor de ofertă/contractelor/comenzilor și a modificărilor dacă este cazul;
- c) obținerea unui feedback de la client;
- d) controlul proprietății clientului, când este cazul;
- e) stabilirea cerințelor specifice pentru acțiuni de urgență, când este relevant.

Cerințele pentru produsele/serviciile ce vor fi oferite clienților sunt definite în specificații tehnice/standarde/reglementări legale/etc.

Înainte de a se angaja să furnizeze produse/servicii clientului, prin conducătorii departamentelor implicate, organizația analizează:

- a) cerințele specificate de către client;
- b) cerințele nespecificate de către client, dar necesare utilizării;
- c) cerințele specificate de organizație;
- d) cerințele de reglementare aplicabile;
- e) cerințele ulterioare contractului sau comenzii inițiale;

-Organizația se asigură că cerințele din contract sau comandă ulterioare, care diferă de cele exprimate anterior au fost rezolvate.

Rezultatele analizei se regăsesc în informații documentate.



Atunci când cerințele referitoare la produse/servicii sunt modificate, organizația se asigură că informațiile documentate relevante sunt amendate și că personalul implicat este conștientizat cu privire la cerințele modificate.

#### 8.4 Proiectare și dezvoltare a produselor/serviciilor

La determinarea etapelor și controalelor pentru proiectare și dezvoltare, organizația ține cont de:

- a) natura, durata și complexitatea proiectului;
- b) etapele de proiectare;
- c) activitățile necesare de verificare și validare;
- d) responsabilități implicate;
- e) resurse interne și externe;
- f) controlul interfețelor;
- g) implicarea clienților;
- h) cerințe produse/servicii;
- i) nivelul de control al procesului;
- j) informațiile documentate care demonstrează că cerințele de proiectare și dezvoltare au fost îndeplinite.

**Elementele de intrare** ale proiectării și dezvoltării trebuie să fie adecvate pentru scopurile proiectării și dezvoltării, trebuie să fie complete și fără ambiguități, să se regasească în informații documentate și pot lua în considerare:

- a) cerințe funcționale de performanță;
- b) informații provenite din activități de proiectare și dezvoltare anterioare similare;
- c) cerințe legale și reglementate;
- d) standarde sau coduri de practică pe care organizația s-a angajat să le implementeze;
- e) consecințe potențiale ale eșecului din cauza naturii produselor/serviciilor.

Se aplica **controale** asupra procesului de proiectare pentru a se asigura că:

- a) sunt definite rezultatele care urmează să fie obținute;
- b) sunt efectuate analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- c) sunt efectuate activități de verificare pentru a se asigura că elementele de ieșire satisfac cerințele elementelor de intrare;
- d) sunt efectuate activități de validare pentru a se asigura că produsele și serviciile satisfac cerințele pentru aplicația specificată sau pentru utilizarea intenționată;
- e) sunt întreprinse toate acțiunile necesare referitoare la problemele determinate analizelor sau activităților de verificare și validare;
- f) sunt păstrate informații documentate ale acestor activități.

Organizația se asigură că **elementele de ieșire** ale proiectării și dezvoltării:

- a) satisfac cerințele elementelor de intrare;
- b) sunt adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor și serviciilor;
- c) includ sau fac referire la cerințe de măsurare și monitorizare;
- d) precizează caracteristicile produselor și serviciilor care sunt esențiale pentru scopul intenționat și pentru furnizarea lor sigură și adecvată.

**Modificările** aduse proiectelor în timpul sau ulterior efectuării proiectului sunt identificate, analizate și controlate.

Informațiile documentate referitoare la modificările efectuate se referă la:

- a) modificările ce trebuie efectuate;
- b) rezultatele analizelor efectuate;
- c) autorizarea modificărilor;
- d) acțiunile ce trebuie întreprinse pentru a preveni impacturi negative.

Informațiile documentate care descriu analiza modificărilor, persoana care a autorizat modificările și orice alte date legate de modificări, sunt păstrate.

## 8.5 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Prin procesul de aprovizionare GENIAL-A SRL se asigură că produsele sau serviciile achiziționate sunt conforme cu necesitățile firmei și condițiile specificate în documentația de aprovizionare.

Tipul și amploarea controlului aplicat furnizorului și produsului/serviciului furnizat din exterior depinde de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra realizării efective a produsului/serviciului oferit clienților.

Controalele se aplică:

- a) produselor și serviciilor de la furnizori externi care vor fi încorporate în produsele/serviciile proprii organizațiilor;
- b) produselor și serviciilor care sunt livrate de la furnizor direct clientului în numele organizației;
- c) unui proces sau o parte a unui proces care este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.

### 8.5.1 Evaluarea furnizorilor

Înainte de angajarea unui furnizor potențial și periodic (cel puțin o dată pe an), GENIAL-A SRL evaluează capacitatea acestor furnizori de a pune la dispoziție cu consecvență produse/servicii de calitate.

Furnizorii sunt selectați pe baza aptitudinii acestora de a satisface condițiile specificate de organizație în documentele de aprovizionare, cerințele referitoare la calitate și mediu inclusiv cerințele specificate în legislația în vigoare.

Posibili furnizori trebuie să probeze gradul de încredere pe care organizația îl poate avea în calitatea și competitivitatea produselor/serviciilor oferite.

Evaluarea și selectarea furnizorilor este efectuată în funcție de următoarele criterii:

- C1 - raport preț/calitate;
- C2 - facilități la plată (perioadă de grație, discount etc.);
- C3 - termene de livrare (respectarea termenelor de livrare, promptitudine etc.);
- C4 - varietatea ofertei de produse;
- C5 - aspecte privind calitatea produselor\*;
- C6 - promptitudinea înlocuirii produselor neconforme\*;
- C7 - existența, funcționarea și certificarea unui sistem de management.

*Nota: \*- Criteriul nu se aplică furnizorilor potențiali (de la care încă nu s-au achiziționat produse/servicii)*

Pentru fiecare dintre aceste criterii se acordă un punctaj de la 1 la 5, astfel:

- pentru criteriul C1: 5 puncte pentru cel mai bun raport preț/calitate;
- pentru criteriul C2: 5 puncte pentru termenele de plată cele mai lungi sau discounturile cele mai mari;
- pentru criteriul C3: 5 puncte pentru livrare întotdeauna în timp util sau în avans față de termenul convenit;
- pentru criteriul C4: 5 puncte pentru o gamă sortimentală bogată raportată la același produs solicitat;
- pentru criteriul C5: 5 puncte pentru absența produselor furnizate neconforme;
- pentru criteriul C6: 5 puncte pentru înlocuirea produselor neconforme la termenul convenit;
- pentru criteriul C7: 5 puncte pentru SM certificat; 3 puncte pentru SM implementat (dar necertificat) și 1 punct dacă nu există nicio preocupare pentru SM.

Pentru fiecare furnizor evaluat se întocmește o *Fișă evaluare furnizori*, formular cod MSMI 12.

Punctajul minim acceptat pentru înscrierea furnizorilor în listă este de 21 puncte.

Sunt selectați numai acei furnizori care pot îndeplini cerințele formulate de GENIAL-A SRL. Furnizorii selectați sunt incluși în *Lista furnizorilor acceptați*, cod MSMI 13.

Prioritizarea furnizorilor în cadrul aceleiași categorii de produse/servicii furnizate se face pe baza punctajului obținut în urma evaluării.

Periodic, Managerul General poate dispune reevaluarea furnizorilor din listă, pe baza rezultatelor obținute din colaborarea cu aceștia și aprobă lista reactualizată.

În GENIAL-A SRL evaluarea furnizorilor este făcută de RMI, care păstrează și arhivează înregistrările acestui proces.

### **8.5.2 Tipul și amploarea controlului**

Produsele aprovizionate de firmă sunt verificate pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate. În situațiile în care se consideră oportun, prin contractele de aprovizionare se precizează condițiile de verificare a produselor la furnizori, precum și metodele de eliberare a produselor respective, după ce s-a constatat îndeplinirea condițiilor specificate.

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

La primirea produselor solicitate de către societate, recepționarea acestora se face de către o comisie de recepție, numită prin decizie a Managerului General, care verifică dacă au fost îndeplinite cerințele specificate în comandă/contract și dacă produsele aprovizionate sunt însoțite de documentele corespunzătoare (certificat de conformitate/calitate, instrucțiuni de utilizare, fișa tehnică de securitate a produsului etc.).

Verificarea produselor aprovizionate la intrarea în societate se face cantitativ și calitativ.

Comisia de recepție analizează documentele de însoțire a produselor și efectuează:

- identificarea produsului aprovizionat;
- recepția cantitativă;
- recepția calitativă prin efectuare de verificări, încercări etc. (metodele sunt în funcție de tipul produsului).

Comisia de recepție concluzionează, pe baza documentelor aplicabile, calitatea produsului și dacă este conform cu cerințele specificate, se completează Nota de Recepție și Constatare de Diferențe (NRCD), astfel își asumă responsabilitatea recepției prin semnătură.

În cazul identificării unor neconformități la recepție (din punct de vedere cantitativ sau calitativ) se procedează conform punctului 9.4 din prezentul manual.

### **8.5.3 Informații pentru furnizorii externi**

Documentele de aprovizionare sunt analizate și aprobate înainte de emitere, pentru a se constata dacă sunt corecte și complete și pentru certificarea existenței mijloacelor bănești pentru plata în termen.

Cerințele impuse furnizorului pot include, după caz, pe lângă descrierea clară a produsului/serviciului solicitat și cerințe referitoare la aprobarea produsului / proceselor, calificarea personalului, controlul și monitorizarea furnizorilor pe care organizația îl aplică, activitățile de verificare și validare ce vor fi aplicate, sistemul de management al calității, etc.

## **8.6 Producție și furnizare de servicii**

### **8.6.1 Controlul producției și furnizării de servicii**

GENIAL-A SRL își planifică și realizează furnizarea serviciilor oferite clienților în condiții controlate. Aceste condiții includ, după caz:

- disponibilitatea informațiilor referitoare la produsele/serviciile oferite de societate;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate;
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse și servicii;
- utilizarea infrastructurii și mediului corespunzătoare pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente;
- validarea și revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.

Pentru toate aceste activități, conducerea societății a stabilit responsabilități concrete, stipulate în documentația care descrie modul de desfășurare a activităților (instrucțiuni de lucru, etc):

Pentru activitățile de post-livrare, organizația ia în considerare, de la caz la caz următoarele:

- cerințele legale și de reglementare;
- consecințele potențiale nedorite asociate cu produsele și serviciile sale;

- natura, utilizarea și durata de viață intenționată a produselor sau serviciilor;
- cerințele clientului;
- feedback-ul de la client.

### **8.6.2 Identificare și trasabilitate**

Organizația controlează prin identificare unică elementele de ieșire, atunci când trasabilitatea este o cerință.

Identificarea produselor/serviciilor efectuate se realizează pe tot parcursul proceselor de realizare a acestora, prin înregistrările specifice rezultate în urma proceselor de realizare a acestor servicii.

Trasabilitatea este asigurată prin documentele elaborate sau primite în cadrul proceselor de realizare a produselor/serviciilor.

### **8.6.3 Proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi**

Proprietatea clientului/furnizorului poate fi considerată: material, componentă, scule, echipamente, spații, proprietatea intelectuală, datele personale, etc și este păstrată cu grija împotriva deteriorării.

Atunci când proprietatea clientului este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru folosire, societatea informează clientul sau furnizorul și menține informații documentate la ceea ce s-a întâmplat.

Toate datele primite de la clienți (documente proprietate intelectuală sau date personale) necesare realizării produselor/serviciilor și desfășurării activității sunt considerate proprietate a clientului și sunt tratate ca atare în condiții de securitate și confidențialitate.

### **8.6.4 Păstrarea**

Organizația păstrează elementele de ieșire pe parcursul producției și furnizării serviciului atât cât este necesar pentru a asigura conformitatea cu cerințele.

### **8.6.5 Controlul modificărilor**

Modificările care se realizează referitoare la producție / furnizarea de servicii sunt controlate și analizate atât cât să asigure continuitatea conformității cu cerințele.

Informațiile documentate care descriu rezultatele analizării modificărilor și identificarea persoanei care autorizează modificarea, sunt păstrate conform regulilor și timpilor de arhivare stabilite de societate.

### **8.7 Resurse de măsurare și monitorizare**

Monitorizarea și măsurarea în vederea verificării conformității produselor / serviciilor oferite clienților se face cu resurse (echipamente) care asigură rezultate valide și de încredere.

Resursele sunt adecvate tipului de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează și sunt menținute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

Sunt păstrate informații documentate ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare.

Pentru produsele/serviciile la care trebuie demonstrată trasabilitatea măsurării, echipamentele de măsurare sunt:

- a) verificate/etalonate la intervale planificate sau înainte de utilizare față de etaloane de măsurare sau față de o bază utilizată și păstrate informații documentate.
- b) identificate pentru a demonstra stadiul lor;
- c) protejate împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul și rezultatul măsurărilor ulterioare.

Atunci când echipamentul de măsurare a fost găsit nepotrivit pentru scopul său intenționat, organizația determină dacă validitatea măsurărilor anterioare a fost influențată negativ și întreprinde acțiuni, după caz.

## **CAPITOLUL 9 EVALUAREA PERFORMANȚEI**

### **9.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare**

GENIAL-A SRL evaluează performanța și eficacitatea SMI și determină:

- ce necesită să fie monitorizat;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare obținerii de rezultate valide;
- când trebuie efectuată monitorizarea;
- când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.

## 9.2 Satisfacția clientului

GENIAL-A SRL este preocupată permanent de percepția asupra satisfacerii cerințelor acestora, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței sistemului de management al calității implementat în firmă.

Satisfacția clientului este măsurată prin colectarea informațiilor și analiza reacției clienților. Datele privind satisfacția clientului sunt utilizate de conducerea societății pentru a identifica oportunități și priorități pentru îmbunătățirea activității.

Principalele surse utilizate pentru colectarea informațiilor și a datelor referitoare la satisfacția clientului sunt:

- reclamații referitoare la activitatea firmei;
- trimiterea de chestionare pentru evaluarea satisfacției
- analiza afacerilor pierdute
- daune plătite, etc.

Rezultatele acestor acțiuni sunt utilizate de către echipa managerială pentru acțiuni de îmbunătățire continuă a performanțelor firmei.

Pașii de chestionare ai clienților sunt:

- a) transmiterea *Chestionarelor de evaluare a satisfacției clientului*, formular cod MSMI 14.
- b) centralizarea și analizarea chestionarelor de către RM;
- c) interpretarea rezultatelor:

- pentru un procentaj cuprins între 80 – 100 % răspunsuri favorabile, se considera că produsele/serviciile oferite de GENIAL-A SRL satisfac clienții.
- pentru un procentaj cuprins între 60 – 79 % răspunsuri favorabile, se consideră că produsele/serviciile oferite de GENIAL-A SRL satisfac parțial clienții.
- pentru un procentaj de până la 60% răspunsuri favorabile, se consideră că produsele/serviciile oferite de GENIAL-A SRL nu satisfac clienții.

Concluziile la care se ajunge în urma analizei și interpretării rezultatelor pentru fiecare capitol în parte pot genera acțiuni corective sau preventive.

Rezultatul analizei privind gradul de satisfacție a clienților precum și situația reclamațiilor întemeiate ale clienților și a altor părți interesate reprezintă date de intrare în ședințele de analiză efectuate de management.

Rezultatul analizei de monitorizare și măsurare se utilizează pentru a evalua:

- a) conformitatea produselor/serviciilor;
- b) gradul de satisfacție al clientului;
- c) performanța și eficacitatea SMI;
- d) dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- e) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- f) performanța furnizorilor externi;
- g) necesitatea de îmbunătățiri pentru SMI.

## 9.3 Audit intern

Activitatea de audit intern al SMI efectuată în cadrul GENIAL-A SRL urmărește să determine dacă sistemul de management integrat este:

- conform cu cerințele proprii organizației pentru sistemul său de management al calității și mediului;
- conform cu cerințele standardelor de referință;
- conform cu legislația de mediu aplicabilă domeniului declarat;
- implementat și menținut în mod eficace.

### 9.3.1

#### Programarea auditurilor interne ale SMI

Auditurile interne sunt programate printr-un *Program anual de audituri interne*, formular cod MSMI 15 - întocmit de RMI și aprobat de Managerul General.

Programul se întocmește ținând cont de importanța proceselor, a importanței pentru mediu, a zonelor care trebuie auditate și de rezultatele auditurilor anterioare, precum și de importanța relativă a fiecărei activități pentru SMI, astfel încât toate compartimentele/activitățile societății să fie auditate cel puțin o dată pe an.

Programul anual de audituri interne precizează pentru fiecare audit în parte compartimentele ce vor fi auditate, criteriile de audit, procesele auditate, perioada în care urmează să se desfășoare auditul și echipa de audit.

Stabilirea echipei de audit se va face astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit. Auditorii nu își vor evalua propria activitate.

Auditurile interne sunt realizate de persoane care au aptitudini demonstrate și competență demonstrată pentru a efectua audituri.

Numărul de auditori în echipa de audit intern poate varia de la un audit la altul. Echipa de audit este condusă de un conducător al echipei de audit. În echipa de audit se pot coopta auditori în formare. Echipa de audit intern poate fi formată și dintr-un singur auditor, cu condiția ca acesta să aibă calificarea de conducător al echipei de audit.

Programul anual de audituri interne se revizuieste ori de câte ori este necesar. Revizuirea acestui program se bazează pe rezultatele auditurilor precedente și pe baza neconformităților identificate în activitatea curentă.

### **9.3.2 Implementarea programului de audit intern**

Implementarea efectivă a programului de audit constă în:

- comunicarea programului de audit tuturor părților interesate;
- selectarea membrilor echipelor de audit;
- numirea conducătorilor echipelor de audit (auditori șefi);
- asigurarea resurselor pentru desfășurarea auditului;
- desfășurarea auditurilor conform programului;
- încheierea rapoartelor de audit și difuzarea acestora.
- asigurarea activităților de urmărire a rezultatelor auditului, dacă este cazul;
- gestionarea înregistrărilor auditurilor.

### **9.3.3 Planul de audit intern**

Conducătorul echipei de audit stabilește data declanșării auditului și întocmește *Planul de audit intern* formular cod MSMI 16, pentru fiecare audit programat, în conformitate cu prevederile programului anual de audit intern.

Planul de audit este difuzat spre luare la cunoștință șefului compartimentului auditat cu minimum 3 zile înaintea desfășurării auditului.

Planul de audit conține informații referitoare la desfășurarea auditului, și anume:

- perioada (data) auditului;
- obiectivul auditului;
- criteriile de audit;
- identificarea proceselor auditate;
- componența echipei de audit;
- data și locurile unde vor fi realizate activitățile de audit la fața locului;
- stabilirea derulării în timp a activităților specifice (ședința de deschidere, ședința de închidere, desfășurarea auditului).

### **9.3.4 Definirea obiectivelor, a domeniului și a criteriilor de audit**

Obiectivele auditului intern definesc ceea ce urmează să se realizeze prin audit și pot include următoarele:

- determinarea gradului de conformitate a componentelor SMI aparținând auditatului cu criteriile de audit și cu standardul de referință;
- evaluarea capacității SMI de a asigura conformitatea cu cerințele legale și de reglementare;
- evaluarea eficacității sistemului integrat de management în atingerea obiectivelor planificate;
- identificarea zonelor de îmbunătățire potențială a SMI etc.

Domeniul auditului descrie amploarea și limitele auditului, zonele care vor fi supuse auditului, activitățile și procesele care vor fi auditate.

Criteriile de audit reprezintă referința față de care se determină conformitatea și pot include standarde, proceduri, legi și reglementări aplicabile, cerințe ale sistemului de management etc.

### 9.3.5

#### Desfășurarea auditurilor

Auditorii au grijă ca prin activitatea de auditare să răspundă obiectivelor auditului.

Desfășurarea auditurilor la fața locului cuprinde următoarele activități:

- desfășurarea ședinței de deschidere;
- colectarea și verificarea informațiilor;
- stabilirea constatărilor de audit;
- stabilirea concluziilor auditului;
- desfășurarea ședinței de închidere și comunicarea rezultatelor auditului.

Conducătorul echipei de audit organizează ședința de deschidere. Obiectul ședinței de deschidere este:

- confirmarea planului de audit;
- prezentarea membrilor echipei de audit;
- reamintirea obiectivului auditului și a criteriilor de audit;
- prezentarea metodelor și a tehnicilor de auditare;
- clarificarea eventualelor puncte neclare din planul de audit;
- stabilirea modalității de comunicare între echipa de audit și auditat;
- confirmarea de către auditat a disponibilizării resurselor necesare echipei de audit;
- stabilirea datei și a orei ședinței de închidere.

Auditul propriu-zis este demarat de către auditori în zonele stabilite conform planului de audit și sarcinilor stabilite, pentru fiecare auditor, de către șeful echipei de audit.

Pentru facilitarea desfășurării auditului propriu-zis, auditorii pot utiliza ca instrument de lucru Fișa chestionar audit .

Metodele folosite de auditori în colectarea dovezilor de audit constau în:

- analiza documentelor;
- interviul;
- observarea activităților și a proceselor.

Prin compararea dovezilor de audit cu criteriile de audit stabilite, rezultă constatările auditului, care pot indica conformitatea sau neconformitatea cu criteriile de audit.

O abatere de la criteriile de audit este încadrată ca neconformitate.

La depistarea unei neconformități de către auditor se notează toate informațiile necesare identificării corecte a neconformității și a locului unde a fost depistată.

După finalizarea auditării zonelor și a elementelor de sistem repartizate, auditorii împreună cu conducătorul echipei de audit analizează observațiile, iar neconformitățile depistate sunt înscrise în formularele *Report de neconformitate* (RNC), formular cod MSMI 17.

În cadrul întâlnirii preliminare a membrilor echipei de audit, înaintea elaborării raportului de audit, conducătorul echipei de audit analizează constatările făcute de auditorii din echipă și propunerile acestora privind încadrarea neconformităților constatate și hotărăște ce neconformități sunt suficient documentate pentru a încheia rapoarte de neconformitate.

Raportul de neconformitate va conține următoarele informații:

- zona în care a fost depistată neconformitatea;
- descrierea neconformității;
- corecția și acțiunea corectivă propusă;
- termenul de implementare a corecției și acțiunii corective;
- confirmarea acceptării corecției și acțiunii corective;
- verificarea implementării corecției / acțiunii corective;
- confirmarea înlăturării neconformității.

La data și ora prevăzute în planul de audit, echipa de audit și reprezentanții auditatului vor începe ședința de închidere. Scopul ședinței de închidere este de a prezenta auditatului concluziile auditului, astfel încât conducătorul echipei de audit să se asigure că rezultatele auditului sunt corect înțelese.

### 9.3.6

#### Întocmirea și difuzarea raportului de audit intern al SMI

Conducătorul echipei de audit întocmește *Raportul de audit* (RA), formular cod MSMI 18.

Raportul de audit intern va conține următoarele informații:

- compartimentul/funția auditată;
- obiectivul auditului;
- componența echipei de audit;
- documente de referință și criteriile de audit;
- procesele supuse auditării;
- personalul contactat în timpul auditului;
- numărul de rapoarte de neconformitate emise;
- concluziile auditului.

Raportul de audit este semnat de conducătorul echipei de audit.

Dacă timpul alocat auditului nu permite întocmirea RA și RNC, acestea vor fi transmise auditatului ulterior de către conducătorul echipei de audit, la o dată fixată de comun acord cu auditatul, la ședința de închidere fiind prezentate doar concluziile auditului.

Originalul raportului de audit rămâne la RM și o copie este înmănată șefului compartimentului auditat.

### **9.3.7 Încheierea auditului intern**

Auditul este încheiat atunci când activitățile înscrise în planul de audit au fost îndeplinite și raportul de audit a fost predat auditatului.

### **9.3.8 Urmărirea activităților rezultate din auditul intern**

Concluziile auditului pot indica necesitatea unor corecții sau acțiuni corective.

Șeful compartimentului auditat analizează constatările echipei de audit și ia măsuri pentru eliminarea neconformităților și a cauzelor acestora.

Conducătorul echipei de audit urmărește finalizarea corecțiilor / acțiunilor corective de către compartimentul auditat la termenele stabilite.

### **9.3.9 Evaluarea conformării**

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul GENIAL-A SRL se asigură de respectarea acestor cerințe.

Evaluarea conformării se efectuează:

- intern – prin acțiunile întreprinse în interiorul organizației pentru a evalua conformarea cu cerințele legale și cu alte cerințe;
- extern – prin verificarea conformării cu cerințele legale cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente în domeniu (Garda Națională de Mediu, Inspectoratul pentru Situații de Urgență, Inspectoratul Teritorial de Muncă etc.) sau cu ocazia auditurilor externe, când în criteriile de audit pot fi incluse și aceste cerințe legale.

Evaluarea internă a conformării se efectuează:

- la elaborarea inițială a listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile;
- la actualizarea listei, dacă apar noi cerințe legale, modificări ale celor existente sau activități/procese noi;
- cu ocazia subscrierii la o nouă cerință sau la ieșirea de sub incidența unei cerințe la care compania a subscris.

Metodele de evaluare a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe aplicabile sunt următoarele:

- auditul intern;
- evaluare pe bază de raport de evaluare;
- analiza activităților și a înregistrărilor specifice;
- analiza rezultatelor monitorizărilor;
- interviuri;
- control intern pe linie de protecție a mediului.

Înregistrările acestei evaluări a conformării cu cerințele legale sau cu alte cerințe la care instituția a subscris pot consta în:



- înregistrări specifice activității de audit intern;
- rapoarte de evaluare completate;
- procese-verbale de constatare sau note de constatare încheiate cu ocazia controalelor interne.

Auditurile interne se desfășoară în conformitate cu prevederile de la pct.9.3.3 - 9.3.8, consemnându-se ca obiectiv al auditului și evaluarea conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe în domeniul protecției mediului, după caz. În acest caz, criteriile de audit includ și aceste cerințe care se verifică în cadrul auditului.

Evaluarea pe bază de *Raport de evaluare a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe*, formular cod MSMI 19 presupune verificarea de către RMI a conformării activităților desfășurate cu cerințele legale și cu celelalte cerințe la care firma a subscris.

Raportul cuprinde:

- actul normativ;
- cerința aplicabilă;
- conformare (în cazul conformării, se trece “DA”, iar în cazul neconformării se trece “NU” și cauzele neconformării se trec la rubrica “Observații”);
- observații (se detaliază motivele neconformării sau alte aspecte importante legate de evaluarea conformării).

Controlul intern pe linie de protecție a mediului se execută de către angajații care au responsabilități specifice în acest sens, periodic sau la dispoziția Managerului General.

Rezultatul acestei evaluări interne a conformării cu cerințele legale și cu alte cerințe poate conduce la:

- inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate cu ocazia acelei evaluări;
- actualizarea listei cerințelor legale și a altor cerințe aplicabile.

Reevaluarea încadrării în cerințele legale sau alte cerințe se face anual sau ori de câte ori este nevoie, funcție de performanțele de conformare anterioare sau cerințe legale specifice.

Evaluarea externă a conformării se efectuează cu ocazia controalelor efectuate de către autorități competente sau cu ocazia auditurilor externe.

Cu ocazia vizitelor efectuate de instituțiile și autoritățile publice din domeniu se efectuează inspecții prin care se evaluează respectarea cerințelor legale din domeniu.

Rezultatele evaluării conformării sunt aduse la cunoștința Managerului General de către personalul care a efectuat controlul.

Auditul extern pentru sistemele integrate de management care se efectuează de către organismele de certificare conform procedurilor proprii, poate include verificarea respectării cerințelor legale și a altor cerințe, efectuându-se și evaluarea conformării cu acestea.

Rezultatul acestei evaluări externe poate genera inițierea unor măsuri pentru corectarea abaterilor constatate cu ocazia acestei evaluări.

Rezultatele evaluării conformării constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management, contribuind astfel la îmbunătățirea continuă a eficacității și a performanței SMI.

#### **9.4 Eliberarea produselor și serviciilor**

În cursul proceselor de realizare a produsului/serviciului oferit clientului, GENIAL-A SRL monitorizează caracteristicile acestora pentru a verifica dacă sunt îndeplinite cerințele referitoare la produs/serviciu.

Eliberarea produsului/serviciului se produce numai după asigurarea că modalitățile planificate au fost finalizate corespunzător.

Pot exista excepții de la această regulă numai în situația când o autoritate relevantă din societate cât și clientul au aprobat acest lucru.

Sunt păstrate informații documentate care se referă la dovezi ale conformității cu criteriile de acceptare cât și trasabilitatea persoanei care autorizează eliberarea.

#### **9.5 Controlul neconformităților**

În cadrul GENIAL-A SRL, conducerea firmei acordă personalului autoritatea și responsabilitatea necesară pentru a identifica, documenta, analiza și înlătura neconformitățile constatate.

Modul de tratare se stabilește pentru fiecare neconformitate în parte în funcție de relevanța acesteia și de costurile implicate într-unul din modurile:

- corecție;
- izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produsului/serviciului
- informarea clientului;
- obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

După corectare, conformitatea cu cerințele este verificată.

Sunt păstrate informații documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu acțiunile întreprinse;
- descriu orice derogări obținute;
- identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.

### 9.5.1 Identificarea neconformităților

Neconformități pot apărea:

- la achiziția unor produse, atunci când nu sunt respectate condițiile specificate în comenzi/contracte, cerințe legale sau de reglementare;
- la achiziția unor servicii, atunci când nu sunt respectate condițiile specificate în comenzi/contracte/caiete de sarcini/specificații tehnice, cerințe legale sau de reglementare;
- în derularea activităților/proceselor din firmă și în funcționarea sistemului de management, atunci când nu se respectă cerințele din documentele de referință;
- atunci când anumite activități au un impact semnificativ asupra mediului;
- atunci când anumite activități provoacă accidente de muncă, boli profesionale sau creșteri semnificative ale nivelului de risc.

Neconformitățile în activitate pot fi identificate în următoarele situații:

- ca urmare a unui audit intern;
- prin constatarea acestora în activitatea curentă;
- prin semnalarea lor din exteriorul firmei printr-o sesizare / reclamație;
- ca urmare a controalelor efectuate de către organismele autorităților centrale sau locale, etc.

Neconformitățile sunt înregistrate în rapoartele de neconformitate.

### 9.5.2 Tratarea neconformităților

La identificarea unei neconformități se va acționa cu promptitudine pentru eliminarea acesteia (corecție).

Neconformitățile constatate la produsele<sup>1</sup> aprovizionate sunt identificate cu ocazia recepției acestor produse la intrarea în firmă. Produsele care nu corespund cerințelor sunt identificate cu ajutorul unei etichete "Produs neconform" care se atașează produsului.

Aceste produse neconforme se depozitează în zone separate pentru a preveni utilizarea neintenționată a acestora până când conducerea societății decide modul de tratare a produsului neconform (ex. returnare la furnizor).

Pentru serviciile destinate clienților, la constatarea unei neconformități se vor analiza implicațiile acesteia, putându-se autoriza acceptarea lui cu derogare dată de o autoritate relevantă sau, acolo unde este aplicabil, de către client.

### 9.5.3 Analiza neconformităților

Pentru fiecare tip de neconformitate depistată se analizează împrejurările în care acestea s-au produs pentru identificarea cauzelor care le-au generat. Analiza neconformităților o face Managerul General împreună cu RMI și cu alți factori implicați.

La identificarea unei neconformități se acționează, după caz, astfel:

- întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformității detectate;
- autorizarea acceptării produsului/serviciului neconform cu derogare dată de o autoritate relevantă sau de către client;
- întreprinderea unor acțiuni care să împiedice utilizarea intenționată inițial;
- întreprinderea unor acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității în cazul detectării produsului/serviciului neconform după livrare sau după ce utilizarea sa a început;

Neconformitățile identificate după livrarea produsului/serviciului care sunt identificate de client sau beneficiar iau în general forma reclamațiilor. Imediat conducerea organizației analizează cauzele care au generat neconformitatea și dispune luarea tuturor măsurilor pentru eliminarea neconformității.

Atunci când produsului/serviciului identificat ca neconform este corectat, se întreprind reverificările care se impun pentru a se constata și demonstra conformitatea cu cerințele specificate referitoare la produs/serviciu.

Odată identificate cauzele, se vor stabili acțiunile corective necesare pentru eliminarea acestor cauze, astfel încât neconformitățile să nu se mai repete. Cu această ocazie sunt analizate și potențialele neconformități care pot apărea, pentru a se evalua necesitatea implementării unor acțiuni preventive, astfel încât aceste neconformități potențiale să nu apară.

Acțiunile corective/preventive stabilite ca necesare se documentează corespunzător în rubricile respective din Raportul de neconformitate, în care se menționează termenul și responsabilul cu implementarea AC/AP stabilite.

Evidența neconformităților identificate în firmă este ținută de RMI. În *Registrul de evidență a neconformităților, formular cod MSMI 20*. În acest registru sunt menționate:

- data identificării neconformității
- prilejul cu care a fost identificată neconformitatea
- zona în care a fost identificată neconformitatea
- descrierea neconformității
- acțiunea propusă pentru eliminarea NCF
- responsabil soluționare/termen
- confirmare soluționare.

RMI gestionează și ține evidența tuturor FNC pe societate și urmărește înlăturarea neconformităților conform datelor înscrise în fiecare FNC.

#### 9.5.4

#### Urmărirea și confirmarea soluționării neconformităților

La expirarea termenelor stabilite pentru eliminarea neconformităților, RMI verifică dacă acțiunile stabilite au fost implementate și dacă neconformitățile nu s-au mai repetat, respectiv nu au apărut. În cazul în care se constată că neconformitățile nu au fost eliminate, înseamnă că acțiunea corectivă/preventivă stabilită nu a fost eficace și nu a eliminat cauza. În acest caz se reia procesul de analiză a cauzelor și se stabilesc noi acțiuni corective/preventive.

În cazul în care neconformitățile nu mai apar, se consideră că acțiunile stabilite au fost eficace și RMI confirmă soluționarea neconformităților în FNC, actualizează riscurile și oportunitățile determinate și planificate (dacă este necesar) și operează în Registrul de evidență a neconformităților.

Cu ocazia analizelor efectuate de management sunt analizate informațiile referitoare la neconformitățile identificate și acțiunile întreprinse pentru eliminarea acestora.

## CAPITOLUL 10 ÎMBUNĂTĂȚIRE

GENIAL-A SRL își îmbunătățește continuu:

- pertinența,
- adecvarea și eficacitatea sistemului de management integrat prin valorificarea informațiilor referitoare la analiza neconformităților, a rezultatelor auditurilor interne și externe,
- punerea în aplicare și adecvarea politicii și a obiectivelor în domeniul calității și mediului,
- analiza nivelului de satisfacție al clienților,
- utilizarea acțiunilor corective și preventive, precum și a rezultatelor analizei efectuate de management.

Utilizarea ciclului PDCA în cadrul fiecărui proces, asigură în mod nemijlocit îmbunătățirea continuă a proceselor și a performanței firmei pentru a crește satisfacția client