

MANUALUL CALITĂȚII MEDIULUI, SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPAȚIONALE



URALIS S.R.L.
CHISINAU 2020

**ACEST MANUAL A FOST ELABORAT, VERIFICAT ȘI APROBAT SUB RESPONSABILITATEA
ȘI AUTORITATEA**

	NUME	FUNCTIA	DATA	SEMNATURA
ELABORAT	Alexandru Alaiba	Manager Proiect	15.05.2020	
VERIFICAT	Petru Moraru	Responsabil Asigurarea Calitatii	15.05.2020	
APROBAT	Anatolie Alaiba	Director General	15.05.2020	

*Acest document conține informații și date care sunt proprietatea URALIS SRL.
Prezentul manual este destinat utilizării exclusive pentru propriile cerințe.
Reproducerea sau utilizarea integrală sau parțială a Manualului în orice scop și prin orice procedeu (electronic,
mecanic, fotocopiere, microfilmare etc) este interzisă fără acordul scris al PROPRIETARULUI.*

Cod : FP-001-2/1.1.

Evidenta modificarilor:

Nr. Crt.	Denumire capitol	Codificare capitol	Descrierea modificarii	Observatii

CUPRINS

	Pagina de garda	2
	Evidenta modificarilor	3
0	Cuprins	4
1.1.	<i>Politica in domeniul calitatii, mediului sanatatii, securitatii ocupationale</i>	5
1.2.	Declaratia Directorului General privind implementarea si imbunatatirea SMI	8
2.	Prezentarea URALIS S.R.L.	9
2.1	Denumirea si tipul organizatiei	9
2.2	Organizarea URALIS S.R.L.	11
3.	CAPITOLUL 3. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT (SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITATII, MEDIULUI SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE)	11
3.1.	Prezentarea sistemului integrat de management	11
3.2.	Scop si domeniu de aplicare	14
3.3	Termeni de baza si definitii	15
3.4	Documente de referinta	15
3.5	Lista abrevierilor	15
3.6	Cerinte referitoare la documentatie	16
4.	RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI	17
4.1	Angajamentul managementului	17
4.2	Orientarea catre client	18
4.3	Politica referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala	19
4.4	Planificare	19
4.5	Responsabilitate, autoritate si comunicare	22
4.6	Analiza efectuata de management	23
5.	MANAGEMENTUL RESURSELOR	25
5.1	Asigurarea resurselor	25
5.2	Resurse umane.	25
5.3	Infrastructura	26
5.4	Mediu de lucru	27
6.	REALIZAREA LUCRĂRILOR	27
6.1	Planificarea realizarii lucrărilor	27
6.2	Procese referitoare la relatia cu clientul	28
6.3.	Verificarea proiectelor	30
6.4	Aprovizionare	30
6.5	Executia lucrarilor de constructii si instalatii	32
6.6	Controlul echipamentelor de masurare si monitorizare	35
6.7	Control operational	35
6.8	Pregatirea pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns	38
7.	MASURARE, ANALIZA SI IMBUNATATIRE	40
7.1	Generalitati	40
7.2	Monitorizare si masurare	40
7.3	Controlul produselor, serviciilor si lucrarilor neconforme	44
7.4	Analiza datelor	44
7.5	Imbunatatire	45
Anexa A	ANEXA A: ORGANIGRAMA URALIS S.R.L.	



CAPITOLUL 1. POLITICA IN DOMENIUL CALITATII, MEDIULUI SANATATII SI SECURITATII OCUPATIONALE SI ANGAJAMENTUL MANAGEMENTULUI

1.1. POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPATIONALE

Managementul URALIS reprezinta un model de conducere concentrat asupra calitatii lucrarilor de:

- executie de lucrari de constructii civile si industriale;
- executie de lucrari apeducte si canalizari
- executie de lucrari retele si instalatii gazoducte
- executie lucrari constructii auxiliare.

Sistemul este 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 urmatoorii factori motrici ai calitatii:

- calitatea este cel mai important obiectiv al organizatiei;
- orientarea catre client;
- motivarea procalitate a personalului;
- 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.

Societatea se angajeaza prin managementul sau sa asigure:

- Luarea deciziilor in conformitate cu cerintele de protectia mediului
- Prevenirea poluarii si a producerii daunelor fata de mediu
- Mentinerea, ameliorarea calitatii mediului
- Crearea unui sistem propriu de monitoring al factorilor de mediu
- Utilizarea durabila a resurselor si mediului.
- Luarea deciziilor in conformitate cu cerintele de protectia sanatatii si securitatii ocupationale
- Prevenirea accidentelor si imbolnavirilor profesionale
- Mentinerea, ameliorarea performantelor de sanatare si securitate ocupationale
- Crearea unui sistem propriu de monitoring al riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala



Principalele directii strategice pentru managementul mediului pe care URALIS S.R.L. le vizeaza si se angajeaza sa le realizeze sunt :

- Prevenirea si reducerea continua a poluarii
- Functionarea in conformitate cu legislatia si alte reglementari de mediu in vigoare
- Implementarea unui SMI la nivelul organizatiei, care sa creeze conditiile necesare imbunatatirii continue a performantelor de mediu
- Eficientizarea utilizarii energiei, apei si a carburantilor ca forma de economisire a resurselor naturale si financiare;
- Reducerea cantitatii de deseuri rezultate din activitatea desfasurata
- Informarea tuturor angajatilor cu privire la "Politica de mediu" si implicarea acestora in atingerea obiectivelor propuse
- Mediatizarea in randul angajatilor si a comunitatii locale a rezultatelor pozitive obtinute in domeniul protectiei mediului, in scopul imbunatatirii imaginii organizatiei si relatiilor cu vecinii si autoritatile locale.

Principalele directii strategice pentru managementul sanatatii si securitatii ocupationale pe care URALIS S.R.L. le vizeaza si se angajeaza sa le realizeze sunt :

- Prevenirea si reducerea continua a riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala;
- Functionarea in conformitate cu legislatia si alte reglementari de OH&S in vigoare
- Implementarea unui SMI la nivelul organizatiei, care sa creeze conditiile necesare imbunatatirii continue a performantelor de sanatate si securitate ocupationale;
- Informarea tuturor angajatilor cu privire la "Politica de sanatate si securitate ocupationala si implicarea acestora in atingerea obiectivelor propuse
- Mediatizarea in randul angajatilor si a comunitatii locale a rezultatelor pozitive obtinute in domeniul protectiei sanatatii si securitatii ocupationale, in scopul imbunatatirii imaginii organizatiei si relatiilor cu vecinii si autoritatile locale.

Organizatia se angajeaza sa:

- sa se conformeze cu toate cerintele SMI;
- sa respecte legislatia nationala si internationala aplicabila si cu alte cerinte la care am subscris si sa respecte principiile in domeniul SSO si a conditiilor de munca;
- sa nu utilizeze munca fortata, obligatorie sau munca prestata de copii, direct sau indirect
- sa respecte libertatea de asociere si dreptul la negociere colectiva a salariatilor;
- sa asigure securitatea si sanatatea salariatilor in toate aspectele legate de munca;
- sa elimine orice forma de discriminare si practicile disciplinare;
- sa respecte timpul de munca si principiile remunerarii in conformitate cu prevederile legale.



MANAGERUL SMI este reprezentantul managementului pentru SMC (RM) este numit si imputernicit de Directorul General cu proiectarea, implementarea, mentinerea si imbunatatirea SMI in cadrul organizatiei avand autoritatea si responsabilitatea asigurarii implementarii cerintelor SMI.

MANAGERUL SMI are acces permanent la conducerea organizatiei pentru analiza functionarii SMI si de a asigura informarea permanenta a conducerii in legatura cu functionarea SMI, evidentiind actiunile corective si preventive intreprinse si evaluand efectele implementarii masurilor respective.

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

Politica in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale se aplica in intreaga activitate desfasurata in organizatie, iar prevederile manualului calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale mediului sanatatii si securitatii ocupationale si procedurilor SMI 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 in domeniul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale 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, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale si cerintele SMI 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 URALIS S.R.L sta interesul pentru satisfacerea clientilor cu lucrari de constructii si instalatii de calitate, realizate in contextul sanatatii angajatilor sai, precum si a sigurantei mediului inconjurator si a respectarii cerintelor privind sanatate si securitatea ocupationala.

Principiile și elementele strategice în virtutea cărora este formulată „Politica în domeniul calitatii mediului sanatații și securității ocupationale” a organizației noastre au la baza conceptul dezvoltării durabile și satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților, vizând, în principal:

- luarea deciziilor în conformitate prevederile legale în vigoare aplicabile și cu cerințele contractuale privind calitatea lucrărilor și cu cerințele de protejare a mediului și prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale;
- prevenirea riscurilor ecologice și a producerii daunelor față de mediu;
- menținerea, ameliorarea calitatii lui și reconstruirea zonelor deteriorate;

Politica URALIS S.R.L în ceea ce privește asigurarea calitatii lucrărilor de construcții și instalații este în mod fundamental orientată spre:

- Satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților, îndeosebi spre cerințele contractuale, performanțele, disponibilitatea și prețul
- Satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților, asociaților și ale comunității locale;
- Protejarea mediului înconjurător și utilizarea rațională a resurselor naturale;
- Prevenirea accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale
- Îmbunătățirea continuă a performanțelor de mediu, sanatație și securitate ocupatională
- Respectarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile.

Conducerea S.C URALIS S.R.L consideră ca succesul organizației depinde de înțelegerea necesităților clienților, și de asigurarea satisfacției acestora.

SMI acoperă toate activitățile organizației și asigură conducerii organizației garanția controlului asupra calitatii lucrărilor realizate. SMI va fi utilizat, îmbunătățit continuu și extins în scopul reducerii neconformităților proceselor și îmbunătățirii continue.



Director SRL URALIS, ANATOLIE ALAIBA

	MANUALUL CALITĂȚII, MEDIULUI, SĂNĂTĂȚII SI SECURITĂȚII OCUPATIONALE	Cod: MSIM
		Pag. 7 din 44

1.2 Declaratia Directorului General privind implementare si imbunatatirea SMI

Directorul General considera ca succesul URALIS S.R.L. si realizarea obiectivelor pot fi realizate numai prin implicarea tuturor salariatilor si va urmari asigurarea resurselor si mijloacelor necesare pentru realizarea lucrarilor de constructii, si instalatii intr-un mediu stimulat, constructiv bazat pe colaborarea pe orizontala si pe verticala organizatiei.

SMI aflat in subordinea directa a Directorului General acopera toate departamentele organizatiei si va fi utilizat, imbunatatit si extins in cadrul intregii organizatii, pentru a aSMIli mentalitatile si deprinderile caracteristice unei societati comerciale active.

Directorul general URALIS S.R.L. isi exprima angajamentul ferm pentru:

- indeplinirea politicilor in ceea ce priveste calitatea, mediul sanatatea si securitatea ocupationala pentru lucrarile de CONSTRUCTII care se realizeaza prin implicarea tuturor angajatilor pentru realizarea obiectivelor;
- respectarea si aplicarea integrala a prevederilor manualului calitatii mediului sanataii si securitatii ocupationale, a procedurilor si ale tuturor celorlalte documente ale SMI, care sunt obligatorii pentru intreg personalul organizatiei;
- imbunatatirea continua a SMI;

Reprezentantul managementului pentru SMI, este Responsabilul Asigurarea Calitatii si este direct responsabil de asigurarea functionarii SMI in firma.

Raspunderea pentru mentinerea si imbunatatirea continua a SMI revine in intregime reprezentantului managementului si sefilor de subdiviziuni organizatorice.

Politicile in domeniul calitatii, mediului sanataii si securitatii ocupationale vor fi actualizate periodic pentru a asigura adaptarea lor continua la necesitatile organizatiei si vor fi disponibile atat pentru salariatii acestora, cat si pentru clienti sau publicul interesat.



Director General, ANATOLIE ALAIBA

CAPITOLUL 2. PREZENTAREA URALIS S.R.L.

2.1. Prezentarea organizatiei

URALIS S.R.L. este o societate cu capital integral privat, cu sediul in MD-2012, mun. Chisinau, str. Armeneasca 13/A. Obiectivul de baza al companiei noastre este îmbunătățirea permanentă a calității și a promptitudinii produselor și serviciilor la nivelul cerințelor pieței interne și internaționale;

Calitatea activității societății este dată de utilizarea unor sisteme tehnice moderne, conforme cu normele și standardele europene în vigoare. Beneficiem de o calitate ridicată a materialelor utilizate, precum și de o înaltă calificare a personalului.

Putem sa abordam orice proiect de constructii, indiferent de complexitatea lui cu aceeasi seriozitate si dedicatie. Fiecare client este la fel de important pentru noi.

URALIS S.R.L. executa o gama larga de lucrari de constructii civile, industriale si tehnico edilitare.

Executam:

- lucrari de constructii civile si industriale;
- lucrari apeducte si canalizari
- lucrari retele si instalatii gazoducte
- lucrari constructii auxiliare.



Birourile firmei se afla in Chisinau, strada Armeneasca 13/A

Activitatile defasurate in aceasta locatie sunt: servicii de management al firmei (ingineresti, economice, financiare, secretariat-administrativ).

Istoric, Infrastructura :

Societatea Comerciala URALIS S.R.L a fost infiintata in anul 2012.

Societatea si-a început activitatea cu lucrari de mai mica amploare, dar care prin calitatea executiei si seriozitatea cu care au fost abordate angajamentele contractuale cu clientii, au adus cel putin capitalul de încredere care sa o recomande pentru noi colaborari.

Capacitatea organizatiei de a se adapta cu rapiditate cerintelor în continua schimbare ale clientilor si, în general, ale pietei serviciilor din domeniul constructiilor, a dat posibilitatea contractarii de lucrari care au presupus un grad sporit de dificultate sau care a presupus utilizarea de materiale si tehnologii noi.

Acest lucru a fost posibil în conditiile în care managementul firmei a înțeles din primul moment ca unul din elementele cheie ale functionarii proceselor este capabilitatea personalului si ca trebuie sa întreprinda actiuni care sa garanteze permanenta ei concordanta cu cerintele.

URALIS S.R.L este o firma dinamica, dornica sa-si consolideze pozitia pe segmentul de piata pe care actioneaza prin executii de lucrari al caror element de referinta sa fie **CALITATEA**.

Faptul ca în prezent firma are în executie lucrari cu beneficiari reprezentativi pe plan national demonstreaza ca directia catre care se îndreapta dezvoltarea firmei este cea buna.

Resurse

Resurse tehnice si tehnologice

Organizatia detine resurse adecvate pentru a putea demonstra ca lucrarile sunt realizate conform obiectivelor sale privind calitatea. Capacitatea resurselor sale de a satisface cerintele proceselor sistemului de management proiectat, este analizata potrivit planificarii de catre management.

Conformitatea activitatilor aferente proceselor Sistemului calitatii, procese orientate spre furnizorii serviciului/ produsului catre client, conform cerintelor presupune din punct de vedere al resurselor, urmatoarele:

- asigurarea de personal cu instruire corespunzătoare cerințelor activităților necesare a fi desfășurate și furnizarea de instruire în toate situațiile în care se identifică un decalaj al capacității personalului în raport cu cerințele;
- elaborarea de proceduri documentare pentru efectuarea activităților cu identificarea clară a resurselor necesare;
- asigurarea standardelor și reglementărilor naționale și internaționale aplicabile pentru tehnologiile utilizate;
- asigurarea resurselor necesare îmbunătățirii comunicării inter-compartimentale, dar și cu partii externe organizației (telefonie, internet, fax, rețea intranet, etc.);
- asigurarea de materiale și echipamente necesare desfășurării corespunzătoare a proceselor de execuție, potrivit categoriilor de lucrări contractate.

Baza de producție industrială dispune de capacitățile și dotările necesare pentru realizarea confecțiilor metalice.

URALIS S.R.L. dispune atât de utilaje, echipamente specifice activității de construcții și mijloace de transport și de o infrastructură ce permite desfășurarea în condiții de conformitate a activităților sale.

2.2 Organizarea URALIS S.R.L.

2.2.1 Activitatea curentă a organizației este condusă de către Directorul General ANATOLIE ALAIBA

2.2.2 Organigrama URALIS S.R.L. este prezentată în Anexa A.

2.2.3 Organizarea, atribuțiile și responsabilitățile conducerii și personalului din URALIS S.R.L. sunt definite prin decizii, fișe post etc.

2.2.4 Pentru a răspunde cerințelor standardului ales ca model de referință în cadrul SMI au fost definite responsabilitățile și autoritatea pentru toate funcțiile/persoanele care:

- inițiază acțiuni de prevenire a apariției neconformităților;
- identifică, analizează și înregistrează problemele legate de neconformități;
- inițiază și/sau întreprind acțiuni corective în vederea înlăturării neconformităților;
- verifică modul de implementare și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse;
- controlează realizarea lucrărilor în toate fazele, de la contractare și până la predarea la client, cât și pe perioada de garanție.

2.2.5 În conformitate cu organigrama URALIS S.R.L., structura organizatorică a organizației este următoarea:

Directorul General are în subordine directă următoarele structuri:

- Secția juridică și resurse umane
- Contabilitate
- Departament Asigurarea Calității
- Secția Tehnică și de Producere
- Secția Transport și Reparații
- Secția Aprovizionare
- Secția Montare Apeducte și Canalizări
- Secția Montaj Utilaje
- Secția Reglare a Utilajului



Responsabilitățile și autoritatea pentru funcții din organizație sunt prezente în fișele de post.

CAPITOLUL 3. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT (SISTEMUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII, MEDIULUI SĂNĂȚĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPATIONALE)

3.1. Prezentarea sistemului integrat de management

Sistemul de management integrat este parte integrantă a sistemului de conducere a organizației, stabilit pentru o gestiune eficientă în acest domeniu și satisfacerea deplină a clienților.

Sistemul de management este proiectat și implementat în scopul implementării politicilor organizației și pentru atingerea obiectivelor.

Principiile care stau la baza funcționării SMI sunt următoarele:

- a. *Orientarea către client.*
- b. *Leadership*
- c. *Antrenarea și motivarea personalului.*
- d. *Abordarea bazată pe proces.*
- e. *Abordarea sistemică a activității firme;*
- f. *Îmbunătățirea continuă.*
- g. *Argumentarea cu informații și date a deciziilor.*
- h. *Dezvoltarea de relații reciproc avantajoase cu toți partenerii.*



b. Prezentul manual prezintă:

- Politicile și obiectivele și așa cum au fost formulate de către managementul de la cel mai înalt nivel;
- Procesele SMI, succesiunea și interacțiunea lor;
- Activitățile și responsabilitățile privind planificarea, realizarea, urmărirea, controlul, măsurarea și monitorizarea,

analiza și îmbunătățirea proceselor SMI;

- Documentele SMI aplicabile.

c. Prezentul Manual are în vedere:

- Asigurarea unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a SMI;
- Demonstrarea conformității SMI cu standardele de referință
- Îmbunătățirea comunicării în relațiile cu partenerii săi de afaceri;
- Asigurarea eficienței a calității proceselor de realizare și comercializare obiecte de mobilier în conformitate

cu cerințele legale și cerințele clienților

- Conștientizare pro-calitate a personalului prin înțelegerea elementelor SMI și conștientizarea astfel a impactului activității fiecăruia asupra calității produselor realizate.

Conducerea în cadrul tuturor departamentelor organizației a procedat la:

- a. identificarea proceselor necesare SMI, și monitorizează modul în care acesta este implementat în întreaga organizație;
- b. determinarea conținutului și interacțiunilor dintre procese;
- c. determinarea criteriilor și metodelor necesare pentru a se asigura că atât operarea cât și controlul acestor procese este eficace;

- d. asigurarea valabilitatii resurselor si informatiilor necesare pentru a sustine operarea si monitorizarea acestor procese;
- e. asigurarea monitorizarii, masurarii si analizarii acestor procese;
- f. implementarea actiunilor necesare pentru a asigura finalizarea rezultatelor planificate si imbunatatirea continua a proceselor.

Aceste procese sunt conduse de catre organizatiei in conformitate cu cerintele standardelor de calitate.

Manualul SMI prezinta modul in care firma URALIS S.R.L. aplica cerintele standardelor de calitate, fiind intocmit in conformitate cu prevederile acestora si in concordanta cu politica in domeniul calitatii, mediului sanatatii si securitatii ocupationale stabila de conducerea organizatiei, pentru a:

- demonstra capabilitatea de a furniza consecvent produse/servicii care satisfac cerintele clientului si cele de reglementare aplicabile;
- creste increderea si satisfactia clientilor prin aplicarea eficace a SMI si prin asigurarea conformitatii cu cerintele clientului si cu cele ale reglementarilor de calitate mediu sanatare si securitate ocupationala aplicabile.
- demonstra preocuparea pentru aplicarea principiilor de prevenire a poluarii si imbunatatire continua

MSMI constituie baza documentata pentru:

- auditarea SMI si mediului si demonstrarea conformitatii sistemului cu cerintele referentialelor;
- instruirea personalului organizatiei cu privire la conditiile referitoare la SMI;
- asigurarea continuitatii controlului si imbunatatirii functionarii SMI.
- documentarea, formularea, diseminarea si adaptarea/revizuirea politicii de calitate mediu si sanatare si securitate
- ocupationala URALIS S.R.L..
- identificarea si evaluarea aspectelor de mediu si a riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala semnificative asociate activitatilor desfasurate in cadrul URALIS S.R.L..
- stabilirea acelor reglementari legale si cerinte de mediu si sanatare si securitate ocupationala care sunt relevante pentru aspectele de mediu si riscurile de accidentare si imbolnavire profesionala semnificative cu scopul urmaririi conformitatii cu acestea;
- stabilirea obiectivelor de mediu aplicabile aspectelor de mediu semnificative, in vederea formularii programelor de management de mediu – instrumente esentiale pentru asigurarea conformitatii legale si cu standardul de calitate
- stabilirea obiectivelor de OH&S aplicabile riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala evaluate, in vederea formularii programelor de management de OH&S – instrumente esentiale pentru asigurarea conformitatii legale si cu standardul SR OHSAS 18001:2008;
- identificarea cadrului organizatoric si relational la toate nivelurile, tinand seama de implicatiile si influentele activitatilor si serviciilor URALIS S.R.L.. asupra mediului sanatatii si securitatii ocupationale si de aspectele de mediu implicite sau explicite si riscurile de accidentare si imbolnavire profesionala;
- identificarea necesitatilor de instruire si motivare ale personalului din URALIS S.R.L. pentru implementarea si mentinerea politicii de calitate mediu sanatare si securitate ocupationala adoptate si cerintelor SMI;
- stabilirea criteriilor de ierarhizare si a conditiilor de circulatie si inregistrare a documentelor ce rezulta din implementarea SMI;
- precizarea cerintelor generale privind prevenirea si interventia in situatii de urgenta;
- identificarea indicatorilor de performanta ai SMI si stabilirea modului de monitorizare si evaluare a aspectelor semnificative de mediu si riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala;
- stabilirea responsabilitatilor si autoritatii privind actiunile preventive si/sau corective pentru reducerea impacturilor asupra mediului si a riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala;
- stabilirea criteriilor privind analiza efectuata de conducere si actiunile de audit ale SMI.

b. Prezentul manual al sistemului integrat prezinta:

- Politica in domeniul calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale si obiectivele asa cum au fost formulate de catre managementul de la cel mai inalt nivel;
- Procesele SMI, succesiunea si interactiunea lor;

- Activitățile și responsabilitățile privind planificarea, realizarea, urmărirea, controlul, măsurarea și monitorizarea, analiza și îmbunătățirea proceselor SMI;
- Documentele SMI aplicabile.

Prezentul manual are în vedere:

- Asigurarea unei baze documentate pentru auditarea internă și externă a SMI;
- Demonstrarea conformității SMI cu referențialele alese;
- Îmbunătățirea comunicării în relațiile cu partenerii săi de afaceri;
- Asigurarea eficienței a calității lucrărilor realizate în conformitate cu cerințele legale și contractuale;
- Orientarea personalului către beneficiile calității și prin luarea la cunoștință și înțelegerea elementelor SMI și

constientizarea astfel a impactului activității fiecăruia asupra calității lucrărilor realizate și asupra mediului înconjurător.

Prevederile prezentului manual al calității sunt obligatorii pentru toți angajații organizației.

Organizația menține și îmbunătățește continuu efectivitatea SMI conform cerințelor referențialului ales și luând în considerare necesitățile tuturor părților: clienți, furnizori, organisme de reglementare și control, public, autorități.

Organizația:

- a. a identificat procesele necesare SMI;
- b. a determinat succesiunea și interacțiunea proceselor;
- c. a determinat criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că atât operarea și controlul proceselor sunt eficiente;
- d. s-a asigurat de disponibilitatea resurselor și documentației necesare pentru operarea și monitorizarea proceselor;
- e. monitorizează, măsoară și analizează aceste procese;
- f. implementează acțiunile necesare pentru a atinge rezultatele planificate și pentru îmbunătățirea proceselor SMI;

Nu au fost identificate excluderi de la cerințele standardelor de calitate.

Procesele SMI identificate în URALIS S.R.L. sunt: procese de management, procese de bază și procese suport; aceste procese sunt conduse de către organizație în conformitate cu cerințele standardelor de calitate. Diagrama proceselor SMI, succesiunea și interacțiunile dintre acestea sunt prezentate în Anexa D la manualul calității.

Procesele externalizate sunt următoarele: instruirea externă, verificarea metrologică a EMM și mentenanța echipamentelor, procesul care vizează consilierea și reprezentarea firmei în domeniul SSM și SU; aceste procese sunt ținute sub control prin evaluarea, selecția și acceptarea furnizorilor și prin clauze contractuale.

Orice activitate identificată pe parcurs este analizată din punctul de vedere al influenței sale asupra proceselor SMI deja definite ale organizației, urmând a fi integrată în structura SMI implementată și ținută sub control în același mod ca și procesele existente.

3.2. Scop și domeniu de aplicare al SMI

Activitățile curente ale organizației sunt:

- execuție de lucrări de construcții civile și industriale;
- execuție de lucrări de preparare și distribuție apă caldă;
- execuție lucrări de alimentare cu energie termică;
- execuție de lucrări de alimentare cu apă și canalizare;
- execuție lucrări construcții auxiliare.

Sistemul de management integrat se aplică activităților de mai sus.



Activitățile din domeniul precizat mai sus, se desfășoară la sediile clienților. La sediul organizației și la punctul de lucru se desfășoară activități de marketing, ofertare, contractare, aprovizionare, resurse umane, administrativ și contabilitate.

URALIS S.R.L. a stabilit, a documentat și menține un SMI cu ajutorul căruia se asigură funcționarea organizației ca o organizație orientată spre client și protecția mediului.

Procesul de aplicare a SMI a presupus următoarele activități:

- identificarea proceselor necesare funcționării SMI determinarea succesiunii și a interacțiunii dintre acestea ;
- determinarea metodelor de conducere care să asigure funcționarea, controlul și monitorizarea/măsurarea eficace a proceselor;
- alocarea de resurse și informații care să sprijine funcționarea optimă a proceselor;
- planificarea tuturor activităților și monitorizarea rezultatelor pentru cunoașterea situației acestora față de rezultatele așteptate/planificate (ex. planificarea calității, planificarea resurselor etc.)
- asigurarea ca toate activitățile, procesele și produsele care au impact direct sau indirect asupra mediului să fie conforme cu politica declarată de mediu și cu obiectivele generale și specifice asumate. Principiile, elementele, documentațiile și acțiunile componentei de mediu a SMI sunt conforme cu cerințele specificate standardelor de calitate.
- asigurarea ca implementarea componentei de mediu a SMI la URALIS S.R.L. necesită o disponibilitate la schimbare de la managementul de vârf și executiv și până la nivelul personalului de la toate entitățile organizatorice și funcționale din cadrul URALIS S.R.L. proiectarea Cadrului de implementare a componentei de mediu a SMI la URALIS S.R.L. prin folosirea următoarelor reglementări :
 - reglementări proprii, de organizare, cum ar fi Statutul Societății, ROF, ROI;
 - reglementări legale generale și specifice, aplicabile domeniilor de activitate ale organizației, precum actele normative privitoare la organizarea și funcționarea organizației, norme și reglementări interne, având caracter tehnic sau funcțional-organizatoric, inclusiv cele referitoare la protecția mediului înconjurător;
 - cerințe care provin din sistemul actual de management și care se referă la politica de dezvoltare a organizației, la cele privind calitatea produselor și a serviciilor oferite clienților, privind protecția sănătății personalului și securitatea muncii dar și în ceea ce privește politica de mediu deja elaborată;
 - cerințe izvorâte din legăturile cu interfețele interne și externe ale organizației (solicitarile interne de dezvoltare, clienții, furnizorii și contractorii, autoritățile publice centrale și locale, organizațiile neguvernamentale, participarea la programe de colaborare și cooperare internațională) care impun noi limitări sau, dimpotrivă, noi oportunități de dezvoltare a activităților societății.
 - cerințele legale și cele de altă natură se stabilesc, documentează, inventariază, pastrează și actualizează în conformitate cu procedura PSM-002.

3.5 Lista abrevierilor

DG = Director general

SMI : Sistemul de management integrat al calității, mediului sănătății și securității ocupaționale

P: Proceduri

IL: Instrucțiune de lucru;

IM: Înregistrări de mediu;

RM: Raport de mediu;

MANAGER SMI : Manager al sistemului calității, mediului sănătății și securității ocupaționale

PSI : Prevenirea și stingerea incendiilor

RTE: Responsabil tehnic cu execuția

CTA: Comisia tehnică de avizare

ISC: Inspectoratul de Stat în Construcții

EMM: Dispozitive de măsurare și monitorizare;

PCCVI: Planul de control calitate, verificări și încercări.

DTE: Documentație tehnică de execuție (piese scrise și desenate)

MSMI : Manualul sistemului integrat de management al calității, mediului sănătății și securității ocupaționale



3.6 Cerinte referitoare la documentatie

3.6.1. Generalitati

Documentatia SMI include:

- a. Declaratia privind politica referitoare la calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala, obiectivele si angajamentul Directorului general;
- b. Manualul SMI;
- c. Proceduri documentate cerute de standardele de referinta, proceduri, instructiuni si documente necesare organizatiei pentru a se asigura de planificarea, operarea si controlul eficace al proceselor sale;
- e. Inregistrările cerute de standardele de referinta.

Documentatia SMI se regaseste pe suport hartie sau suport electronic.

Utilizarea documentatiei SMI contribuie la:

- a. asigurarea conformitatii cu cerintele clientilor si imbunatatirea calitatii ;
- b. oferirea unei instruirii adecvate a personalului;
- c. asigurarea repetabilitatii si trasabilitatii;
- d. furnizarea de dovezi obiective;
- e. evaluarea eficacitatii si a adecvarii continue a SMI.

Documentatia SMI este conceputa astfel incat sa satisfaca cerintele standardelor de referinta precum si cerintele proceselor organizatiei.

Procedurile SMI reprezinta documentatia de baza pentru planificarea, operarea, controlul si imbunatatirea proceselor SMI. Acestea descriu (cu gradul de detaliere necesar pentru controlul adecvat al activitatilor implicate): responsabilitatile, autoritatile si interdependentele personalului care conduce, efectueaza, verifica sau analizeaza activitati care influenteaza calitatea mediului sanatarea si securitatea ocupationala, modul in care sunt efectuate activitatile, documentele care se folosesc si metodele de control care se aplica.

Lista procedurilor SMM din URALIS S.R.L. este prezentata in Anexa B.

3.6.2 Manualul SMI

Manualul SMI include:

- a. scopul, domeniul de aplicare si descrierea detaliata a SMI aplicat in organizatie;
- b. descrierea interactiunii si succesiunii dintre procesele SMI;
- c. referire la proceduri si lista acestora.

Gestionarea manualului sistemului integrat de management (MSMI)

Elaborarea MSMI

a. Manualul este elaborat un consultant in management si verificat de **MANAGER SMI** cu consultarea partilor interesate (conducere, utilizatori) conform procedurii cod P-001, "Elaborarea si controlul documentelor", verificarea este realizata de **MANAGER SMI** si aprobarea a fost realizata de Directorul General.

b. Versiunile urmatoare ale MSMI pot fi elaborate de **MANAGER SMI / consultant**, verificate de Directorul General sau de catre un consultant si aprobate de catre DG, data aprobarii reprezentand data intrarii in vigoare a MSMI.

c. Manualul este gestionat de catre **MANAGER SMI** si se tine sub control conform prevederilor procedurii P-001, "Elaborarea si controlul documentelor".

Difuzarea / retragerea MC

a. Daca este cazul, MSMI se difuzeaza pe suport de hartie sau se consulta pe suport electronic. Documentele pe hartie sunt difuzate de **MANAGER SMI** intr-una din variantele: "document controlat" sau "document necontrolat", aceasta mentiune se face in rubrica "Document" din subsolul paginii. Difuzarea in exterior a MSMI se face numai cu autorizarea DG.

b. Pentru difuzarea/retragerea in regim controlat, **MANAGER SMI** intocmeste „Lista de difuzare” conform prevederii procedurii cod P-001, "Elaborarea si controlul documentelor".

c. Exemplarele din manualul calitatii difuzate in cazul ofertelor/ licitatiilor sau la solicitarea clientilor, pentru care nu este prevazut controlul modificarilor/ actualizarilor sunt difuzate in varianta "document necontrolat".



3.6.3 Controlul documentelor

Documentele cerute de SMI sunt controlate.

S-a stabilit procedura "*Elaborarea și controlul documentelor*" care definește controlul necesar pentru:

- a. a aproba documentele înainte de emitere în ceea ce privește adecvarea acestora;
- b. a analiza, a actualiza dacă este cazul și a reaproba documentele;
- c. a se asigura că sunt identificate modificările și stadiul actualizării curente ale documentelor;
- d. a se asigura că versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- e. a se asigura că documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință;
- f. a se asigura că documentele de proveniență externă sunt identificate iar distribuția lor este controlată;
- g. a preveni utilizarea neintenționată a documentelor perimate și a le aplica o identificare adecvată dacă sunt păstrate pentru orice alt scop.

Manualul, procedurile și instrucțiunile înainte de implementare sunt aprobate de Directorul general.

Documentele sunt analizate și actualizate periodic, aprobarea actualizărilor la acestea făcându-se în același fel ca și în cazul documentelor inițiale.

3.6.4. Controlul înregistrărilor

Înregistrările sunt stabilite și menținute pentru a dovedi conformitatea cu cerințele și/sau operarea eficientă a SMI.

S-a stabilit procedura "*Controlul înregistrărilor*" pentru a defini controlul necesar pentru identificarea, colectarea, indexarea, accesul, înregistrarea, arhivarea, păstrarea și eliminarea înregistrărilor SMI, asigurându-se ca:

- a. înregistrările sunt păstrate pentru demonstrarea conformității cu cerințele și a funcționării eficiente a SMI;
- b. toate înregistrările sunt lizibile, arhivate și păstrate astfel încât să fie regăsite prompt, să se prevină deteriorarea,

distrugerea sau pierderea lor;

- c. înregistrările sunt protejate împotriva accesului neautorizat și împotriva modificării lor necontrolate;

- d. atunci când se cere prin contract, înregistrările sunt disponibile pe o perioadă stabilită, în vederea evaluării lor de

client sau de reprezentantul acestuia;

- e. în stabilirea termenului de păstrare a înregistrărilor se iau în considerare reglementările legale și în lipsa acestora,

aspectele referitoare la răspunderea juridică privind lucrările și lucrările executate și la legalitatea modalităților de arhivare.

Înregistrările se păstrează pe suport de hârtie sau electronic.

Pentru fiecare tip de înregistrare s-a stabilit că durata de păstrare este 5 ani, dacă nu sunt prevăzute reglementări legislative, contractuale, sau alte precizări, care au prioritate.

CAPITOLUL 4 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI

4.1 Angajamentul managementului

DG își asumă angajamentul pentru dezvoltarea și implementarea SMI și îmbunătățirea continuă a eficacității sale prin :

- comunicarea în cadrul organizației a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a partilor interesate, a cerințelor legale și a celor de reglementare (conform procedurii "*Comunicarea internă și externă*");
- stabilirea politicilor (prin "*Politica în domeniul calității mediului sanatații și securității ocupaționale*");
- asigurarea faptului că sunt stabilite obiectivele;
- conducerea analizelor efectuate de management (conform procedurii "*Analiza efectuată de management*");
- preocuparea pentru conștientizarea permanentă a personalului organizației în privința satisfacerii tuturor cerințelor (ale clientului, ale produsului, de reglementare, etc.).

- preocuparea pentru constientizarea permanenta a personalului organizatiei in privinta aplicarii reglementarilor legale aplicabile;
- elaborarea declaratiilor de politica in domeniul calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale precum si a obiectivelor care trebuie urmarite
- preocuparea pentru aplicarea principiilor de prevenire a poluarii, prevenire a accidentelor si imbolnavirilor profesionale si de asigurare a conformarii cu legislatia de mediu si OH&S.
- efectuarea periodica a analizei SMI
- planificarea si asigurarea resurselor necesare

4.2 Orientarea catre client

4.2.1 **Directorul general** a stabilit ca URALIS S.R.L. este o organizatie orientata catre client prin

- asigurarea ca cerintele clientilor sunt determinate si mentinute in scopul cresterii satisfactiei clientilor (conform procedurii , "Procese referitoare la relatia cu clientii" si procedurii "Evaluarea satisfactiei clientilor";
- definirea si imbunatatirea proceselor SMI care duc la imbunatatirea performantei organizatiei;
- orientarea catre imbunatatirea continua a SMI (conform procedurii "Actiuni corective si preventive");
- utilizarea analizelor periodice ale SMI pentru a evalua imbunatatirea proceselor SMI (conform procedurii "Analiza efectuata de management").

In cadrul SMI al URALIS S.R.L., identificarea, evaluarea, clasificarea si revizuirea aspectelor de mediu asociate produselor, proceselor, serviciilor si activitatilor, se realizeaza conform procedurii "Aspecte de mediu". Aceasta procedura se aplica activitatilor, proceselor, produselor si serviciilor dezvoltate la nivelul tuturor entitatilor functionale din cadrul URALIS S.R.L..

Identificarea aspectelor de mediu se realizeaza si in cazul dezvoltarilor, a noilor proiecte si investitii.

Pe baza criteriilor stabilite in procedura indicata mai sus se identifica, evalueaza si prezinta aspectele de mediu semnificative.

Aspectele de mediu asociate activitatilor, proceselor, produselor si serviciilor URALIS S.R.L., precum si impacturile de mediu generate sunt cuprinse intr-o lista centralizata a aspectelor si impacturilor semnificative de mediu in conditii de functionare normala, anormala si de urgenta la nivelul URALIS S.R.L.

Avand in vedere specificul activitatii URALIS S.R.L., principalele activitati si/sau fenomene generatoare de impact asupra mediului sunt:

Activitatile curente ale firmei sunt:

- executie de lucrari de constructii civile si industriale;
 - executie lucrari de alimentare cu energie termica;
 - executie de lucrari de alimentare cu apa si canalizare;
 - executie lucrari constructii auxiliare.
- gospodarirea de uleiuri, combustibili si de echipamente dezafectate.



Cunoasterea exigentelor care provin din reglementarile legale existente la nivel national, aplicabile in ceea ce priveste protectia mediului inconjurator si sanatatea si securitatea ocupationala, este extrem de importanta, influentand direct elementele SMI. Conformarea legislativa in domeniul protectiei mediului si sanatatii si securitatii ocupationale reprezinta de altfel una dintre cerintele de baza ale SMI in URALIS S.R.L..

Identificarea, analiza, inregistrarea si actualizarea listei prevederilor legale si a altor cerinte de mediu aplicabile activitatilor, proceselor, produselor si serviciilor dezvoltate in cadrul URALIS S.R.L., se realizeaza de catre MANAGER SMI .

Prevederile legale pe care URALIS S.R.L., le-a adoptat si care sunt aplicabile aspectelor de mediu si riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala ale activitatilor, produselor si serviciilor sale, sunt clasificate astfel:

- *Legislatie de mediu (grupata pe factorii de mediu – apa, aer, sol)*
- *Legislatie de OH&S)*
- *Alte documente de reglementare (avize, autorizatii)*

Lista documentelor legale este prezentata in Registrul reglemntarilor legale si a altor cerinte de mediu.

Identificarea și clasificarea prevederilor legale se realizează prin aplicarea procedurii "Cerinte legale și alte cerinte".

4.3 Politica în domeniul calitatii, mediului, sanatații și securității ocupationale

Responsabilitatea directă a elaborării politicii în domeniul calitatii, mediului sanatații și securității ocupationale este a Directorului

General al organizației, care a stabilit politica având în vedere scopul organizației și cerințele standardelor de referință și reglementărilor legale aplicabile. Aceasta este comunicată personalului în cadrul activităților de pregătire/instruire organizate periodic sau curente și prin afișare în locuri vizibile.

Politica se constituie în declarații separate, disponibile partilor interesate sau afișate la loc vizibil, pentru conștientizare.

Politicele URALIS S.R.L. în domeniul calitatii mediului sanatații și securității ocupationale sunt elemente ale politicii generale a conducerii organizației și sunt documentate prin MC, proceduri, decizii și programe care prevăd metodele și mijloacele atingerii obiectivului fundamental al managementului.

Managementul de la cel mai înalt nivel asigură ca politicile:

- a. sunt adecvate față de scopul organizației;
- b. includ angajamentul pentru satisfacerea cerințelor și pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMI;
- c. asigură un cadru pentru stabilirea și analizarea obiectivelor;
- d. sunt comunicate și înțelese în cadrul organizației;
- e. sunt analizate pentru adecvarea continuă.

Politicele sunt susținute de organizarea URALIS S.R.L. și sunt prezentate în cap. 1.

Cerințele politicilor referitoare la calitate, mediu, sanatație și securitate ocupatională sunt obligatorii pentru întregul personal al URALIS S.R.L., de la orice nivel, conștient că orice abatere de la prevederile acestora duce la pierderi de imagine, resurse materiale, financiare și de timp.

4.4 Planificare

4.4.1 Obiectivele calitatii, mediului sanatații și securității ocupationale

Planificarea în cadrul SMI și politica referitoare la calitate, mediu, sanatație și securitate ocupatională furnizează un cadru pentru stabilirea unui set de obiective ale SMI, precum și a obiectivelor de produs (după caz).

Obiectivele calitatii, mediului, sanatații și securității ocupationale au fost stabilite de conducerea URALIS S.R.L., pentru o perioadă de timp determinată, de regulă un 1-2 ani calendaristici, putând fi modificate și mai des, în funcție de dinamica activității organizației. Pentru urmărirea eficienței și pentru ajustarea la condițiile curente, obiectivele au fost elaborate ca un document de sine statator, separat de manual dar inclus și în manual.

Detalii cu privire la modul de desfășurare a analizei SMI, precum și modul de urmărire a obiectivelor se regăsesc în prezentul MSMI, la cap 5.6.

În cazul în care clienții și partile interesate au cerințe specifice pentru lucrările contractate, conducerea organizației se asigură de îndeplinirea acestor cerințe, putând stabili obiective specifice pentru fiecare solicitare în parte.

Obiectivele specifice sunt stabilite la începutul anului, analizate și aprobate din punctul de vedere al asigurării resurselor în ședințele de analiză a SMI conform cu prevederile procedurii, "Analiza efectuată de management". Stadiul realizării obiectivelor SMI este analizat periodic în analizele efectuate de management, din punct de vedere al eficienței și eficacității, managementul de vârf dispunând după caz, acțiuni corective/preventive și/sau de îmbunătățire a SMI.

Directorul general se asigură că obiectivele sunt stabilite pentru funcțiile și la nivelurile relevante. Obiectivele sunt măsurabile și sunt în concordanță cu politica în domeniul calitatii mediului sanatații și securității ocupationale.

4.4.2 Planificarea SMI

Datele de intrare pentru planificarea calitatii, mediului, sanatații și securității ocupationale sunt următoarele:

- intentii, strategii – materializate in stabilirea politicii si a obiectivelor;
- cerinte si asteptari ale partilor interesate;
- evaluari ale datelor referitoare la performantele produselor si ale proceselor si impactului asupra mediului ale acestora;
- cerintele legale de mediu si OH&S;
- optiuni tehnologice, comerciale, financiare;
- valori rezultate din experienta anterioara;
- date provenite din feed-back de la client, sugestii, reclamatii, recomandari;
- date referitoare la evaluari ale riscurilor.

Procesarea acestor date conduce la obtinerea urmatoarelor date de iesire:

- necesar de resurse umane (personal calificat);
- necesar de resurse financiare si infrastructura;
- necesar de metode si instrumente manageriale de imbunatatire;
- responsabilitati si autoritati privind aplicarea unor programe / planuri de imbunatatire;
- necesar de documentatie;
- necesar de inregistrari.

Integritatea SMI este mentinuta atunci cand schimbarile sistemului sunt planificate si implementate.

Planificarea SMI consta in definirea si documentarea proceselor SMI necesare pentru indeplinirea obiectivelor si a cerintelor calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale.

Datele de intrare pentru planificare includ :

- a. strategia organizatiei si cerintele contractuale;
- b. obiectivele definite ale organizatiei;
- c. necesitatile si asteptarile definite ale clientilor organizatiei;
- d. evaluarea cerintelor legale si de reglementare;
- e. evaluarea datelor referitoare la performanta proceselor SMI;
- f. evaluarea experientelor anterioare;
- g. oportunitatile de imbunatatire identificate.

In scopul satisfacerii conditiilor specificate pentru lucrari se iau in considerare urmatoarele activitati, dupa cum este cazul:

- a. identificarea proceselor SMI, asigurarea resurselor (financiare, materiale, informationale si umane) si a competentelor necesare pentru realizarea calitatii cerute si respectarea cerintelor legale de mediu;
- b. identificarea cerintelor legale si de reglementare aplicabile;
- b. implementarea activitatilor de executie, verificare, control si validare in toate etapele de realizare a lucrarilor prin elaborarea documentatiei corespunzatoare si alocarea responsabilitatilor;
- c. identificarea si elaborarea inregistrarilor.

Datele de iesire ale planificarii calitatii definesc necesarul privind procesele SMI exprimate in:

- a. calificari si cunostinte necesare;
- b. responsabilitatile si autoritatile pentru implementarea planurilor de imbunatatire a proceselor;
- c. resursele necesare, cum ar fi resursele financiare si infrastructura;
- d. indicatori pentru evaluarea imbunatatirii performantei organizatiei;
- e. necesitatile de imbunatatire, inclusiv metode si instrumente.

Managementul analizeaza sistematic datele de iesire in cadrul sedintelor de analiza a SMI (conform procedurii P-005 "Analiza efectuata de management") pentru a se asigura de eficacitatea si eficienta proceselor sale specifice



4.4.3 Aspecte de mediu

Aspectele de mediu generate de procesele coordonate de **URALIS S.R.L.** sunt identificate respectând regulile stabilite în politica de sistem. Identificarea aspectelor de mediu și evaluarea impacturilor semnificative asupra mediului.

În scopul identificării aspectelor de mediu semnificative asociate lor coordonate s-au luat în considerare următorii factori:

- a) aer
- b) apă
- c) gestionarea deșeurilor;
- d) contaminarea solului;
- e) vecinătăți.

La identificarea aspectelor de mediu s-au luat în considerare condițiile normale de funcționare, condițiile de pornire și oprire a instalațiilor cât și impactul potențial în cazuri de avarie. Prin evaluarea aspectelor de mediu corespunzător grilei de evaluare, s-au identificat aspectele de mediu semnificative.

Aspectele de mediu semnificative au fost luate în considerare de managementul de varf al organizației la stabilirea obiectivelor de mediu.

4.4.4 Cerințe legale și alte cerințe

Actele normative (legi, hotărâri, standarde, normative) de protecția mediului, avizele și autorizațiile necesare, sunt ținute sub control de Managerul SMI.

Prin programele de instruire periodice, se face cunoscută legislația nou apărută întregului personal al organizației.

Identificarea noilor cerințe legale, actualizarea celor existente cu noile prevederi legale și transmiterea către cei interesați a prevederilor legale aparute sunt în responsabilitatea Directorului general. Fiecare coordonator de activitate are obligația de a deține lista prevederilor legale aplicabile activităților coordonate și de a aduce la cunoștința subordonaților săi cerințele legale nou aparute în departamentele de activitate desfășurate de aceștia.

4.4.5. Obiectivele ținte, programe privind mediul

Obiectivele privind mediul sunt precizate prin politica privind mediul și sunt transpuse pentru fiecare angajat implicat în fișa postului.

Procesele ce se desfășoară în cadrul sistemului de management de mediu sunt planificate în scopul urmăririi îndeplinirii cerințelor.

Astfel toate activitățile planificate sunt ținute sub control, există un sistem coerent de depistare a neconformităților și aplicarea măsurilor corective și preventive.

Plecând de la politica de mediu s-au stabilit obiectivele generale în domeniu. Aceste obiective reprezintă telurile generale ale performanței de mediu ale societății.

La stabilirea acestor obiective, sunt luate în considerare:

- cerințele legale și alte cerințe din domeniile mediului;
- aspectele de mediu semnificative și riscurile de accidentare proprii;
- concluzii relevante rezultate în urma analizei efectuate de management;
- performanțele produselor și proceselor curente;
- gradul de satisfacție a partilor interesate;
- rezultate ale autoevaluarilor;
- analiza concurenței și a oportunităților de îmbunătățire;
- resursele necesare atingerii obiectivelor.



Prin obiectivele fixate, societatea se angajează:

- să asigure îmbunătățirea managementului deșeurilor și realizarea conformării cu cerințele legale privind colectarea, depozitarea, valorificarea și eliminarea deșeurilor;
- prevenirea poluarilor accidentale cu repercursiuni asupra mediului;
- creșterea gradului de conștientizare de mediu a personalului;
- cunoașterea cerințelor legale referitoare la mediu aplicabile produselor, serviciilor și proceselor organizației;

- Implementarea eficienta si imbunatatirea continua a sistemului de management de mediu;
- disponibilitatea Politicii in domeniul Mediului pentru publicul larg, constientizarea organizatiei prin instruire/comunicare continua privind aceasta politica;
- asigurarea unui dialog permanent cu toate partile interesate din interiorul si din afara organizatiei;
- cunoasterea cerintelor legale referitoare la mediu aplicabile produselor, serviciilor si proceselor organizatiei;
- sa asigure cadrul organizatoric necesar si resurse adecvate pentru investitii si aparare in cazul situatiilor de urgent;
- sa reduca consumurile de materii prime si materiale, combustibili si energie si sa urmareasca reducerea, gestionarea si valorificarea deseurilor;
- sa implementeze si sa mentina un sistem de management pentru protectia mediului in concordanta cu cerintele standardelor de calitate.
- mentinerea SMM la nivelul cerintelor impuse de standardele de calitate prin eliminarea tuturor cauzelor care determina neconformitati referitoare la mediu - permanent.
- prevenirea producerii de pagube propriilor salariatii sau/si altor parti interesate – permanent.

Programele de management stabilite pentru atingerea obiectivelor cuprind etape ce trebuie parcurse, rezultate asteptate, resurse necesare, responsabilitati si termene de realizare. Stadiul realizarii obiectivelor se analizeaza in cadrul analizelor efectuate de management.

Programul de management al mediului se intocmeste anual la nivelul compartimentelor operationale implicate.

Programul de management al mediului se elaboreaza tinand cont de:

- obiectivele de mediu;
- aspecte semnificative de mediu identificate;
- cerinte legale si de alta natura referitoare la protectia mediului (de exemplu cerinte ale clientilor, etc.);
- punctele de vedere ale partilor interesate de performanta de mediu a societatii (plangeri, reclamatii sau penalizari de mediu inregistrate, evenimente de mediu produse anterior);
- propuneri de investitii proprii.

4.5 Responsabilitate, autoritate si comunicare

4.5.1 Responsabilitate si autoritate

Managementul de la cel mai inalt nivel stabileste, comunica si actualizeaza, dupa caz, responsabilitatile si autoritatile personalului angajat, pentru toate nivelele ierarhice si structurile organizatorice.

Personalului URALIS ii sunt atribuite responsabilitatile si autoritatile necesare pentru a putea contribui la indeplinirea obiectivelor si pentru a stabili implicarea, motivarea si angajamentul acestuia. Aceste responsabilitati si autoritati, inclusiv cele in legatura cu functionarea efectiva, eficienta si eficace a SMI se regasesc in fisele de post aprobate de catre directorul general si care se regasesc la biroul RU si la fiecare angajat. Fisele de post se completeaza si modifica prin decizii ale DG.

Organizarea pe functii/subdiviziuni organizatorice este prezentata in Anexa 1.

Responsabilitatea fiecarei functii a fost stabilita prin fisa postului, ale carei prevederi au fost aduse la cunostinta personalului prin distribuire controlata de DG. Nivelul de autoritate al fiecarei functii rezulta din organigrama organizatiei, precum si din fisa postului.

4.5.2 Reprezentantul managementului pentru SMI

Directorul calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale si privind este reprezentantul managementului pentru SMI si in afara altor responsabilitati are responsabilitatea si autoritatea definite pentru:

- a. a se asigura ca procesele necesare SMI sunt stabilite, implementate si mentinute;
- b. a raporta managementului de la cel mai inalt nivel despre functionarea SMI si despre orice necesitate de imbunatatire;
- c. a se asigura ca este promovata in cadrul organizatiei constientizarea referitoare la cerintele clientului
- d. relatia cu parti externe in aspecte referitoare la SMI.

Reprezentantul conducerii a fost desemnat in persoana **MANAGER SMI** , acestuia fiindu-i acordate responsabilitatea si autoritatea necesara pentru stabilirea, aplicarea si mentinerea proceselor SMI, monitorizarea si raportarea performantelor SMI si a imbunatatirii acestuia si constientizarea cerintelor clientului si ale altor parti interesate.

Comunicarea responsabilitatilor si autoritatii fiecarui angajat se face prin aducerea la cunostinta a prevederilor fisei postului, instruire privind insusirea documentelor operative de productie sau profesionala, privind responsabilitatile referitoare la SMI, inaintea inceperii lucrarilor etc.

4.5.3 Comunicarea interna si externa, consultarea angajatilor

In cadrul URALIS se desfasoara permanent un proces de comunicare interna, detaliat in procedura "*Comunicarea interna si externa*" prin care se realizeaza informarea tuturor functiilor/ persoanelor din organizatie (dupa caz) cu privire la:

- a. politica in domeniul calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale si obiectivele generale/specifice;
- b. cerintele si asteptarile clientilor;
- c. modul de organizare si desfasurare a proceselor SMI;
- d. cerinte legale si de reglementare aplicabile;
- e. hotarari, decizii, schimbari organizatorice si de personal;
- f. cerintele documentelor si rezultatele functionarii SMI, inclusiv privind eficacitatea acestuia;
- g. rezultatele activitatilor/proceselor de realizare a lucrarilor;
- h. gradul de satisfactie al clientilor.
- i. riscurile de accidentare si imbolnavire profesionala evaluate si a masurilor de control a acestora;

Alte elemente ale procesului de comunicare interna si externa referitoare la eficacitatea SMI in URALIS

S.R.L.:

- a. instruirea personalului referitoare la cunoasterea SMI, a procedurilor acestuia, a politicii SMI, a obiectivelor calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale;
- b. transmiterea datelor referitoare la cerintele clientului sau ale solicitarilor/reclamatilor de mediu catre functiile relevante;
- c. circulatia intre toate nivelele ierarhice si in ambele directii a informatiilor referitoare la probleme legate de (ne)conformitatea produsului/procesului/ SMI;
- d. accesul controlat la documentele de pe suport informatic;
- e. informari organizate referitoare la noutati profesionale, SMI.



Organizatia se asigura prin proceduri ca informatii pertinente SSO sunt comunicate si catre angajati si catre alte parti interesate.

Implicarea lucratorilor si modalitatile de consultare sunt documentate partilor interesate

Angajatii sunt:

-Implicati in dezvoltarea si revizuirea politicilor si procedurilor pentru a gestionarea riscurile;

-Consultati in cazul in care exista orice modificari care afecteaza sanatatea si securitatea la locul de munca;

Lucratorii participa la dezvoltarea, revizuirea si actualizarea de politici, proceduri si reguli specifice SSO. Aceasta se face prin:

reuniuni, sedinte, emailuri etc.

Comunicarii cu partile interesate externe este coordonata de Managerul SMI . Angajatii sunt informati privind cerintele SSO de Managerul SMI, se fac cursuri de formare, sedinte si anual se distribuie buletine de informare SSO.

4.6 Analiza efectuata de management

4.6.1 Generalitati

4.6.1.1. SMI este analizat la interval de 12 luni, inaintea evaluarilor ce urmeaza a fi efectuate de organisme externe organizatiei, cu ocazia modificarilor structurale majore sau alte situatii in care conducerea considera ca este nevoie.

4.6.1.2. Programarea analizelor SMI efectuate de conducere poate fi modificata, din motive obiective, de MANAGER SMI , cu acordul Directorului General.

4.6.1.3 A fost stabilita procedura "*Analiza efectuata de management*" care descrie modul in care se analizeaza eficacitatea SMI si eficienta proceselor SMI si de asemenea modul de desfasurare al sedintelor operative.

4.6.1.4 Sedintele operative se desfasoara de cate ori este necesar si au drept scop analizarea activitatii si stabilirea de masuri.

4.6.1.5 Conducerea organizatiei analizeaza anual eficacitatea si eficienta SMI pentru a se asigura ca acesta este in continuare corespunzator, adecvat si eficace. Sedinta de analiza de management se desfasoara in conformitate cu Ordinea de zi elaborata de catre MANAGER SMI si este condusa de catre DG.

4.6.1.6 In stabilirea frecventei de desfasurare a analizelor SMI se iau in considerare:

- a. structura organizatorica proprie;
- b. imbunatatirea continua a functionarii SMI;
- c. necesitatea schimbarilor SMI, incluzand politicile si obiectivele;
- d. feedback-ul de la clienti.
- e. consultarea angajatilor in domeniul OH&S ;

4.6.1.7 Analiza SMI se realizeaza in raport cu cerintele standardelor de referinta si a procedurilor aplicabile.

4.6.1.8 DG poate convoca sedinte de analiza extraordinare, neprogramate, in anumite situatii:

- a. pregatirea unui audit extern sau analizarea rezultatelor unui audit extern (de terta sau secunda parte);
- b. daca auditurile interne pun in evidenta neconformitati minore repetate;
- c. daca apar modificari organizatorice care influenteaza SMI;
- d. daca sunt modificari esentiale ale standardelor de referinta pentru SMI sau a legislatiei aplicabile

in

domeniul constructiilor;

- e. la hotararea conducerii organizatiei.

4.6.2 Elemente de intrare ale analizei SMI

Datele de intrare ale analizei sistemului de management integrat al calitatii, mediului, sanatatii si securitatii ocupationale si sunt:

- rapoartele de audit intern si extern;
- reclamatii de la clienti;
- reclamatii de mediu si alte solicitari pertinente ale partilor interesate;
- informatiile primite de la clienti privind calitatea produselor livrate si calitatea lucrarilor efectuate;
- informatii privind impactul activitatilor organizatiei asupra mediului;
- problemele de comportament ale personalului la interfata cu clientii;
- necesarul de resurse materiale pentru SMI;
- rezultatele evaluarii riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala;
- accidente si incidentele inregistrate;
- necesarul de instruire a personalului;
- evaluari ale eficacitatii SMI in realizarea obiectivelor stabilite;
- informari ale MANAGER SMI ;
- evidente ale neconformitatilor si actiunilor corective/ preventive etc.
- rapoartele privind stadiul realizarii programelor de management;
- rapoartele privind realizarea posibilelor programe de conformare impuse de Agentia de Protectia Mediului;
- rapoartele diverselor inspectii pe linie de mediu si OH&S organizate pe plan intern sau initiate de diferite institutii sau autoritati;
- rezultatele bilanturilor de mediu, ale analizelor de risc sau studiilor de impact;



- masura in care au fost atinse obiectivele generale si specifice;
- conformitate cu cerintele legale.

Cu cel puțin 5 zile înainte de data planificata pentru efectuarea analizei, comunica participantilor ordinea de zi si documentatia de referinta cu datele de intrare pe care trebuie sa le pregateasca fiecare.

Participantii la analiza sunt:

- Directorul General;
- Directorul Tehnic;
- Sefii de compartimente implicate in analiza, functie de ordinea de zi stabilita;
- **MANAGER SMI**

Cu cel puțin o zi înainte documentatia de referinta este inaintata de fiecare participant anuntat la **MANAGER SMI**, care le centralizeaza, le analizeaza si le pregatesc pentru sedinta de analiza. In functie de complexitatea datelor, DG poate dispune intocmirea unui document de sinteza (nestandardizat).

In cadrul sedintei, DG impreuna cu ceilalti participantii analizeaza toate aspectele si initiaza, daca este cazul, actiunile corective si preventive necesare pentru cresterea eficacitatii SMI si de imbunatatire a acestuia si pentru realizarea obiectivelor stabilite prin politica in ceea ce priveste calitatea si mediul.

Se analizeaza daca SMI este corespunzator, adecvat si eficace, urmarindu-se urmatoarele:

Corespunzator – potrivit, aliniat politicii si obiectivelor.

Adecvat – acopera toate cerintele care sunt necesare

Eficace – efectiv, conduce la realizarea politicilor precum si a obiectivelor.

MANAGER SMI asigura secretariatul sedintei si intocmeste Procesul-verbal al analizei si Programul de imbunatatire, in care se mentioneaza actiunile corective si preventive si responsabilitatile stabilite in legatura cu oricare din subiectele enumerate.

4.6.3 Elemente de iesire ale analizei SMI

In functie de concluziile analizei efectuate de conducere, se initiaza operativ, actiunile corective/preventive necesare, care sunt documentate, aplicate, urmarite conform procedurii „Actiuni corective si preventive”.

Rezultatele analizelor efectuate de management sunt cunoscute de toate functiile implicate in domeniul calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale, fie prin participare directa, fie prin difuzarea inregistrarilor calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale in legatura cu acestea, prin grija **MANAGER SMI**.

Inregistrările analizelor efectuate de conducere sunt pastrate de MANAGER SMI.

CAPITOLUL 5 MANAGEMENTUL RESURSELOR

5.1 Asigurarea resurselor

Managementul URALIS S.R.L. determina si asigura resursele necesare (umane, financiare, materiale, informationale si de timp) necesare pentru:

- a. a implementa si a mentine SMI si a imbunatati continuu eficacitatea sa;
- b. a creeze satisfactia clientului prin indeplinirea cerintelor sale.

URALIS S.R.L. si-a stabilit necesarul de resurse astfel incat sistemul de management integrat si mediului, prin mentinere si eficacitate continuu imbunatatita sa raspunda unei functionari dinamice si adaptate conditiilor curente referitoare la volumul activitatii si sa determine cresterea satisfactiei clientilor si a performantei SMI.

5.2 Resurse umane

5.2.1 Generalitati

Managementul se asigura ca personalul care efectueaza activitati care influenteaza calitatea lucrarilor este competent din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilitatilor si experientei adecvate.

Pentru desfasurarea activitatilor curente s-a stabilit un necesar de resurse umane, conform anexei 1.

Detalii cu privire la cerintele posturilor se regasesc in fisele posturilor.



Pentru derularea contractelor care necesita un volum de servicii mai mare, se angajeaza personal pentru satisfacerea conditiilor contractuale, pe baza de angajate temporara. Determinarea necesarului de resurse umane de face avandu-se in vedere urmatoarele elemente:

- natura produsului/serviciului;
- volumul de servicii si produse contractate;
- cerintele posturilor de lucru.

5.2.2 Competenta, constientizare si instruire

5.2.2.1 Descrierea acestui element al SMI se regaseste in procedura "Recrutarea, instruirea, constientizarea, motivarea si dezvoltarea resursei umane"

5.2.2.2 Sursele de identificare ale necesitatilor de competenta cerute si asteptate pentru personalul care efectueaza activitati care influenteaza calitatea lucrarilor sunt:

- a. politica si obiectivele privind calitatea, mediul sanatatea si securitatea ocupationala;
- b. planificarea strategica;
- c. cerintele legale si de reglementare aplicabile;
- d. asigurarea fortei de munca (resurse pe termen mediu sau scurt-operational);
- e. schimbarile proceselor SMI;
- f. evaluarea competentei individuale a personalului pentru efectuarea activitatilor definite;
- g. rezultatul analizelor efectuate de management.

5.2.2.3. Competenta, pregatirea, abilitatile si experienta necesare sunt determinate la angajarea personalului in firma.

Instruirea personalului este asigurata in conformitate cu procedura P-006, pe categorii de personal si pe nivele de pregatire, pe tematici diferite (profesional, managementul calitatii, managementul de mediu, protectia mediului, protectia muncii, constientizarea relevantei si importantei activitatilor etc.) periodic sau de cate ori este necesar:

- la angajare;
- la atribuirea unor responsabilitati noi;
- la achizitionarea si distributia unor noi echipamente / sisteme;
- ca urmare a cerintei de mentinere a nivelului de pregatire a personalului.

In afara de activitatile specifice de instruire, pentru mentinerea nivelului de informare, personalul organizatiei participa la seminarii, expozitii pe domeniu, publicatii etc.

Inregistrările rezultate care demonstreaza efectivitatea si eficacitatea actiunilor intreprinse in domeniul instruirii personalului sunt completate si pastrate de MANAGER SMI .

5.2.2.4 Responsabilul cu RU are responsabilitatea recrutarii personalului in vederea angajarii, in functie de necesitatile de competenta stabilite de catre DG si precizate in fisele de post. DG evalueaza si selecteaza personalul in vederea angajarii pentru functiile de conducere iar sefii de birouri evalueaza si selecteaza personalul pentru functiile de executie. Evaluarea si selectia personalului se face dupa cum este necesar prin: interviu, testare scrisa, proba de lucru, angajare cu perioada de proba si prin analiza documentelor care dovedesc competenta si experienta acestuia.

5.2.2.5 Personalul nou angajat este instruit profesional de catre seful locului de munca, privind managementul calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale de catre MANAGER SMI .

5.2.2.5 Instruirea personalului (interna si externa) se face pe baza necesitatilor de instruire stabilite de sefii de compartimente si a "Programului anual de instruire" elaborat de MANAGER SMI pentru instruirea privind managementul calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale de Biroul RU pentru instruirea profesionala/autorizari/reautorizari/ SSM si SU. Instruirile externe, inclusiv consultanta se fac prin contracte cu furnizori externi de instruire, evaluati si selectati de catre Comp.RU. "Programul" se aproba de DG.

5.2.2.6 Evaluarea instruirii se face astfel:

- evaluare profesionala prin sondaj de catre seful locului de munca;
- evaluare anuala privind cunostintele in domeniul managementului calitatii de catre MANAGER SMI pe baza de chestionar/test;
- evaluarea profesionala anuala a personalului, se face pe baza Fisei de evaluare profesionala a personalului.

5.2.2.7 Cu ocazia auditurilor interne se verifica eficacitatea procesului de instruire si propune actiuni corective/ preventive si/ sau de imbunatatire.

5.2.2.8 Inregistrările referitoare la studii, abilitati si experienta ale personalului sunt pastrate la Biroul RU.

5.3 Infrastructura

5.3.1 Managementul URALIS S.R.L. a definit infrastructura necesara pentru realizarea a lucrarilor din obiectul de activitate al organizatiei si care cuprinde:

- a. spatiu de lucru si utilitati asociate;
- b. Utilaje, mijloace auto
- b. scule, dispozitive si echipamente
- d. echipamente hardware si software;
- r. servicii suport: telefonie mobila si fixa, fax, e-mail.

In procedura, "Monitorizarea echipamentelor" sunt prezentate cerintele pentru tinerea sub control a echipamentelor utilizate in organizatie.

5.3.2 Procesul de definire a infrastructurii necesare pentru a asigura eficacitatea si eficienta proceselor SMI cuprinde asigurarea unei infrastructuri exprimate in termeni ca: obiective, functionare, performanta, disponibilitate, cost, siguranta, securitate si innoire.

5.3.3 Instalatiile, echipamentele pentru desfasurarea activitatilor cat si serviciile de sprijin (transport, comunicatii, informare etc) necesare pentru desfasurarea proceselor sunt identificate, definite si asigurate de managementul organizatiei.

La selectarea, evaluarea si alocarea lor se tine seama de exigente precum: raportul calitate-pret, fiabilitate, conditii de plata, mentenanta, reglementari tehnice, reglementari legale, etc.

Organizatia a stabilit procedura P-015, "Monitorizarea echipamentelor de masurare si monitorizare Cand anumite echipamente sau componente sunt uzate fizic sau moral procedam la inlocuirea lor cu echipamente corespunzatoare.

5.4 Mediul de lucru

5.4.1 Managementul organizatiei urmareste sa asigure un mediul de lucru favorabil desfasurarii in bune conditii a tuturor lucrarilor si proceselor; considerm ca un mediu de lucru placut este un instrument de motivare a salariatilor pentru obtinerea unor performante ridicate.

5.4.2. Cu ocazia intalnirilor dintre management si salariatii acestia au posibilitatea de a face propuneri pentru imbunatatirea mediului de lucru.

5.4.3. URALIS S.R.L. detine sediu, dotare tehnica, birotica, utialaje de constructii (buldoexcavator, camioane, betoniere, mijloace de transport proprii si de legatura/comunicare interna si externa cu clientii si colaboratorii prin telefon, fax, internet (E-mail).

CAPITOLUL 6 REALIZAREA LUCRARILOR

6.1 Planificarea realizarii lucrarilor

6.1.1 Planificarea realizarii unei lucrari este in concordanta cu celelalte procese ale SMI. In cadrul planificarii, organizatia determina dupa caz, urmatoarele:

- a. obiectivele calitatii si cerintele pentru lucrare (cerintele clientului, cerintele legale si de reglementare, cerintele proprii ale organizatiei);
- b. necesitatea de a aloca resurse specifice;
- c. activitatile de executie, control, verificare si validare interna si externa;
- d. responsabilitatile privind identificarea, analiza si tratarea neconformitatilor in toate fazele de realizare a lucrarii;
- e. inregistrările necesare pentru a furniza dovezi ca lucrarea realizata satisface cerintele.

6.1.2 A fost definita o procedura, "Planificare" care documenteaza modul in care planificarea pentru managementul calitatii se desfasoara la toate nivelurile S. C. URALIS S.R.L.

Procedura prezinta modul in care conducerea de la cel mai inalt nivel asigura planificarea SMI in scopul administrarii eficiente a proceselor din organizatie, in conformitate cu cerintele standardelor de calitate, cu politica si obiectivele calitatii si cerintele legale si de reglementare in constructii, in vigoare.

Procedura prezinta modul specific in care se aplica cerintele SMI in vederea asigurarii integritatii acestuia in cazul modificarilor organizatorice ce pot apare, pentru a asigura satisfacerea cerintelor referitoare la o anumita lucrare de executat pentru care se elaboreaza planul calitatii, planul de control calitate, verificari si incercari. Pentru fiecare contract se intocmeste un grafic de executie valoric si fizic detaliat si un program de urmarire a a calitatii produse, servicii, lucrari.

Pentru domeniul de activitate declarat, conducerea URALIS S.R.L. a identificat procesele de realizare. Planificarea procesului de realizare a produselor si serviciilor consta din:

- identificarea cerintelor produselor, serviciilor si lucrarilor si a obiectivelor specifice;
- stabilirea proceselor si referintelor;
- identificarea elementelor de intrare;
- activitatile necesare;
- definirea elementelor de iesire asteptate;
- desemnarea responsabilitatilor;
- alocarea de resurse specifice produselor, serviciilor si lucrarilor;
- stabilirea inregistrarilor prin care se va demonstra satisfacerea cerintelor;
- planificarea derularii in timp.

Documentarea acestor informatii se face inca din stadiul de ofertare, care, ajustate in urma procesului de comunicare cu acesta, rezulta intr-o forma finala, anexate contractului.

6.2 Procese referitoare la relatia cu clientul

6.2.1 Organizatia a stabilit procedura documentata "*Procese referitoare la relatii cu clientii*" care stabileste regulile de desfasurare pentru activitatile de primire, analizare, acceptare, inregistrare si modificare a cererilor de oferta si comenzilor/ contractelor clientilor.

6.2.2 URALIS S.R.L. a stabilit:

a. modul de determinare a cerintelor referitoare lucrari;
b. modul de analizare si acceptare a lucrarii inainte de angajamentul organizatiei de a efectua lucrarea pentru a se a se asigura ca :

- cerintele referitoare la produse, serviciiv si lucrari sunt definite;
- cerintele din contract care difera de cele exprimate anterior sunt rezolvate;
- URALIS S.R.L. are capabilitatea de a indeplini cerintele definite.

c. modul de comunicare cu clientul in legatura cu:

- informatiile referitoare lucrari;
- tratarea modificarilor contractelor;
- feedback-ul de la client.

Sursele pentru stabilirea cerintelor referitoare la lucrari sunt urmatoarele:

- solicitare scrisa a clientului (cerere de oferta, eventual insotita de specificatii, desene, schite etc.);
- solicitare nescrisa (telefonic, verbal); ulterior clientul poate emite solicitare scrisa, ca baza pentru initierea procedurilor interne de analiza-emitere oferta;
- cerinte obtinute din analiza pietei in domeniu si a lucrarilor realizate de concurenta;
- experienta organizatiei in asigurarea de lucrari specifice;
- conditii de functionalitate;
- cerinte impuse ale lucrarilor similare pe piata;
- cerinte referitoare la conditii de exploatare, manipulare, etc.



6.2.3 Determinarea cerintelor referitoare la lucrari

- a. Determinarea cerintelor clientilor privind realizarea unei lucrari se face de catre Directorul general pe baza cererile primite la organizatie sau in urma altor demersuri comerciale efectuate.
- b. Determinarea cerintelor cu privire la participarea la licitatii se face de catre Directorul General pe baza cererilor de oferte identificate.

c. Directorul General determina toate cerintele necesare pentru realizarea lucrarii.
Cerintele clientilor intra in firma pe urmatoarele cai:

- telefonic
- verbal in cadrul intalnirilor outdoor
- prin fax
- prin corespondenta electronica sau prin posta.

Majoritatea cererilor de oferta intra in firma prin fax si corespondenta care sunt arhivate conform procedurii "Controlul documentelor".

Cerintele nespecificate se stabilesc in faza de analiza a cerintelor si se pot ajusta prin comunicare cu clientul pana in momentul semnarii contractului. Dupa prima intalnire cu clientul, daca acesta nu are un punct de vedere formulat in scris, reprezentantul organizatiei noteaza in agenda proprie toate datele referitoare la dorintele clientului. Pe baza acestor date, la sediul organizatiei, se intocmeste oferta care este transmisa clientului. Dupa atribuirea contractului cerintele pot fi modificate doar in cazuri exceptionale si cu respectarea prevederilor contractuale privind modificarile.

6.2.4 Analiza cerintelor referitoare la lucrari

Analiza, negocierea si acceptarea cerintelor clientilor privind realizarea lucrarilor se face de catre Directorul General pe baza informatiilor primite de la client.

Analiza cerintelor se face imediat dupa primirea acestora in firma, sub forma cererii de oferta, inaintea emiterii ofertei, a comenzii de furnizare sau a incheierii unui contract, de catre managerul de resort, dupa consultarea verbala cu Directorul General.

Analiza modificarilor se face pe baza unui aviz de modificare care se aproba de catre Directorul General care pastreaza si toata documentatia de contractare.

Analiza urmareste urmatoarele:

- Cerintele sa fie definite si documentate corect din punct de vedere tehnic. Daca cerintele sunt definite incomplet, neclar, ambiguu, se cauta clarificare prin procesul de comunicare cu clientul.
- Daca se are in vedere angajarea in onorarea unui contract sau a unei comenzi, analiza are in vedere solutionarea eventualelor diferente intre conditiile contractului/comenzii si conditiile ofertei.
- Daca firma are capacitatea de indeplinire a cerintelor definite.

Rezultatele analizei se concretizeaza in inregistrari, insemnari, rezolutii semnate si datate pe documentele intrate, documentate intr-o forma oficiala care sa poate fi prezentata clientului in cadrul ofertei la licitatie, negociere etc.

Daca clientul aproba oferta propusa, transmite acceptul. Se intocmeste proiectul de contract care se transmite clientului. Dupa analiza, modificari si consultari reciproce, contractul se semneaza de ambele parti.

Daca exista obiectii din partea clientului, acestea se mediaza prin persoana Directorului General pana se convine asupra unei forme agreate de ambele parti. In functie de complexitatea produsului, partea tehnica a ofertei poate constitui baza pentru anexele tehnice ale contractului.

Contractul poate fi insotit, dupa caz, insotit de anexe continand detalii referitoare produs/serviciu/lucrare.

Modificarile aparute in formularea cerintelor dupa atribuirea contractului se vor regasi in toate documentele relevante si sunt aduse la cunostinta tuturor functiilor implicate.

In cazul modificarilor cerintelor venite ulterior, Directorul General dispune transpunerea acestora in modificari aduse documentelor deja intocmite, aduse la cunostinta functiilor implicate.

6.2.5 Comunicarea cu clientul

6.2.5.1 Conducerea executiva a URALIS S.R.L. identifica si implementeaza modalitati eficiente pentru comunicarea cu clientul in conformitate cu procedura, „Comunicarea interna si externa” in legatura cu:

- a. informațiile referitoare la produse/servicii/lucrări;
- b. analiza și acceptarea comenzilor/contractelor și a amendamentelor la acestea;
- c. feedback-ul de la client, inclusiv reclamațiile.

6.2.5.2. La determinarea modalităților de comunicare se au în vedere următoarele elemente:

- momentele din cadrul proceselor în care are loc comunicarea;
- clienții interni, furnizorii externi și celelalte părți interesate;
- cerințele, informațiile, datele de intrare;
- informații, documente, date de ieșire;
- mijloacele prin care are loc comunicarea;
- sensurile comunicării;
- feedback de la clienți;
- responsabilitățile.



6.2.5.3 Comunicarea cu clientul se face în scris, telefonic sau prin întâlniri între persoane desemnate/specialiști din partea organizației, respectiv din partea clientului.

6.2.5.4 Detalierea modalităților de comunicare cu clientul și feedback-ul de la acesta sunt prezentate și în procedurile: "Procese referitoare la relația cu clienții", "Evaluare satisfacție clienților", "Acțiuni corective și preventive".

6.3 Verificarea proiectării

Verificarea proiectelor are ca scop evaluarea conformității proiectului cu cerințele beneficiarului.

În cazul identificării unei neconformități se va întocmi un Raport de neconformitate, și se vor propune acțiuni de remediere.

Verificarea rezultatelor proiectării are în vedere identificarea gradului de satisfacere a cerințelor de utilizare specificate cuprinse în elementele de intrare ale proiectării-dezvoltării. Rezultatul proiectării se constituie într-un document pe baza căruia se stabilește necesarul de materiale și este realizată lucrarea.

Verificarea proiectării se realizează de către Directorul Tehnic și urmărește concordanța cerințelor planificate cu produsul rezultat.

6.3.1. Controlul modificărilor în proiectare

Toate modificările proiectului sunt documentate. Modificările trebuie avizate de aceleași funcții care le-au elaborat.

Modificările în activitate de proiectare sunt analizate, verificate și validate (după caz), înainte de implementarea lor.

Analiza modificărilor efectuate asupra unui proiect include evaluarea impactului pe care îl au modificările asupra proiectului în ansamblu (dacă este cazul).

Modificările care afectează proiectarea pot proveni de la o modificare expresă a nevoilor clientului sau, mai general, datorită corecțiilor sau precizărilor aduse specificațiilor deja aprobate.

Toate modificările sunt identificate, înregistrate în scris, evaluate și aprobate de către funcțiile care au participat la proiectare înainte de a fi puse în practică.

Orice modificare adusă proiectului trebuie tratată funcție de complexitatea ei, în sensul că, dacă aceasta presupune modificări esențiale, este necesară parcurgerea din nou a etapelor de analiză, verificare și validare a proiectului modificat.

6.4 Aprovizionare

6.4.1 Procesul de aprovizionare

7.4.1.1 Organizația a stabilit procedurile documentate "Evaluarea furnizorilor și aprovizionarea produselor și serviciilor", și "Controlul produselor și lucrărilor neconforme" care descriu:

a. modul deținere sub control al procesului de aprovizionare pentru a se asigura că produsul/materialul/serviciul aprovizionat este conform cu cerințele de aprovizionare specificate;

b. modalitățile de evaluare, selectare, acceptare, reevaluare și menținere/excludere a furnizorilor ale căror produse/materiale/servicii au impact asupra realizării lucrărilor. Furnizorii sunt evaluați, selectați și menținuți pe baza abilității lor de a satisface și a menține cerințele de aprovizionare specificate.

c. cerințele pentru produsul/ materialul/ serviciul aprovizionat, modalitățile de verificare și recepție a produsului/ materialului, modalitățile de verificare a serviciului aprovizionat, tratarea neconformităților precum și înregistrările aferente.

6.4.1.2. Procesul de aprovizionare este ținut sub control prin:

- a. stabilirea responsabilităților privind procesul de aprovizionare;
- b. identificarea necesităților organizației și a cerințelor pentru produsul/ materialul/ serviciul aprovizionat;
- c. evaluarea, selecția, reevaluarea, menținerea/excluderea furnizorilor de produse/materiale/servicii;
- d. definirea clară a datelor de aprovizionare în documentele de aprovizionare (comenzi/contracte);
- e. gestionarea documentelor de aprovizionare;
- f. tratarea produsului/ materialului/ serviciului aprovizionat neconform.

6.4.1.3. URALIS S.R.L. acorda o importanță deosebită procesului de aprovizionare.

De calitatea echipamentelor/ materialelor și serviciilor aprovizionate depinde în mod direct calitatea produselor, serviciilor lucrărilor realizate și, în final, satisfacerea nevoilor și așteptărilor clienților.

De aceea, pe timpul procesului de aprovizionare, firma urmărește în mod deosebit ca produsele, serviciile să fie comandate numai la furnizori evaluați și agreeți, iar comenzile de aprovizionare să descrie cât mai clar caracteristicile și condițiile pe care trebuie să le îndeplinească produsul aprovizionat.

6.4.1.4. Grupe de produse/materiale/ servicii aprovizionate și responsabilități

6.4.1.5. Organizația menține înregistrări adecvate ale angajamentelor furnizorilor, inclusiv (fără a se limita însă la) acorduri contractuale și sau angajamente scrise ale acestora referitor la:

- a) Conformarea cu toate cerințele SMI și solicitarea aceluiași lucru și pentru subfurnizorii acestora
- b) Participarea la activitățile de monitorizare așa cum sunt cerute de organizația noastră
- c) Identificarea cauzelor și implementarea promptă a corecțiilor și acțiunilor corective / preventive pentru rezolvarea oricărei neconformități identificate față de cerințele SMI
- d) Informarea promptă și completă a organizației noastre referitor la orice relație de afaceri relevantă cu alții furnizori și subfurnizori

6.4.1.6. Organizația a stabilit, menținut și documentat o procedură pentru evaluarea și selectarea furnizorilor / subcontractanților și unde este cazul a subfurnizorilor, luând în considerare performanțele acestora.

6.4.1.7. Dacă se utilizează furnizori sau subcontractanți care lucrează la domiciliu atunci acestora li se vor asigura aceleași condiții ca pentru proprii angajați. Acestea includ dar nu se limitează:

- a) contracte de aprovizionare scrise care conțin minimul de cerințe impuse de SMI
- b) asigurarea că cerințele din contractul de aprovizionare sunt înțelese și implementate de lucrătorii la domiciliu și toate celelalte părți interesate în derularea contractului
- c) menținerea unor înregistrări adecvate care să detalieze identitatea lucrătorilor la domiciliu, cantitatea de marfuri produse, serviciile furnizate și /sau orele de lucru prestate de fiecare lucrător casnic,
- d) activități frecvente de monitorizare anunțate și neanunțate pentru a verifica îndeplinirea cerințelor contractului de aprovizionare.

PRODUSE/MATERIALE APROVIZIONATE:

- a. materii prime, materiale, elemente de construcții, produse pentru instalații, utilaje, echipamente, EMM și alte produse destinate executării lucrărilor de construcții ;
- b. documentație (legislație, normative, regulamente, standarde, etc)
- c. birotică, echipamente hardware și software, consumabile

SERVICII APROVIZIONATE:

- a. servicii de închiriere echipamente/utilaje;
- b. servicii de încercări materii prime și materiale;



- c. servicii de specialitate (verificari executie lucrari de constructii) si servicii pentru contracte in subantrepriza;
- d. servicii de instruire externa;
- e. servicii de mentenanta preventiva (intretinere), corectiva (reparatii) si de verificari metrologice, dupa cum este cazul.

6.4.1.4 Detalii privind criteriile de evaluare, selectie, acceptare, reevaluare, mentinere, excludere a furnizorilor si responsabilitatile specifice sunt prezentate in procedura "Evaluarea furnizorilor si aprovizionarea produselor si serviciilor".

6.4.1.5 Functiile responsabile de aprovizionarea cu servicii/ materiale/ produse intocmesc Liste de furnizori acceptati pentru produsele/ materialele/ serviciile de care raspund si au responsabilitatea actualizarii permanente a acestora.

6.4.1.6 Reevaluarea furnizorilor se face anual, in luna ianuarie, la incheierea unor contracte dupa caz sau in cazul nerespectarii criteriilor pe baza carora furnizorul a fost acceptat initial.

6.4.2 Informatii pentru aprovizionare

6.4.2.1 Aprovizionarea cu produse/ materiale/ servicii se realizeaza in functie de volumul si complexitatea lucrarilor pe baza de comenzi si contracte de aprovizionare (daca este cazul) in care sunt documentate toate cerintele de calitate si , modalitatile de verificare, receptie, acceptare, service, garantie.

6.4.2.2 Documentele de aprovizionare sunt analizate inainte de emitere si supuse avizarilor si aprobarilor conform reglementarilor interne, dupa care se transmit furnizorului.

6.4.2.3 Contractele de aprovizionare se modifica prin Acte aditionale care se supun aceluiasi circuit de analizare, avizare si aprobare ca si documentul initial.

6.4.2.4 Documentele de aprovizionare, inclusiv modificarile se pastreaza la DG, iar facturile fiscale se prelucreaza la Biroul Contabilitate.

6.4.2.5. Documentul care descrie datele de aprovizionare referitoare la produsul de aprovizionat este "comanda".

6.4.2.6 Monitorizarea performantelor furnizorilor de produse/ materiale/ servicii si inregistrarea acestor performante constituie date de intrare pentru analiza SMI efectuata de conducerea organizatiei (conform procedurii P-005 "Analiza efectuata de management").

6.4.2.7. Documentele de aprovizionare sunt analizate si aprobate, inainte de emitere, de catre directorul general.

6.4.3 Inspectie si receptie

6.4.3.1 Organizatia a stabilit procedura "Evaluarea furnizorilor si aprovizionarea produselor si serviciilor" care prezinta modalitatile de verificare, receptie si acceptare a produselor/ materialelor aprovizionate.

6.4.3.2 Verificarea si receptia echipamentelor se face la santier, punct de lucru sau la sediul URALIS S.R.L.

6.4.3.3 Se pastreaza inregistrari ale procesului de verificare si receptie.

6.4.3.4. Conditiiile de acceptare, termenele de livrare, mijloacele de transport, conditii de calitate (certificari, certificate de calitate si/sau declaratii de conformitate etc.), cerintele de mediu se stabilesc in comanda/contractul de livrare.

6.4.3.5. URALIS S.R.L..solicita efectuarea verificarii la furnizori prin reprezentantul sau, numai daca acest lucru este specificat in documentele de aprovizionare

6.5. Executia lucrarilor de CONSTRUCTII si INSTALATII

Conducerea executiva a URALIS S.R.L. are in vedere imbunatatirea eficacitatii si eficientei proceselor referitoare la executia lucrarilor prin:

- a. asigurarea documentarii corespunzatoare a proceselor;
- b. alocarea responsabilitatilor si instruirea personalului de la toate nivelurile;
- c. implementarea de actiuni preventive in vederea prevenirii neconformitatilor;
- d. reducerea pierderilor prin identificarea, analiza si tratarea oportuna a neconformitatilor;

- e. comunicare internă și externă eficientă și înregistrarea informațiilor;
- f. aplicarea și îmbunătățirea continuă a metodelor de verificare, control și validare.

Detalii privind execuția lucrărilor de construcții și instalații se regăsesc în: procedura P-013 "Execuția lucrărilor de construcții" și în instrucțiunile de lucru.

Documentele SMI elaborate prezintă modul în care execuția lucrărilor de construcții și instalații și execuția lucrărilor se desfășoară controlat în conformitate cu cerințele legale și de reglementare aplicabile și responsabilitățile personalului de execuție, verificare, control și validare.

Toate activitățile de realizare a produselor/ serviciilor/ lucrărilor din URALIS S.R.L. se desfășoară în condiții controlate.

6.5.1 Controlul procesului de execuție a lucrărilor

6.5.1.1 Procesul se realizează în condiții controlate prin:

- a. disponibilitatea și comunicarea informațiilor care descriu caracteristicile lucrărilor solicitate de către client (comenzi/ contracte);
- b. disponibilitatea legislației, regulamentelor, normativelor, standardelor etc în vigoare în domeniul construcțiilor;
- c. disponibilitatea documentației de execuție;
- d. planificarea realizării lucrărilor;
- e. disponibilitatea instrucțiunilor de lucru;
- f. disponibilitatea și utilizarea echipamentului adecvat și a EMM;
- g. disponibilitatea personalului instruit și atestat/ calificat de execuție, verificare, control și validare;
- h. implementarea activităților în perioada de garanție a lucrărilor.

6.5.1.2 Planificarea, controlul, verificarea și validarea etapelor de execuție a lucrărilor se face pe baza planurilor calității.

6.5.1.3 Execuția lucrărilor în condiții controlate este coordonată de către Directorul de Producție.

6.5.1.4 Verificarea și controlul execuției lucrărilor de construcții și instalații se face astfel:

a. Control intern

- nivel I - verificare și autocontrol de către executant pentru fiecare operație;
- nivel II - control de către șef echipă/șef punct de lucru;
- nivel III - control RTE, D.

b. Control extern

- nivel I - ISC;
- nivel II - Beneficiar/Reprezentant al Beneficiarului/ Proiectant



6.5.1.5 Pentru a menține sub control activitățile de realizare a lucrărilor se are în vedere următoarele:

- identificarea cât mai exactă a cerințelor pentru lucrare;
- asigurarea documentației tehnice specifice;
- utilizarea unor echipamente cât mai performante;
- utilizarea de personal competent și bine instruit;
- realizarea unui sistem de comunicare viabil;
- utilizarea de echipamente de inspecție verificate și etalonate pentru măsurarea și monitorizarea proceselor.

6.5.1.6 Personalul de execuție, control și verificare în toate fazele lucrării de execuție este disponibil, competent și instruit; se păstrează înregistrări privind activitățile de execuție, verificare și control, inclusiv a modului de identificare, analiză și tratare a neconformităților și a reverificării execuției.

6.5.2. Validarea proceselor de execuție a lucrărilor

6.5.2.1 Pentru procesele de execuție a lucrării de construcții la care datele de ieșire rezultate nu pot fi verificate în întregime prin inspecția aferentă și deficiențele devin evidente în fazele ulterioare de execuție sau

la/dupa receptia la client, de exemplu: turnare beton operatii de protejare-finisare etc validarea are loc o data cu executia fazei respective a lucrarii. Se intocmesc procese verbale de lucrari ascunse si procese verbale de receptie calitativa. Procesele sunt tinute sub control prin: parametrii procesului, cand este cazul, instructiuni de lucru, controlul utilajelor/EMM, instruirea personalului, stabilirea cerintelor speciale de mediu ce afecteaza calitatea (conditii meteo, temperatura si alti factori), stabilirea criteriilor de acceptabilitate.

6.5.2.2 Revalidarea proceselor are loc la modificarea unuia din criteriile utilizate la validare.

6.5.2.3 Procesele speciale se valideaza inaintea aplicarii. Referitor la validarea proceselor, dispozitiile sunt urmatoarele :

- a) existenta de criterii definite pentru analiza si aprobarea acestor procese;
- b) aprobarea echipamentului si calificarea personalului;
- c) utilizarea de metode si proceduri specifice;
- d) respectarea cerintelor referitoare la inregistrari;
- e) revalidare.



6.5.3. Identificare

6.5.3.1 Organizatia a stabilit procedura "*Identificare si trasabilitate*" care prezinta modul in care sunt identificate materialele utilizate pentru realizarea constructiei, echipamentele/utilajele/EMM achizitionate sau inchiriate, materialele utilizate in timpul executiei lucrarii de constructii.

6.5.3.2 Produsele/ materialele prezentate la punctul 7.5.3.2 sunt identificate de catre persoanele responsabile dupa caz, prin: documentele de certificare a calitatii (dupa caz, certificate de calitate, certificate/declaratii de conformitate, buletine de analiza si incercari, avize/autorizatii, etc) de la furnizori si laboratoare de incercari autorizate, agremente tehnice, "*Lista de utilaje*", "*Condica de betoane*", etc.

6.5.3.3 Materialele neconforme sunt identificate corespunzator si depozitate in zone special amenajate. Lucrarile neconforme sunt identificate corespunzator si se procedeaza la remedierea lor pana devin conforme.

6.5.3.4 URALIS S.R.L. identifica si inregistreaza sursa oricarui produs sau serviciu care face parte din produsul/ serviciul/ lucrarea prestata, inclusiv responsabilitatea personala pentru verificare si pentru alte activitati efectuate pe tot parcursul procesului de prestare a serviciului, in scopul de a se asigura trasabilitatea in cazuri de neconformitati, de reclamatii ale clientului si raspundere juridica.

6.5.3.5 Identificarea materialelor, echipamentelor si pieselor de schimb aprovizionate sau puse la dispozitie de client se asigura prin activitatile si inregistrarile calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale prevazute in procedura de aprovizionare.

6.5.3.6 Identificarea echipamentelor de monitorizare si masurare se asigura prin mentinerea inregistrarilor calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale prevazute in procedura „Controlul echipamentelor de monitorizare si masurare”.

6.5.4 Trasabilitatea

- a. Trasabilitatea produselor/ materialelor aprovizionate se realizeaza prin documentele de aprovizionare.
- b. Trasabilitatea contractului cu beneficiarul se realizeaza prin "*Registrul contractelor*" si dosarul lucrarii.
- c. Trasabilitatea etapelor de executie a lucrarii de constructie se realizeaza prin planurile calitatii/PCCVI si documentele de receptie pe faze determinante.

6.5.5. Proprietatea clientului

6.5.5.1 Managementul URALIS S.R.L. asigura identificarea, verificarea, protejarea si punerea in siguranta a proprietatii clientului pusa la dispozitie pentru a fi utilizata pentru realizarea lucrarii pe intreaga perioada in care aceasta se afla sub controlul sau este utilizata de organizatie.

6.5.5.2 Proprietatea clientului este:

- a. proprietatea intelectuala-proiect de executie lucrare de constructii
- b. materiale etc.
- c. datele personale ale clientului

6.5.6. Pastrarea produselor si a materialelor

6.5.6.1 Managementul URALIS S.R.L. identifica resursele necesare pentru pastrarea materialelor aprovizionate sau a utilajelor inchiriate, proiectelor si pentru pastrarea integritatii constructiei pe parcursul executarii acesteia pana la predarea la beneficiar.

6.5.6.2 Materialele aprovizionate care nu sunt puse in opera imediat dupa receptia la punctul de lucru sunt depozitate corespunzator sub coordonarea sefului punctului de lucru.

6.5.6.3 Materialele aprovizionate care sunt puse in opera dupa receptia la punctul de lucru sunt manipulate de catre personalul de executie instruit de seful de echipa/seful locului de munca cu privire la modul de derulare a lucrarilor pe care le au de executat si privind normele de protectia muncii.

6.5.6.4 Utilajele/echipamentele inchiriate sunt manipulate si depozitate conform instructiunilor primite de la proprietar si cu respectarea cerintelor legale privind protectia muncii si PSI, astfel incat sa se previna defectarea acestora si accidente de munca sau de mediu.

6.5.6.5 Materialele aprovizionate neconforme si/sau utilajele/echipamentele inchiriate defecte se identifica si se depoziteaza in mod corespunzator de catre seful punctului de lucru si se returneaza furnizorilor.

6.5.6.6 Pastrarea integritatii constructiei pe parcursul executarii acesteia pana la predarea la beneficiar se face prin respectarea documentelor SMI si a legislatiei in domeniul constructiilor.

6.5.6.7 Predarea lucrarii de constructii catre beneficiar se face pe faze de executie pe baza de procese verbale de receptie.

6.5.6.8 Predarea lucrarii de constructii la finalizare se face pe baza de proces verbal de receptie la finalizarea lucrarii impreuna cu Cartea tehnica a constructiei intocmita de catre beneficiar si proiectantul autorizat.

6.5.6.9 Managementul URALIS S.R.L. identifica resursele necesare pentru pastrarea materialelor aprovizionate necesare realizarii lucrarilor.

6.5.6.10 Predarea lucrarii de constructii dupa finalizarea perioadei de garantie se face pe baza de proces verbal de receptie definitiva.

6.5.6.11 URALIS S.R.L. acorda o atentie deosebita identificarii, manipularii, depozitarii si conservarii materialelor, echipamentelor si pieselor de schimb necesare activitatii de prestare a serviciului, daca este cazul se stabilesc instructiuni specifice pentru manipulare, depozitare, conservare.

6.6 Controlul echipamentelor de masurare si monitorizare (EMM)

6.6.1 Organizatia a stabilit procedura "Monitorizarea echipamentelor de masurare si monitorizare" pentru:

a. stabilirea si mentinerea unui sistem de monitorizare si masurare necesar pentru a furniza dovezi ale conformitatii

executiei lucrarii de constructii cu cerintele din proiecte/detalii de executie cerintele determinate;

b. stabilirea proceselor prin care sa se asigure ca monitorizarile si masurarile pot fi si sunt efectuate intr-un mod care este in concordanta cu cerintele de monitorizare si masurare;

c. definirea metodelor utilizate pentru a se asigura ca EMM sunt calibrate corespunzator si pot fi utilizate.

6.6.2 Utilizarea, etalonarea si intretinerea tuturor echipamentelor de masurare si incercare folosite de URALIS S.R.L. la realizare sau evaluarea produsului/ serviciului/ lucrarii sunt controlate pentru a se asigura increderea in deciziile sau actiunile bazate pe datele de masurare.

In acest sens, dispozitivele de masurare si incercare utilizate de URALIS S.R.L. sunt controlate permanent pentru a se vedea daca:

- sunt etalonate si reglate periodic inainte de a fi utilizate;
- sunt asigurate impotriva ajustarilor care ar putea invalida rezultatele masuratorilor
- sunt protejate impotriva degradarilor si deteriorarilor pe timpul manipularii, intretinerii si depozitarii.

Societatea nu are un atelier propriu de verificare si etalonare a EMM. Verificarile si etalonarile etaloanelor se fac, prin colaborare, la laboratoare autorizate, prestatoare de servicii in domeniul metrologiei.

Modul in care sunt controlate de catre societate dispozitivele de monitorizare si masurare este specificat in procedura „Controlul echipamentelor de monitorizare si masurare”.

6.6.3 In scopul dobandirii increderii in datele obtinute procesele de masurare si monitorizare includ:

a. confirmarea ca EMM sunt apte pentru utilizare;

- b. asigurarea ca precizia EMM este mentinuta la standardele acceptate;
- c. un mijloc de identificare a stadiului EMM.

6.7. Managementul situațiilor de urgență

Toate situatiile potentiale sau reale de urgenta si accidente de mediu trebuie identificate si analizate in cadrul organizatiei. Daca in urma analizei rezulta necesitatea elaborarii unor *Planuri de prevenire a poluarii si de interventie in situatii de urgenta (planuri de interventie)*, acestea vor fi documentate si redactate de Coordonatorul cu SSM si SU si a conducerii SC URALIS SRL.

Scopul *Planurilor de interventie* este de a asigura ca organizatia a luat toate masurile de prevenire a producerii unor astfel de evenimente, iar in cazul in care acestea se produc, organizatia este capabila sa reactioneze potrivit naturii si intensitatii evenimentului respectiv, iar pagubele asociate vor fi eliminate sau cât mai reduse.

Coordonatorul cu SSM si SU are obligatia de a elabora, implementa si mentine *Planuri de interventie* pentru situatiile identificate in cadrul organizatiei.

Coordonatorii cu SSM si SU are obligatia de a instrui personalul din subordine pentru prevenirea situatiilor de urgenta si de actiune in cazul producerii acestora, in conformitate cu *planurile de interventie*. Inregistrările acestui proces se realizeaza in conformitate cu PG-006.

Conducerea SC URALIS SRL aproba planurile de interventie si are obligatia de a asigura resursele necesare pentru asigurarea mijloacelor de prevenire a poluarii si de interventie in situatii de urgenta.

In cazul producerii unui *accident de mediu sau situatie de urgenta* sunt aplicate masurile din *planurile de interventie*. Ele stabilesc responsabilitatile personalului de interventie, modul si mijloacele tehnice de interventie, echipamentele de protectie si elementele privind comunicarea interna si externa pentru astfel de situatii.

Pentru o buna corelare a *Planurilor de interventie* cu situatiile concrete de urgenta, organizatia va testa periodic aceste proceduri, atunci când acest lucru este posibil.

Autoritatile locale si vecinii vor fi informati privind situatiile de urgenta potentiale sau reale precum si modul in care organizatia va coopera cu acestia in cazul producerii unor astfel de evenimente. Conducerea executiva a SC URALIS SRL are responsabilitatea comunicarii externe in astfel de situatii.

Dupa producerea unor accidente de mediu sau depasirea unor situatii de urgenta, Coordonatorii cu SSM si SU, dispune intocmirea unui raport privind *accidentul de mediu*. In acest scop numeste o persoana sau o comisie care sa analizeze cauzele care au stat la baza producerii accidentului de mediu sau situatii de urgenta. Daca in urma analizei rezulta necesitatea elaborarii sau revizuirii unui *Plan de interventie*, atunci dispune acest lucru.

Inregistrările analize accidentelor de mediu sau a situatiilor de urgenta sunt anexate la *Planul de interventie* existent, si contin pe lângă informatiile referitoare la cauzele care au generat necesitatea schimbarii planurilor si elementele care vizeaza schimbarea.

6.7.1. Continutul Planului de interventie

Planul de interventie contine urmatoarele elemente, fara a se limita la acestea:

- a) Date privind sursa de poluare (instalatie etc.);
- b) Date privind poluantul (denumire, caracterizare, primul ajutor, toxicologie, etichete de identificare);
- c) Elemente privind prevenirea poluarii;
- d) Evaluare a riscului privind sanatatea persoanelor si impactul asupra mediului;
- e) Mijloace tehnice folosite pentru interventie;
- f) Personal de interventie;
- g) Instruirea personalului;
- h) Echipamente de protectie;
- i) Descrierea modului de interventie;
- j) Simulari (testarea practica);
- k) Comunicare interna (coordonarea cu alte compartimente);
- l) Comunicare externa (coordonarea cu autoritatile locale, vecini).

In cazul in care, prin prevederi legale sau alte cerinte, pentru o anumita activitate, instalatie, poluant etc., este reglementat continutul *Planurilor de interventie*, acesta se elaboreaza tinând seama cu precadere de prevederile respective.

6.7.2. Echipamente tehnice pentru situatii de urgenta

Conform Planurilor de interventie, organizatia asigura echipamentele necesare de protectie si interventie. Aceste echipamente sunt verificate periodic privind numarul lor, daca sunt accesibile si corespunzatoare situatiilor de interventie pentru care sunt prevazute.

Intra in responsabilitatea Sefilor compartimentelor tehnice si administrative, pentru fiecare amplasament al organizatiei ca aceasta verificare sa fie facuta, iar in cazul in care nu sunt asigurate, acestia trebuie sa ia masuri in cel mai scurt timp pentru a asigura necesarul de echipamente conform Planurilor de interventie.

Notificari

Inregistrarea accidentelor de mediu trebuie realizata de catre COORDONATORUL CU SSM SI SU in maxim 3 zile dupa producerea evenimentului.

In cazul in care prin *Planurile de interventie* sau printr-o prevedere legala sau cerinta reglementara, se specifica notificarea unei institutii abilitate a statului cu rol de control, aceasta notificare va fi facuta in termenul prevazut in Planul de interventie / prevedere legala / cerinta reglementara. Daca nu exista un termen prevazut, atunci notificarea se va face in maxim 48 de ore de la producerea evenimentului.

Managerul SMI pastreaza o evidenta a tuturor *Rapoartelor privind accidentele de mediu*.

6.7.3. Analiza accidentelor de mediu

Toate accidentele de mediu trebuie analizate. Punctele care trebuie incluse in analiza sunt:

- Descrierea accidentului de mediu, incluzând evenimentele principale care au declansat situatia de urgenta;
- Localizarea accidentului de mediu sau a situatiei de urgenta;
- Planurile de interventie aplicabile;
- Lipsurile potientiale ale sistemului sau ale planurilor de interventie;
- Actiuni corective sau preventive;
- Schimbari necesare in politica, proceduri sau instructiuni;

La inregistrarea accidentelor de mediu se utilizeaza formularul din anexa nr. 1.

Inregistrari

O evidenta a tuturor planurilor de interventie si a documentelor subsidiare acestora va fi disponibila la toate amplasamentele organizatiei. Actualizarea si mentinerea lor intra in responsabilitatea elaboratorului, a persoanelor autorizate conform prevederilor din Planurile de interventie.

Inregistrările privind accidentele de mediu, precum si documentele privind analiza lor au un caracter special si se vor pastra pe o durata de 10 ani.

Pentru sarcinile si atributiile mentionate in prezenta procedura, personalul SC URALIS SRL, are obligatia de a mentine si prezenta inregistrările necesare.

Responsabilitate

Responsabilitatea pentru aplicarea prezentei proceduri revine conducerii executive a ORGANIZATIEI

Responsabilitatea difuzarii procedurii la angajatii SC URALIS SRL revine Mnagerului SMI.

Procedura este obligatorie pentru toate activitatile SC URALIS SRL si pentru tot personalul organizatiei.

6.7.4. Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns

Una dintre cerintele deosebit de importante ale SMI in cadrul URALIS S.R.L.. consta in prevenirea aparitiei si, dupa caz, minimizarea consecintelor asupra personalului si mediului inconjurator in situatiile de urgenta (situatiile accidentale).

Pentru indeplinirea acestor cerinte, este necesar ca, la toate nivelele si functiile relevante din cadrul URALIS S.R.L.. sa se identifice si evalueze periodic potentialul de productie a unor situatii de urgenta care pot duce la accidente si imbolnaviri profesionale sau pot avea efecte asupra mediului inconjurator si sa se stabileasca resursele si metodele necesare pentru prevenirea aparitiei lor sau, dupa caz, interventia prompta in vederea minimizarii efectelor acestora.

Directorul General in consultare cu Managerul SMI , desemneaza responsabilitatile pentru prevenirea si interventia in situatii de urgenta.

Identificarea potentialului de producere a unor situatii de urgenta sau accidentale, a cerintelor si necesitatilor privind atat prevenirea cat si raspunsul la aceste evenimente cu impact potential asupra personalului, vizitatorilor, mediului inconjurator, se realizeaza in conformitate cu prevederile procedurii *Pregatirea pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns*.

Conform prevederilor legislatiei in vigoare, personalul URALIS S.R.L.. participa, daca este cazul, in cadrul unor comandamente de interventie (inclusiv de aparare civila) in situatii de urgenta provocate de factori externi URALIS S.R.L.. Aceste comandamente actioneaza dupa planuri prestabilite in cadrul organelor locale, precum:

- planuri de alarmare;
- planuri pentru asigurarea cu mijloace de interventie si alarmare;
- planuri de instruire, coordonare si conducere a actiunilor echipelor de interventie;
- planuri de interventie pentru situatii de urgenta, avarii, accidente, evenimente meteorologice deosebite, calamitati naturale.

Activitati tinute sub control :

Activitati de prevenire a poluarii, accidentarilor si imbolnavirilor profesionale si conservarea resurselor :

- Contractare – se tine seama de obiectivele SMI rezultate de politica SMI si de solicitarile clientilor privind impactul produselor/ lucrarilor asupra mediului/ riscurilor pentru personalul propriu al organizatiei si pentru beneficiar .

Contractarea se realizeaza conform procedurii – Analiza cerintelor clientilor. In contracte se mentioneaza obligatiile partilor privind respectarea cerintelor legale si a altor cerinte de mediu.

- Aprovizionare – se realizeaza conform procedurii care descrie procesul de aprovizionare. La evaluarea si selectarea furnizorilor de produse/servicii se urmareste ca furnizorul sa aiba un sistem de management de mediu/ sso certificat sau cel putin implementat, sa ofere fise tehnice de securitate pentru substantele periculoase , sa aiba personal competent , sa ofere produse/servicii de calitate si care nu au un impact semnificativ asupra mediului .

- Receptie – receptia materialelor , utilajelor se realizeaza conform deciziei manageriale. Receptia lucrarilor se face conform legislatiei in vigoare si decizie manageriale care stabileste comisia de receptie si atributiile sale .

Managerul SMI asigura inregistrarea rezultatelor monitorizarii si masurarii , gestionarea acestora si verifica conformitatea rezultatelor cu cerintele SMM si legislatie .

Activitati curente de control si supraveghere

- Activitati de executie – activitatile asociate aspectelor de mediu semnificative identificate in cadrul societatii sunt tinute sub control pe baza procedurilor si instructiunilor SMI, normelor interne de securitate a muncii si SU - PSI.

- Responsabilul CQ efectueaza controlul materiilor prime, a lucrarilor in diferite faze , conform PCCVI si a procedurilor operationale/ tehnice de executie .

- Toate activitatile de intretinere si reparatii sunt planificate pentru a se asigura ca acestea se desfasoara in conditiile specificate .

- Monitorizarea proceselor asociate aspectelor de mediu semnificative se realizeaza in conformitate cu prevederile procedurii - Monitorizare si masurare . Evaluarea Conformarii.

- Monitorizarea si masurarea performantelor SSM se realizeaza in conformitate cu prevederile procedurii

- Neconformitatile de mediu se identifica si se trateaza conform procedurii de sistem - Controlul Neconformitatilor .

- Instruirea personalului se realizeaza conform procedurii - Resurse umane .

- Deseurile rezultate din activitatile societatii sunt selectate si predate la societati specializate .

- Identificarea si trasabilitatea produselor/proceselor se demonstreaza la nivelul fiecarui compartiment prin inregistrari referitoare la : materii prime, materiale, procese de executie, control , monitorizare si masurare factori de mediu ; contractanti; furnizori; pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns, audituri.

6.8. Controlul operational

Controlul operational urmareste, intr-o prima faza, identificarea acelor operatii si activitati generatoare de aspecte semnificative de mediu si riscuri de accidentare si imbolnavire profesionala, urmata de planificarea acestor operatii si activitati, pentru ca organizatia sa se asigure ca acestea se desfasoara in conditii planificate, in scopul

evitarii abaterilor de la politica si obiectivele de mediu si sanatate si securitate ocupationala. Planificarea activitatilor include modul specificat de desfasurare al acestora precum si criteriile de operare care trebuie urmarite.

Aceste cerinte sunt formulate prin intermediul documentelor de control operational, care constau in proceduri si instructiuni de lucru.

Documentele de control operational definesc mecanismul pentru stabilirea, implementarea si imbunatatirea cerintelor de planificare la nivelul fiecarui compartiment, pe activitati si operatiuni. Sunt incluse activitatile de productie, cercetare, aprovizionare, vinzari, marketing, mentenanta, control, asigurarea calitatii si protectia mediului, protectia muncii, inspectii si incercari, manipulare, ambalare, depozitare, transport, servicii post-vanzare, instruire etc.

Procedurile fac referire la toate conditiile de functionare. Sunt identificate si precizate proceduri pentru regimul normal de functionare, regimul de incident/avarie, regimuri de pornire – oprire ale anumitor tipuri de instalatii.

Controlul operational la nivelul URALIS S.R.L. se afla in responsabilitatea MANAGER SMI si al sefilor de compartimente si se realizeaza in conformitate cu prevederile procedurii *Controlul Operational*.

Organizatia a stabilit controlul asupra operatiilor si activitatilor asociate aspectelor de mediu semnificative, corespunzator politicii, obiectivelor generale si obiectivelor sale specifice.

In acest sens, organizatia planifica activitati, inclusiv activitati de intretinere, pentru a asigura ca acestea se realizeaza in conditii specificate prin:

- stabilirea si mentinerea politicilor documentate pentru a cuprinde situatiile in care absenta unor astfel de politici ar putea conduce la abateri de la politica de mediu, obiectivele generale si obiectivele specifice de mediu ;
- mentionarea in politici a criteriilor de operare;
- stabilirea si mentinerea politicilor referitoare la aspectele de mediu semnificative, identificabile, ale bunurilor si serviciilor utilizate de organizatie si comunicarea catre furnizorii si contractanti a politicilor si cerintelor relevante, avand elaborate si implementate politicile de proces specifice operatiilor identificate.

Managerul SMI identifica situatiile de risc potential pe linie de mediu conform procedurii - *Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns*, care pot determina accidente si situatii de urgenta. Fiecare situatie de risc potential este evaluata pentru a determina daca planurile de interventie sunt sigure si eficiente, iar acolo unde este cazul, se elaboreaza politici documentate. Intregul personal este instruit si constientizat asupra planurilor de interventie, iar atunci când este posibil, acestea sunt testate periodic.

Organizatia analizeaza si revizuieste, acolo unde este necesar, politica de pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns, dar nu numai dupa producerea incidentelor sau aparitia unor situatii de urgenta. De asemenea organizatia testeaza periodic astfel de politici.

Ca surse de informare sunt: auditurile, neconformitati de proces, neconformitati de mediu, satisfactia clientului, evaluarea performantelor furnizorilor, elemente de iesire ale analizelor efectuate de management, experienta anterioara etc.

6.9. Identificare, evaluare si control risc

Procedura de sistem - IDENTIFICARE-EVALUARE SI CONTROL RISC, reglementeaza metodologia si responsabilitatile pe care le au functiile implicate in identificarea pericolelor si evaluarea riscurilor de sanatate si securitate ocupationala asociate activitatilor de constructii derulate in cadrul URALIS S.R.L, a acelor riscuri pe care organizatia le poate controla si pe care le poate influenta.

Metoda are ca scop determinarea cantitativa a nivelului de risc/securitate a muncii pentru un loc de munca, pe baza analizei sistemice si evaluarii riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala. Aplicarea metodei se finalizeaza cu un document centralizator (FISA DE EVALUARE A LOCULUI DE MUNCA) care cuprinde nivelul de risc global pe loc de munca precum si cu un document Concluzii in care se calculeaza Nivelul de risc pentru societate si se fac propuneri conducerii utile pentru intocmirea Obiectivelor SSM si Programului de management SSM.

Fisa locului de munca astfel intocmita constituie baza fundamentarii programului de prevenire a accidentelor de munca si imbolnavirilor profesionale pentru locul de munca, departamentul sau organizatia analizata.

Metoda folosita pentru identificarea pericolelor si evaluarea factorilor de risc este metoda INCDPM. Aceasta metoda a fost elaborata de INCDPM (Institutul National de Cercetare Dezvoltare pentru Protectia Muncii) si reprezinta o metoda autohtona, capabila sa raspunda cerintelor legislative si de rigurozitate stiintifica pentru realizarea unei evaluari a riscurilor din procesele de munca, realista si cu finalitate practica.

Metoda are ca scop determinarea cantitativa a nivelului de risc pentru un loc de munca, pe baza analizei sistemice si a evaluarii riscurilor de accidentare si imbolnavire profesionala.

Esenta metodei consta in identificarea tuturor factorilor de risc din sistemul analizat (loc de munca) pe baza unor liste de control prestabilite si cuantificarea dimensiunii riscului pe baza combinatiei dintre gravitatea si frecventa consecintei maxim previzibile.

Nivelul de securitate pentru un loc de munca este invers proportional cu nivelul de risc.

6.10. Inregistrarea, investigarea si analiza incidentelor

Procedura **INREGISTRAREA, INVESTIGAREA SI ANALIZA INCIDENTELOR** stabileste modul de investigare, raportare si actiunile care sunt intreprinse in cazul producerii unor accidente de munca. Notificarea accidentelor, incidentelor se face neintarziat, de catre cel care a luat la cunostiinta de producerea evenimentului conducatorului locului de munca sau oricarei persoane din conducerea organizatiei.

Conducatorul locului de munca sau persoana din cadrul conducerii care a fost instiintata anunta directorul de resort, directorul general si RM Aceste comunicari se fac de indata ce s-a luat la cunostiinta ca a avut loc evenimentul.

In cazul accidentelor de munca, Inspectorul SSM informeaza printr-o nota scrisa intocmita conform prevederilor Legii sanatatii si securitatii in munca, Inspectoratul Teritorial de Munca si Casa Judeteana de Pensii. In cazul accidentelor mortale si Procuratura in raza carora s-a petrecut accidentul despre producerea acesteia.

In cazul accidentelor de mediu, Managerul SMI informeaza prin nota scrisa ANPM.

CAPITOLUL 7. MASURARE, ANALIZA SI IMBUNATATIRE

7.1 Generalitati

In cadrul URALIS S.R.L. sunt planificate si implementate procesele necesare de monitorizare, masurare, analiza si imbunatatire pentru:

- a demonstra conformitatea lucrarilor cu cerintele DTE si ale beneficiarilor;
- b. a se asigura conformitatea SMI;
- c. a imbunatati continuu eficacitatea SMI.

In URALIS S.R.L. se efectueaza o evaluare continua a desfasurarii proceselor de realizare a produselor, serviciilor, lucrarilor pentru a se identifica si urmari in mod activ posibilitatile de imbunatatire a calitatii produselor, serviciilor, lucrarilor si a performantei de mediu.

Pentru a implementa astfel de evaluari, managementul URALIS S.R.L. mentine un sistem de informare pentru culegerea si difuzarea datelor provenite din toate sursele relevante.

Activitatile de masurare, analiza si imbunatatire desfasurate de URALIS S.R.L. sunt axate in principal pe:

- demonstrarea conformitatii produselor, serviciilor, lucrarilor realizate de firma fata in raport cu cerintele clientului si cerintele de reglementare;
- asigurarea conformitatii SMI cu cerintele standardelor de calitate;
- asigurarea imbunatatirii continue a eficacitatii SMI;
- evaluarea periodica a conformarii cu cerintele legale de mediu si sanatate si securitate ocupationala aplicabile;
- urmarirea indicatorilor care redau caracteristicile factorilor de mediu si ale performantelor de sanatate ale angajatilor;
- asigurarea conformitatii cu obiectivele de mediu si OH&S ale organizatiei;

- urmărirea caracteristicilor principale ale activităților care pot avea un impact semnificativ asupra mediului și/sau asupra sănătății și securității ocupationale.

7.2 Monitorizare și măsurare

7.2.1 Satisfacția clientului

7.2.1.1 Ca o măsură a performanței SMI, organizația monitorizează informațiile referitoare la percepția clienților privind lucrările executate așa cum se prezintă în procedura *“Evaluarea satisfacției clienților”*.

7.2.1.2 Sursele de informații referitoare la satisfacția clientului sunt:

- a. Reclamațiile - tratate conform prevederilor procedurii *“Tratarea reclamațiilor și sesizărilor clienților”*;
- b. Comunicarea directă - conform prevederilor procedurilor *“Comunicarea internă și externă”* și *“Procese referitoare la relația cu clienții”*.
- c. *“Chestionarele de evaluare a gradului de satisfacție”*.

7.2.1.3 La finalizarea contractului MANAGER SMI chestionează clienții pe baza *“Chestionarului de evaluare a satisfacției clientului”*.

7.2.1.4 Prelucrarea rezultatelor din chestionarele completate de clienți se face anual iar rezultatele se analizează de către MANAGER SMI și se prezintă conducerii organizației în prima ședință de analiză efectuate de management.

7.2.1.5 Modul în care se desfășoară activitățile de monitorizare a satisfacției clientului este prevăzut în procedura *“Evaluarea satisfacției clienților”*. Modul în care se realizează monitorizarea performanței de mediu se realizează conform procedurii *“Monitorizarea și măsurarea proceselor și factorilor de mediu”*.

7.2.2 Audit intern

7.2.2.1 Auditul intern este un proces planificat, sistematic și independent descris în procedura *“Audit intern”* și care se efectuează pentru:

- a. a determina gradul de conformitate a elementelor SMI cu cerințele specificate;
- b. a determina eficacitatea cu care SMI satisface obiectivele calității;
- c. îmbunătățirea permanentă a SMI;
- d. a oferi conducerii date pentru efectuarea analizelor SMI.

7.2.2.2 URALIS S.R.L. desfășoară audituri interne la intervale planificate pentru a determina dacă SMI este conform cu cerințele standardelor de calitate și dacă este efectiv implementat, menținut și îmbunătățit.

7.2.2.3 Activitatea de audit intern este de asemenea utilizată de societate pentru a analiza eficiența și eficacitatea altor activități desfășurate, incluzând:

- capacitatea proceselor;
- stabilirea responsabilităților și autorităților;
- competența personalului;
- existența unei documentații adecvate;
- identificarea neconformităților;
- îmbunătățirea activităților;
- utilizarea tehnicilor statistice.

7.2.2.4 Pentru desfășurarea activităților de audit intern societatea folosește personal instruit corespunzător, urmând criteriul independenței auditorului.

7.2.2.5 Modul în care se desfășoară activitatea de audit intern este prevăzut în procedura *“Audit intern”*.

7.2.2.6 Planificarea auditurilor interne se face de către MANAGER SMI prin întocmirea în prima decadă a fiecărui an a *“Programului anual de audituri interne”* care ține cont de starea și importanța proceselor SMI și a zonelor care trebuie auditate, și după caz, de rezultatele auditurilor precedente. *“Programul anual de audituri interne”* se aprobă de către DG.

7.2.2.7 Sunt definite criteriile de audit, scopul auditului, frecvența și metodele de audit. Situațiile în care se efectuează și audituri neplanificate/suplimentare sau se efectuează audituri cu frecvență mai mare sunt identificate.

7.2.2.8 Modificările *“Programului anual de audituri interne”* se fac de către MANAGER SMI, se analizează și se aprobă de către Administratorul.



7.2.2.9 Selectia auditorilor si conducerea auditului asigura obiectivitatea si imparțialitatea procesului de audit. Auditorii nu isi auditeaza propria activitate.

7.2.2.10 Responsabilitatile si cerintele referitoare la planificarea si conducerea auditurilor, raportarea rezultatelor si pastrarea inregistrarilor sunt definite in procedura documentata, "Audit intern". Rezultatele auditurilor se consemneaza in "Raportul de audit", intocmit de catre Conducatorul echipei de audit si semnat de toti membrii echipei de audit. Pentru neconformitatile depistate in timpul auditului se initiaza "Raport de neconformitate pentru procese" sau « Raport de observatii ».

7.2.2.11 Sefii de birouri sunt responsabili pentru luarea deciziilor si stabilirea in timp util a actiunilor corective/preventive care se impun pentru neconformitatile identificate.

7.2.2.12 Rezultatele auditurilor interne sunt date de intrare pentru analiza efectuata de management.

7.2.3 Monitorizarea si masurarea proceselor

7.2.3.1 Organizatia a stabilit metode de monitorizare si acolo unde este aplicabil, metodele de masurare a proceselor SMI si responsabilitatile aferente pentru a demonstra eficacitatea si eficienta acestora.

7.2.3.2 Pentru evaluarea performantelor proceselor SMI, in cadrul URALIS S.R.L. se aplica metode specifice incluse in descrierea fiecarui proces in parte (in proceduri/instructiuni). Cu ajutorul acestor metode se demonstreaza ca se pot obtine rezultatele planificate.

7.2.3.3 In cadrul activitatilor de monitorizare si masurare se au in vedere obiectivele specifice pe proces si indicatorii stabiliti.

7.2.3.4 Prin "Programul anual de audituri interne" sunt prevazute audituri pentru toate procesele SMI si se evalueaza tendintele acestora.

7.2.3.5 Monitorizarea si masurarea performantelor procesului de realizare a produselor/ serviciilor/ lucrarilor si rezultatele acestuia se executa in mod permanent de conducerea organizatiei prin urmarirea permanenta a modului in care datele de iesire ale procesului corespund datelor de intrare, cerintelor si asteptarilor clientilor.

7.2.3.6 Pe timpul monitorizarii procesului de realizare a produselor/ serviciilor/ lucrarilor au loc sedinte de analiza conduse de Directorul General sau de Directorul Executiv, la care participa sefii de birouri, in care sunt analizate urmatoarele probleme:

- stadiul derularii contractelor de realizare a produselor/ serviciilor/ lucrarilor;
- modul de asigurare a intretinerii echipamentelor;
- necesarul de materiale si piese de schimb;
- asigurarea conditiilor de munca;
- rezolvarea operativa a problemelor tehnice aparute (deranjamentelor, neconformitatilor);
- stabilirea de corectii si actiuni corective.

7.2.3.7 Monitorizarea si masurarea proceselor se face si prin auditurile interne desfasurate in cadrul organizatiei, in urma carora, in functie de neconformitatile constatate, sunt stabilite actiuni corective si preventive pentru inlaturarea cauzelor neconformitatilor depistate sau potentiale.

7.2.3.8 Monitorizarea si masurarea permanenta a caracteristicilor principale de performanta ale operatiunilor si activitatilor S.C.URALIS S.R.L., care pot avea impact semnificativ asupra mediului inconjurator, constituie baza pentru evaluarea stadiului implementarii si a functionarii elementelor SMI si mai ales in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor exprimate prin Programele de Management de Mediu.

7.2.3.9 La nivelul tuturor entitatilor organizatorice din cadrul organizatiei, activitatile de monitorizare si masurare constau in:

- elaborarea si implementarea de proceduri operationale de mediu si /sau OH&S pentru monitorizarea permanenta sau periodica a proceselor si produselor, care prezinta aspecte semnificative de mediu si/sau riscuri de accidentare si imbolnavire profesionala;
- stabilirea indicatorilor specifici pe activitati si procese;
- evaluarea periodică a conformitatii cu reglementarile tehnice si legislative de mediu si OH&S, in vigoare.

Aceste cerinte sunt indeplinite prin respectarea prevederilor continute in procedura "Monitorizarea si masurarea proceselor si factorilor de mediu".

7.2.310 Evaluarea performantei generale în implementarea SMI se realizează periodic în cadrul Auditului intern al SMI, conform procedurii *Auditul Intern*. În cadrul proceselor de audit intern de mediu, aceste aspecte trebuie tratate cu prioritate, fiind apoi prezentate în rapoartele de audit intern și supuse analizei managementului.

7.2.3.11 Evaluarea globală a implementării și funcționării SMI, care privește aspectele de natură managerială, se realizează de către DG

7.2.3.12 Atunci când nu se obțin rezultatele planificate ale proceselor, conducerea executivă, din analiza datelor, ia decizii privind aplicarea de corecții și acțiuni corective/preventive, după cum este cazul, pentru a se asigura conformitatea proceselor și lucrărilor.

7.2.313 Procedura aplicabilă pentru monitorizarea proceselor este, "Monitorizarea proceselor"

7.2.4 Monitorizarea și măsurarea produselor, materialelor și a lucrărilor (construcții, instalații)

7.2.4.1 URALIS a stabilit metodele de monitorizare și măsurare, criteriile de acceptare, responsabilitățile și înregistrările aferente pentru:

- a. produsele/ materialele aprovizionate (materii prime, materiale, prefabricate, elemente de instalații, materiale/utilaje închiriate);
- b. lucrările executate;

7.2.4.2 Măsurarea caracteristicilor produselor/ serviciilor/ lucrărilor este planificată și este executată în toate etapele, de la lansare până la verificare externă.

7.2.4.3 Măsurările și monitorizările se realizează atât intern de către personalul responsabil cât și extern, conform cerințelor legale de către organismele abilitate sau de către client/reprezentanții ai clientului.

7.2.4.4 Metodele de măsurare și monitorizare și înregistrările aferente sunt analizate periodic pentru a determina oportunitățile de îmbunătățire a performanței SMI.

7.2.4.7 Prin procesul de monitorizare și măsurare sunt identificate neconformitățile referitoare la produse/materiale și lucrări, responsabilitățile și autoritățile persoanelor care analizează, dispun măsuri de tratare și verifică acțiunile întreprinse în acest scop conform prevederilor procedurii "Controlul produselor și serviciilor neconforme".

7.2.4.8 Procedura aplicabilă pentru monitorizarea produselor, serviciilor și a lucrărilor este, "Monitorizarea produselor și lucrărilor".

7.2.4.9 Monitorizarea și măsurarea performanțelor serviciului prestat se desfășoară atât pe timpul derulării contractului cât și în momentul predării la client, urmărindu-se dacă cerințele din contract sau din caietul de sarcini au fost îndeplinite.

7.2.4.10 Activitățile cerute de verificare, monitorizare și încercare specifice prestării serviciului sunt precizate, dacă este cazul și în planurile calitatii. Recepția finală a lucrărilor se face în prezența reprezentanților clientului.

7.2.5. Monitorizarea aspectelor de mediu

Monitorizarea aspectelor de mediu, reprezintă o modalitate de măsurare a performanțelor SMI . Societatea măsoară și monitorizează în mod sistematic caracteristicile principale ale proceselor sale care pot avea un impact semnificativ asupra mediului .

Toate măsurătorile și analizele se execută de personal calificat și se întocmesc înregistrări care reprezintă dovezi ale conformității cu limitele de acceptabilitate admise .

Informațiile culese se păstrează pentru a urmări evoluția în timp a performanțelor.

EMM – urile sunt verificate metrologic și se păstrează înregistrări.

Monitorizarea aspectelor de mediu este descrisă în procedura - Monitorizare și măsurare .

7.2.6. Monitorizarea și măsurarea performanței SSM

Societatea a identificat parametrii cheie de performanță pentru performanța SSM în procedura **PSM-06 Monitorizare și măsurare, evaluarea conformării** .

7.2.7. Evaluarea conformării

La evaluarea conformării se folosesc informații din următoarele activități :

- Audituri
- Analiza documentelor și înregistrărilor
- Interviuri
- Analiza activităților

Evaluarea conformării se realizează în urma procesului de măsurare și este descrisă în procedurile: Monitorizare și măsurare evaluarea conformării și Evaluarea factorilor de risc la locurile de muncă.

Atunci când se constată abateri, se întocmesc documentele cerute și se acționează conform prevederilor procedurii - Controlul neconformităților.

Modalitatea de evaluare a conformității activității cu cerințele SMM se face prin inspecții periodice pentru a verifica respectarea:

- prevederilor legale în domeniul mediului;
- prevederilor acordurilor și autorizațiilor de mediu;
- măsurilor din rapoartele de inspecție ale autorităților.

7.3 Controlul produselor, serviciilor și lucrărilor neconforme

7.3.1 Organizația a stabilit procedura "Controlul produselor și lucrărilor neconforme" care stabilește regulile și responsabilitățile pentru identificarea, analiza, tratarea și înregistrarea neconformităților referitoare la produsele/ materiale/ serviciile aprovizionate și lucrări executate.

7.3.2 Produsele, materialele, serviciile, lucrările neconforme sunt tratate prin următoarele metode:

- a. prin întreprinderea unor acțiuni de eliminare a neconformității detectate;
- b. prin întreprinderea unei acțiuni care să împiedice utilizarea neintenționată;
- c. prin întreprinderea unor acțiuni care să împiedice continuarea execuției lucrării până la soluționarea

neconformității identificate.

7.3.3 Materialele aprovizionate sunt controlate la recepție, înainte de utilizare pentru a identifica eventualele neconformități. Materialele aprovizionate neconforme sunt izolate în zona special amenajată și identificată în mod corespunzător, până la înapoierea către furnizor sau până la stabilirea deciziei de tratare de către Directrour tehnic.

7.3.4 Lucrarea trece de la o fază la alta numai dacă este controlată, verificată și acceptată conform cerințelor specificate, inclusiv a celor legale și de reglementare de către persoanele autorizate.

7.3.5 Personalul implicat în activitățile de execuție a lucrărilor este abilitat de către conducerea organizației cu autoritatea și responsabilitatea de a raporta șefului ierarhic neconformitățile identificate în orice etapă a astfel încât să se asigure detectarea și tratarea în timp util a neconformităților.

7.3.6 Înregistrarea neconformităților se face de către MANAGER SMI în "Rapoarte de neconformitate" și se tratează de către persoanele responsabile cu acordul DG.

7.3.7 Datele referitoare la neconformitățile la materialele/ serviciile aprovizionate, lucrări executate sunt culese și prelucrate de persoanele responsabile și constituie date de intrare pentru analizele SMI efectuate de management.

7.4 Analiza datelor

7.4.1 În cadrul URALIS S.R.L. sunt determinate, colectate și analizate date corespunzătoare pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea SMI și pentru a evalua unde se poate aplica îmbunătățirea continuă a a eficacității sale.

7.4.2 Analiza datelor furnizează informații referitoare la:

- a. satisfacția clientului;
- b. conformitatea cu cerințele lucrărilor de construcții și instalații.
- c. caracteristicile și tendințele proceselor SMI și oportunitățile pentru acțiuni preventive;

7.4.3 Analiza datelor se face în scopul evaluării performanței SMI și ajută la determinarea cauzelor problemelor existente sau potențiale, servind ca ghid pentru deciziile care privesc acțiunile corective și preventive necesare pentru îmbunătățire.

7.4.4 Persoanele responsabile conform documentelor SMI prezintă la solicitarea DG sau pentru analizele SMI rapoarte de analiză a datelor provenite din activitățile de: audit intern, aprovizionare cu servicii/ materiale/ produse, feedback-ul de la client etc. În urma analizării acestor rapoarte în ședințele de analiză efectuate de management sunt stabilite după caz, acțiuni corective/preventive și/sau de îmbunătățire a SMI.

7.4.5 URALIS S.R.L. colectează și analizează toate datele necesare pentru demonstrarea adecvării și eficacității sistemului de management integrat al calității mediului sanatații și securității ocupaționale. Analiza datelor ajută firma să identifice cauzele problemelor ce apar, iar rezultatele analizate sunt utilizate să identifice:

- acele activități care au impactul cel mai nefavorabil asupra calității produsului/ serviciului/ lucrării și/sau a mediului;
- erorile (abaterile) sistematice, a cauzei lor și modul de prevenire a acestora;
- satisfacția sau insatisfacția clientului;
- eficacitatea și eficiența societății;
- performanțele economice și financiare;
- conformitatea serviciului prestat față de cerințele specificate.

Datele sunt analizate și interpretate utilizându-se tehnici și metodologii statistice. Rezultatele acestor interpretări constituie date de intrare a analizei efectuate de managementul societății.

7.4.6 Procedura aplicabilă pentru analiză datelor este, "Analiza datelor".

7.5 Îmbunătățire

7.5.1 Îmbunătățire continuă

7.5.1.1 În URALIS S.R.L. eficacitatea SMI este analizată periodic de către DG în cadrul activităților curente și a ședințelor de analiză, urmărindu-se modul de îndeplinire a politicii în domeniul calității și a obiectivelor calității aprobate, rezultatele auditurilor, stadiul și eficacitatea implementării acțiunilor corective și preventive.

7.5.1.2 În urma acestor analize se stabilesc deciziile și acțiunile care să conducă la îmbunătățirea continuă a eficacității

SMI și a proceselor sale care se înregistrează de MANAGER SMI în "Programul de îmbunătățire" întocmit de MANAGER SMI și aprobat de DG. Monitorizarea deciziilor luate și a acțiunilor de îmbunătățire este asigurată de MANAGER SMI și raportată DG.

7.5.1.3 Organizația a stabilit, implementat și menține o procedură pentru a trata o neconformitate existentă sau potențială și pentru a întreprinde acțiuni corective și acțiuni preventive. Procedura definește cerințe pentru:

- a) identificarea și corectarea neconformității (neconformităților) și luarea acțiunii (acțiunilor) de reducere a impacturilor asupra mediului,
- b) investigarea neconformității, (neconformităților), determinarea cauzei (cauzelor) lor și întreprinderea acțiunilor pentru a împiedica revenirea lor,
- c) evaluarea necesităților de acțiune (acțiuni) preventive (preventive) pentru a preveni neconformitatea (neconformitățile) și implementarea acțiunilor corespunzătoare desemnate a împiedica apariția lor,
- d) înregistrarea rezultatelor acțiunii (acțiunilor) corective și a acțiunii (acțiunilor) preventive întreprinse și
- e) analizarea eficacității acțiunii (acțiunilor) corective și a acțiunii (acțiunilor) preventive întreprinse.

Acțiunile întreprinse corespund dimensiunii problemelor și a impacturilor asupra mediului întâlnite. Organizația se asigură că orice schimbări necesare sunt făcute documentației SMI și mediului.

7.5.2 Acțiune corectivă

7.5.2.1 Organizația a stabilit procedura "Acțiuni corective și preventive" care definește cerințele pentru:

- a. analiză neconformităților calității, mediului, sanatații și securității ocupaționale, inclusiv a reclamațiilor de la clienți/ organisme de reglementare din domeniu;
- b. determinarea cauzelor care au dus la apariția neconformităților;

c. stabilirea necesarului de actiuni corective pentru indepartarea cauzelor neconformitatilor si prevenirea reaparitiei acestora;

d. inregistrarea rezultatelor actiunilor corective;

e. analiza eficacitatii actiunilor corective intreprinse.

7.5.2.2 In cazul identificarii unor neconformitati la materialele, serviciile aprovizionate, lucrarile executate, conducerea URALIS S.R.L. analizeaza atat modul in care pot fi eliminate acestea, stabilind corectiile care se impun, cat si cauzele care au condus la aparitia neconformitatilor, stabilind actiuni corective de inlaturare a acestora, in scopul prevenirii reaparitiei lor. Actiunile corective stabilite sunt adecvate consecintelor fiecarei neconformitati aparute.

7.5.2.3 Informatiile si datele obiective care conduc la actiuni corective provin din urmatoarele surse:

a - informatiile primite de la verficatorii atestati din organisme de control abilitate;

b - analiza rapoarte de audit, de neconformitati;

c - analiza efectuata de management;

d - reclamatiiile clientilor;

e - alte informatii referitoare la lucrarile executate sau la materialele si serviciile aprovizionate.

7.5.2.4 Responsabilitatea pentru stabilirea si implementarea actiunilor corective apartine fiecarui sef de subdiviziune organizatorica in parte, iar verificarea implementarii si eficacitatii actiunii corective se face dupa caz de catre MANAGER SMI , DG.

7.5.2.5 In sedintele efectuate de management se determina eficienta actiunilor corective intreprinse in perioada analizata si se iau decizii care se consemneaza in "Program de actiuni corective".

7.5.2.6 Reclamatiiile clientilor sunt analizate de MANAGER SMI , dupa caz impreuna cu echipa lucrarii, iar modul de rezolvare este inregistrat intr-un Proces verbal incheiat cu clientul.

7.5.2.8 Orice salariat poate completa sesizare fara a fi obligat sa o semneze, pe care o poate introduce in cutia postala a sesizarilor aferente SMI.

7.5.2.9 Organizatia nu va lua masuri de concediere sau alte masuri disciplinare impotriva angajatilor care dezvaluie informatii cu privire la politica companiei

7.5.2.10 Sesizarile pot fi primite si de la alte parti interesate.

7.5.2.11 MANAGER SMI la salariatilor au obligatia de a analiza sesizarile primite si de a raspunde la conformitatea sau neconformitatea fata de cerintele legale aplicabile si ale politicii SMI si de al rezolva orice sesizare care se dovedeste a fi reala.

7.5.3 Actiune preventiva

7.5.3.1 Procedura "Actiuni corective si preventive" stabileste metodologia de implementare a actiunilor preventive in cadrul URALIS S.R.L. pentru eliminarea cauzelor neconformitatilor potentiale ale calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale. Actiunile preventive sunt adaptate efectelor problemelor potentiale.

7.5.3.2 Procedura stabileste o metodologie de implementare a actiunilor preventive in cadrul URALIS S.R.L. pentru eliminarea cauzelor neconformitatilor potentiale. Actiunile preventive sunt adaptate efectelor problemelor potentiale.

7.5.3.3 Procedura defineste cerintele pentru :

a. determinarea neconformitatilor potentiale ale calitatii mediului sanatatii si securitatii ocupationale si a cauzelor acestora;

b. evaluarea necesitatii de actiuni pentru a preveni aparitia neconformitatilor;

c. determinarea si implementarea actiunilor necesare;

d. inregistrarea rezultatelor actiunilor intreprinse;

e. analiza actiunilor preventive intreprinse.

7.5.3.4 Actiunile intreprinse in timpul monitorizarii proceselor sunt considerate preventive atunci cand se opereaza interventii asupra procesului inaintea aparitiei neconformitatii. Aceasta activitate este o alta forma de inspectie, care se concentreaza asupra proceselor si nu asupra lucrarii executate. Pentru aceasta se colecteaza, prelucreaza si analizeaza date referitoare la procesele SMI de catre responsabilii de procese.