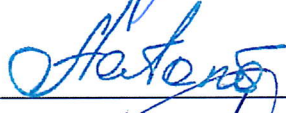


Manual privind sistemul de management integrat al calității, mediu ambiant, sănătate și securitate în muncă

GEOTHERMAL-AV SRL

Ediția: 1

	Responsabil	Semnătura / Data
Elaborat	Responsabil SMI Railean Andrei	05.09.2024 
Verificat	Reprezentant management Catană Aurelia	06.09.2024 
Aprobat	Director general Pîslari Veaceslav	06.09.2024 

Manual privind sistemul integrat de management al calității, mediu ambiant, sănătate și securitate ocupațională

Istoric revizuirii

[illegible]

Cuprins

	Pagina
1. Introducere	5
1.1. Prezentarea întreprinderii	5
1.2. Structura întreprinderii	5
2. Sistemul de management integrat	7
2.1. Referințe	7
2.2. Domeniul de aplicare a sistemului de management integrat	7
3. Termeni și definiții	9
4. Contextul organizației	9
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	9
4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate	9
4.3. Determinarea domeniului de aplicare	10
4.4. Sistem de management integrat al calității, mediului ambiant și sănătății și securității în muncă	11
5. Leadership	12
5.1. Leadership și angajament	12
5.2. Politica	12
5.3. Rolurile organizaționale, responsabilități și autorități	13
5.4. Consultarea și participarea salariaților	14
6. Planificarea Sistemului de management integrat	15
6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	15
6.2. Planificarea obiectivelor și a țintelor	17
6.3. Planificarea schimbărilor	17
7. Suportul	17
7.1. Resurse	17
7.2. Competență	20
7.3. Conștientizare	21
7.4. Comunicare	22
7.5. Informații documentate	23
8. Operarea	23
8.1. Planificare și control operațional	23
8.2. Cerințe pentru produse și servicii	25
8.2.1 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns	25

Manual privind sistemul integrat de management al calității, mediu ambiant, sănătate și securitate ocupațională

8.3.	Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	26
8.4.	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	26
8.5.	Producția și furnizarea de servicii	27
8.6.	Eliberarea produselor și serviciilor	28
8.7.	Controlul elementelor de iesire neconforme	29
8.8.	Investigarea accidentelor și incidentelor	30
9.	Evaluarea performanței	30
9.1.	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	30
9.2.	Audit intern	31
9.3.	Analiza efectuată de Management	32
10.	Îmbunătățire	33
10.1.	Neconformitate și acțiune corectivă	33
10.2.	Îmbunătățire continuă	33
11.	Lista anexe	34

1. Introducere

În prezentul Manual sunt descrise generalitățile sistemului de management integrat al calității, mediu ambiant și sănătate și securitate în muncă pentru întreprinderea "GEOTHERMAL-AV" SRL dedicată activității de proiectare, reconstrucție, consolidare, restaurare, reparație și amenajare a terenurilor sportive.

1.1. Prezentarea întreprinderii

"GEOTHERMAL-AV" SRL este o Întreprindere privată de proiectare, reconstrucție, consolidare, restaurare, reparație, montare și amenajare în industria de gazon artificial, care își desfășoară activitatea în Republica Moldova din ianuarie 2006.

Compania "GEOTHERMAL-AV" a fost fondată cu scopul de a promova tehnologii noi, eficiență în energetică, calitatea Europeană în diferite domenii pentru sănătatea Națiunii.

"GEOTHERMAL-AV" este un furnizor de încredere de suprafețe sportive, care vine cu tehnologii noi în construcția și restabilirea suprafețelor cu acoperiri din iarbă artificială și suprafețe din cauciuc pentru terenuri sport și locuri de joacă și recreere.

În 2020 a fost creat departamentul pentru proiectări în construcții, terenuri de sport, spații de joacă, săli sportive, parcuri și complexe de sport. Astfel, se indeplinește ciclul complet – de la proiectare pînă la construcția și dotarea cu echipamentul/utilajul necesar.

Personalul întreprinderii este conștient de responsabilitatea asumată în vederea ariilor de activitate la parametrii de calitate stabiliți și de importanța serviciilor prestate pentru părțile interesate.

1.2. Structura întreprinderii

Structura "GEOTHERMAL-AV" SRL este descrisă în Organigrama publicată pe pagina web al întreprinderii și în documentația normativă internă.

1. În vederea asigurării funcționării eficace a sistemului de management integrat conducerea "GEOTHERMAL-AV" SRL a atribuit responsabilitățile pentru acest sistem Reprezentantului Managementului pentru Sistemul de Management al Calității (RMC), care, în afara altor responsabilități, va avea autoritate și responsabilitate pentru:

- a) a se asigura interfața între consultantul proiectului și personalul "GEOTHERMAL-AV" SRL;
- b) a organiza ședințe operative pentru coordonarea proceselor/ documentelor sistemului de management al calității;
- c) elaborarea Declarației de politică referitoare la calitate, mediu și SSM a "GEOTHERMAL-AV" SRL și asigurarea conștientizării acesteia din partea personalului întreprinderii;
- d) a se asigura că procesele necesare pentru sistemul de management al calității sunt elaborate, implementate și menținute;
- e) a asigura controlul documentelor sistemului integrat de management (coordonarea spre aprobare, păstrarea originalelor și distribuirea versiunilor aprobate/ actualizate);
- f) a raporta managementului de vârf despre statutul și mersul proiectului de implementare a sistemului integrat de management în subdiviziunile structurale a "GEOTHERMAL-AV" SRL.

- g) a raporta managementului de vârf despre funcționarea sistemului de management al calității și orice necesitate pentru îmbunătățire,
- h) a asigura promovarea cunoașterii cerințelor clienților și altor parti interesate în cadrul "GEOTHERMAL-AV" SRL;
- i) a coordona elaborarea documentatiei de management al calității, implementarea și menținerea prevederilor sistemului;
- j) a organiza auditurile interne ale sistemului integrat de management.

2. Reprezentant al Managementului pentru Sistemul de Management de Mediu (RMM), care, în afara altor responsabilități, va avea autoritate și responsabilitate pentru:

- a) a se asigura că sistemul de management al mediului este stabilit, implementat și menținut în conformitate cu standardul ISO 14001:2015;
- b) a raporta managementului de vârf despre performanțele sistemului de management al mediului pentru analiză și orice necesitate pentru îmbunătățirea;
- c) definirea obiectivelor de mediu a "GEOTHERMAL-AV" SRL din declarația de Politică de calitate, mediu și SSM, și asigurarea conștientizării acestora din partea personalului întreprinderii;
- d) asigurarea implementării și menținerii programelor de instruire pe subiectele de mediu;
- e) determinarea aspectelor de mediu ale activităților, produselor și serviciilor "GEOTHERMAL-AV" SRL pe care le poate controla și cele pe care le poate influența;
- f) determinarea obligațiilor de conformare referitoare la aspectele "GEOTHERMAL-AV" SRL de mediu;
- g) coordonarea și efectuarea cu promptitudine a operațiunilor de simulare a situațiilor de urgență pe aspectele de mediu;
- h) asigurarea analizei cerințelor legale și altor cerințe care sunt aplicabile "GEOTHERMAL-AV" SRL legate de aspectele de mediu identificate;
- i) stabilirea obiectivelor și programelor de mediu pentru perioadele de planificare;
- j) asigurarea efectuării autoinspecțiilor pe domeniul respectării prevederilor sistemului de management de mediu la intervale regulate corespunzătoare unui program prestabilit, în urma cărora se vor întreprinde măsurile corective necesare;
- k) a coordona elaborarea documentatiei sistemului de management de mediu, implementarea și menținerea prevederilor sistemului;
- l) promovarea culturii organizaționale bazate pe protecția mediului înconjurător;
- m) asigurarea respectării tuturor cerințelor suplimentare impuse de legislația națională pentru domeniul protecției mediului înconjurător.

3. Reprezentant al Managementului pentru Sistemul de Management al Sănătății și securității în muncă (RMS), care, în afara altor responsabilități, va avea autoritate și responsabilitate pentru:

- a) a se asigura că sistemul de management al sănătății și securității în muncă este stabilit, implementat și menținut în conformitate cu standardul ISO 45001:2018;

- b) a raporta managementului de vârf despre performanțele sistemului de management al sănătății și securității în muncă pentru analiză și orice necesitate pentru îmbunătățirea;
- c) definirea Politicii sănătății și securității în muncă a "GEOTHERMAL-AV" SRL și asigurarea conștientizării acesteia din partea personalului întreprinderii;
- d) asigurarea implementării și menținerii programelor de instruire introductivă și periodică în domeniul sănătății și securității în muncă;
- e) asigurarea identificării pericolelor, evaluarea riscurilor la locurile de munca și stabilirea controalelor necesare
- f) coordonarea și efectuarea cu promptitudine a operațiunilor de simulare a situațiilor de urgență;
- g) asigurarea analizei cerințelor legale și altor cerințe care sunt aplicabile "GEOTHERMAL-AV" SRL;
- h) stabilirea obiectivelor și programelor pentru sănătate și securitate în muncă;
- i) asigurarea efectuării autoinspecțiilor pe domeniul respectării prevederilor sistemului de management al sănătății și securității în muncă la intervale regulate corespunzătoare unui program prestabilit, în urma cărora se vor întreprinde măsurile corective necesare;
- j) a coordona elaborarea documentatiei sistemului de management al sănătății și securității în muncă, implementarea și menținerea prevederilor sistemului;
- k) evidența corespunzătoare a sarcinilor delegate;
- l) asigurarea respectării tuturor cerințelor suplimentare impuse de legislația națională pentru domeniul sănătății și securității în muncă.

2. Sistemul de management integrat

2.1. Referințe

Sistemul de Management implementat în "GEOTHERMAL-AV" SRL, se bazează pe următoarele documentele :

- ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității.
- ISO 14001:2015 Sisteme de management de mediului.
- ISO 45001:2018 Sisteme de management al sănătății și securității în muncă.
- Documentația normativă internă
- Legislația în vigoare

2.2. Domeniul de aplicare a sistemului de management integrat

Prezentul Manual are ca obiectiv de a prezenta principalele elemente ale sistemului de management integrat care asigură eficiența planificării, aplicării și controlului proceselor și activităților ilustrate în harta proceselor "GEOTHERMAL-AV" SRL inclusă în Anexa 1 și de a descrie metodele utilizate de către organizație pentru îndeplinirea cerințelor standardelor și documentației de referință.

Manual privind sistemul integrat de management al calității, mediu ambiant, sănătate și securitate ocupațională

Manualul prezintă dovezi complete tuturor clienților, furnizorilor și angajaților cu privire la regulile generale privind sistemul de management integrat al calității, mediului ambiant și sănătate și securitate în muncă. Abordarea este orientată către ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018 ce conține o abordare orientată spre proces.

Acest manual are scopul de a documenta:

- politica organizației în calitate, mediu și SSM, descriind SMI;
- responsabilitățile, autoritățile și interdependențele personalului care conduce, efectuează, verifică sau analizează activitățile ce influențează calitate, mediul și SSM;
- informațiile documentate care specifică modul controlat în care se desfășoară toate activitățile "GEOTHERMAL-AV" SRL cu influență în domeniul, calității, mediului și SSM aplicabile standardelor adoptate, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018.

Totodată, manualul are scopul de a:

- informa clienții, la cererea acestora, asupra proiectului și caracteristicilor de performanță a produsului, cât și asupra capacității întreprinderii de a furniza produse și servicii conforme cu cerințele;
- informa organismele de certificare asupra SMI adoptat;
- informa utilizatorul intern asupra cerințelor, relațiilor și responsabilităților esențiale referitoare la calitate, mediu și SSM, aplicabile nivelului său organizatoric.

Manualul a fost elaborat pentru a avea un suport eficient care descrie elementele SMI și o referință permanentă în funcționarea acestuia pentru realizarea produselor și serviciilor din domeniul de activitate la exigențele de performanță prevăzute de legislația în vigoare, prescripțiile tehnice etc.

Manualul reprezintă documentul oficial prin care managementul întreprinderii își definește concepția și metodele aplicate pentru:

- implementarea acțiunilor planificate și sistematice vizând asigurarea satisfacerii cerințelor clienților și ale părților interesate precum și cerințele de reglementare, pentru prevenirea neconformităților de la documentația de referință;
- dovedirea faptului că responsabilitățile tuturor angajaților sunt definite fără ambiguități, resursele adecvate sunt planificate, asigurate, iar procesele sunt ținute sub control;
- demonstrarea conformității proceselor care realizează calitatea produselor / serviciilor, cu standardele de referință ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2108.

Domeniul de aplicare a sistemului de management integrat implementat cuprinde **Proiectarea, reconstrucția, consolidarea, restaurarea, reparația și amenajarea terenurilor sportive**

Domeniul de aplicare a SMI acoperă următoarele activități conform CAEM:

32.30 Fabricarea articolelor pentru sport

42.99 Lucrări de construcții a altor proiecte ingineresti n.c.a.

41.20 Lucrări de construcții

43.12 Lucrări de pregătire a terenului

43.99 Alte lucrări speciale de construcții n.c.a.

43.39 Alte lucrări de finisare

43.33 Lucrări de pardosire și placare a pereților

43.31 Lucrări de tencuire

43.34 Lucrări de vopsitorie, zugrăveli și montări de geamuri

43.91 Lucrări de învelitori, șarpante și terase la construcții

71.11 Activități de arhitectură

Excluderi de cerințe pentru SIM a "GEOTHERMAL-AV" SRL nu sunt.

3. Termeni și definiții

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

4. Contextul organizației

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Pentru a avea un sistem eficient și capabil de a asigura rezultatul prevăzut, "GEOTHERMAL-AV" SRL identifică și analizează contextul întreprinderii, focalizând acei factori interni și externi ce influențează pozitiv ori negativ organizarea. Analiza contextului organizației în cadrul întreprinderii este realizat în conformitate cu procedura PG 4.1 Contextul organizației.

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

"GEOTHERMAL-AV" SRL, stabilește strategia sa de activitate ținând cont de preocupările de tip social, economic ori a mediului ambiant planificate de către grupurile de interes.

Întreprinderea realizează acțiuni ce permit identificarea grupurilor sale de interes, de a cunoaște necesitățile și așteptările pentru a putea evalua principalele riscuri și oportunități asociate afacerii și a stabili cu ei relații de încredere, stabile, solide și de beneficiu reciproc. Aceste informații sunt revizuite periodic, și în cazul în care se produc schimbări, se analizează dacă este necesar de a realiza modificări în sistemul de management integrat.

Organizația înțelege prin „grupuri de interes” sau părți interesate, toate acele entități sau persoane fizice, care pot fi afectate în mod semnificativ de activitatea întreprinderii, și ale căror acțiuni pot afecta capacitatea de a implementa cu succes strategiile proprii și de a-și atinge obiectivele.

Întreprinderea apreciază rolul lor în stabilirea de strategii, și consideră că dezvoltarea unui climat de încredere cu grupurile de interes este esențială pentru acceptarea socială a companiei și pentru succesul planurilor de afaceri.

Grupurile de interes ale "GEOTHERMAL-AV" SRL:

- Interni:
 - Fondatori
 - Angajați

- Externi
 - Clienți
 - Furnizori
 - Administrații / organisme de reglementare
 - Societate
 - Grupuri financiare
 - Agenții de asigurare
 - Jucători de piață

Necesitățile și așteptările părților interesate sunt descrise în legi, hotărâri, ordine, regulamente, reglementări, permise, licențe, forme de autorizare etc. (pentru autoritățile legale și de reglementare), profitabilitatea și imaginea întreprinderii (pentru acționari), gradul de satisfacție al clienților întreprinderii, contractele încheiate cu clienții și furnizorii întreprinderii, motivare și responsabilizare (angajați și colaboratori). Obligațiile de conformare ale organizației au în vedere cerințele legale și de reglementare în ceea ce privește protecția mediului și SSM, calitatea produselor oferite și gradul de satisfacției al clienților, cât și motivarea, implicarea propriilor angajați.

"GEOTERMAL-AV" SRL monitorizează și analizează informațiile despre aceste părți interesate și cerințele lor relevante și le documentează în „Lista părților interesate”, conform PG 4.1. „Contextul organizației”.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare

Prevederile prezentului manual și ale informațiilor documentate asociate se aplică de către întreg personalul "GEOTERMAL-AV" SRL cu autoritate și responsabilități alocate în domeniul calității, protecției mediului și SSM pentru toate categoriile de procese realizate de către "GEOTERMAL-AV" SRL.

Domeniul de aplicare a certificatelor este:

„Proiectarea, reconstrucția, consolidarea, restaurarea, reparația și amenajarea terenurilor sportive”

"GEOTERMAL-AV" SRL declară că, toate cerințele sistemului de management integrat al calității, mediu ambiant și sănătate și securitate în muncă conform ISO 9001:2015, ISO 14001:2016 și ISO 45001:2018 sunt aplicabile.

Domeniul de aplicare al SMI ia în considerare:

- a) aspectele externe și interne menționate la 4.1;
- b) cerințele părților interesate relevante și obligațiile de conformare menționate la 4.2;
- c) activitățile, produsele și serviciile organizației.
- d) unitățile sale organizaționale, funcțiile și delimitările fizice;
- e) autoritatea și capacitatea sa de a exercita control și influență.

4.4. Sistem de management integrat al calității, mediului ambiant și sănătății și securității în muncă

În cadrul "GEOTHERMAL-AV" SRL este stabilit, documentat, implementat și menținut un SMI în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018 și luând în considerare cunoștințele acumulate în 4.1 și 4.2 în vederea atingerii rezultatelor intenționate inclusiv creșterea performanței SMI. Implementarea și menținerea SMI implică abordarea pe bază de proces.

"GEOTHERMAL-AV" SRL a determinat procesele necesare sistemului de management integrat și aplicarea lor în întreaga întreprindere. Toate procesele au fost expuse și implementate în „Harta proceselor”.

SIM proiectat și implementat în "GEOTHERMAL-AV" SRL este bazat pe procese, care sunt de șase tipuri:

I. Procese manageriale (leadership) – procesele care coordonează derularea proceselor de operare și proceselor suport.

II. Procese de planificare – procesele concentrate pe stabilirea obiectivelor și resurselor aferente ținând cont de riscurile și oportunitățile ale SIM și schimbările așteptate.

III. Procese de operare – sunt procesele pentru elemente de ieșire ale cărora clientul plătește, determină calitatea produselor și serviciilor;

IV. Procese suport, ajutătoare – sunt procesele care susțin procesele principale și procesele manageriale, destinate asigurării funcționării normale, fără abateri și pierderi

V. Procese de evaluare a performanței – procesele de determinare a rezultatelor măsurabile raportate la produsele, serviciile, procesele și activitățile desfășurate în cadrul SIM.

VI. Procese de îmbunătățire – sunt procese desfășurate pentru creșterea performanței.

Astfel, în cadrul "GEOTHERMAL-AV" SRL au fost:

- a. identificate procesele SIM, stabilită consecutivitatea și interacțiunea acestora;
- b. determinate criteriile și metodele necesare prin care se asigură că atât efectuarea cât și controlul acestor procese sunt eficace (în cadrul fiecărei proceduri sau instrucțiuni al SIM);
- c. asigurate din partea Managementului "GEOTHERMAL-AV" SRL mediul de lucru, resursele necesare și accesul la informații pentru:

- monitorizarea, măsurarea și analiza proceselor SIM;

- implementarea de acțiuni necesare în vederea:

- ✓ realizării rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese;

- ✓ și asigurării ca aceste procese să fie conduse în conformitate cu cerințele standardelor internaționale de referință în domeniul calității-mediului-SSM.

SIM adoptat de "GEOTHERMAL-AV" SRL este îmbunătățit continuu pentru a fi apt să realizeze eficient angajamentele asumate de managementul în Declarația de politică calitate-mediu-SSM

Se pune un accent deosebit pe prevenirea decât pe soluționarea neconformităților după apariția lor. SIM este astfel organizat încât permite îmbunătățirea continuă a calității produselor, serviciilor și proceselor sale, inclusiv prioritatea acordată satisfacției necesităților, așteptărilor clienților și altor părți interesate.

5. Leadership

5.1. Leadership și angajament

Conducerea "GEOTHERMAL-AV" SRL se angajează să implementeze, să mențină și să îmbunătățească Sistemul de Management Integrat al calității, mediului ambiant și sănătății și securității în muncă și pentru aceasta:

- Își asumă răspunderea pentru eficacitatea sistemului de management integrat.
- Asigură că cerințele Sistemului de Management Integrat al calității, mediului ambiant și sănătății și securității în muncă sunt integrate în procesele de afaceri ale întreprinderii.
- Asigură că Sistemului de Management Integrat al calității, mediului ambiant și sănătății și securității în muncă obține rezultatele intenționate.
- Comunică întregii organizații necesitatea identificării și satisfacerii tuturor exigențelor existente (ale clienților, legale, non-guvernamentale, etc.), inclusiv toți indicatorii și obiectivele, precum și rezultatele obținute.
- Oferă resursele necesare pentru atingerea obiectivelor stabilite și pentru punerea în aplicare a Sistemului de Management Integrat care dezvoltă Politica (privind resursele umane, instruirea, infrastructura, partea financiară și capacitatea tehnologică).

5.2. Politica

Politica de calitate-mediu și SSM este cadrul de referință pentru stabilirea și revizuirea obiectivelor de calitate, mediu ambiant, sănătate și securitate în muncă și ghidul pentru toți angajații "GEOTHERMAL-AV" SRL în așa mod ca, integrând această Politică în planificarea și managementul întreprinderii, să fie asigurat un răspuns coerent în activitățile în care intervin.

Scopul acesteia este de a comunica angajamentele făcute de managementul la cel mai înalt nivel al "GEOTHERMAL-AV" SRL în numele întregii întreprinderi, în ceea ce privește conformarea cu cerințele legale și alte cerințe aplicabile în domeniul calității, protecției mediului, prevenirii poluării și îmbunătățirii continue a SMI și a performanței acestuia.

Această Politică este adusă la cunoștința tuturor angajaților proprii sau al întreprinderilor colaboratoare ce activează în numele "GEOTHERMAL-AV" SRL, prin instruiți dedicate SMI, ședințe operaționale și programe de conștientizare, și este la dispoziția tuturor părților interesate, la fel și pentru public în general, pe pagina web al întreprinderii.

Conducerea "GEOTHERMAL-AV" SRL este responsabilă pentru elaborarea și aprobarea Politicii la fel pentru actualizările periodice a acesteia.

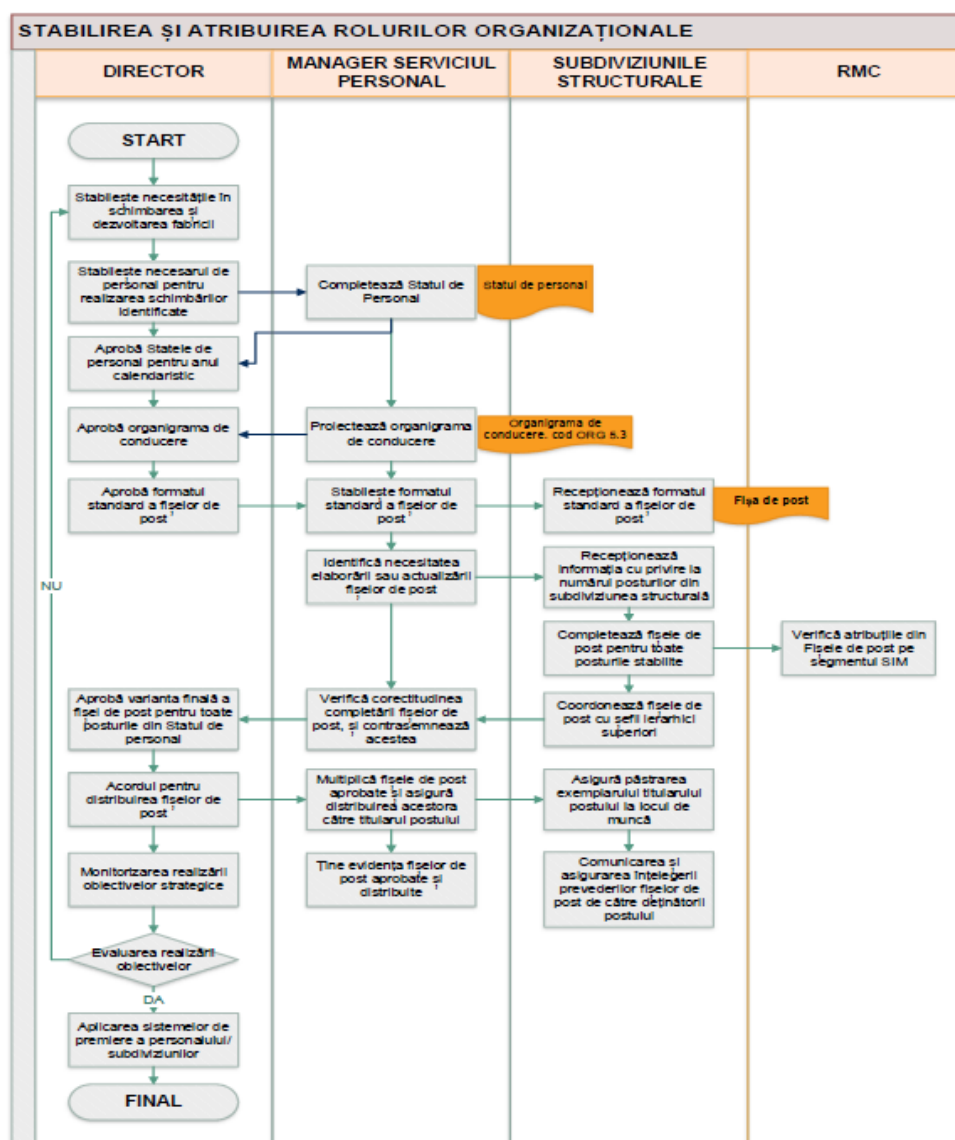
Politica este revizuită periodic și se actualizează, dacă se consideră necesar acest lucru, de către Conducerea întreprinderii, în scopul de a asigura adaptarea sa angajamentelor "GEOTERMAL-AV" SRL în materie de calitate, mediu și SSM.

5.3. Rolurile organizaționale, responsabilități și autorități

Managementul "GEOTERMAL-AV" SRL asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante din cadrul SIM sunt atribuite și comunicate la toate nivelurile din fabrică și sunt păstrate ca informații documentate.

Lucrătorii de la fiecare nivel al "GEOTERMAL-AV" SRL își asumă responsabilitatea pentru aceste aspecte ale sistemului integrat de management asupra căruia dețin controlul.

Prezentarea schematică a procesului de atribuire a rolurilor, responsabilităților și autorităților se prezintă mai jos.



Fiecare angajat este responsabil pentru calitatea muncii sale, în același timp angajații au responsabilități documentate prin decizii sau prin fișele de post, în legătură cu

funcționarea SMI. Pentru a-și putea îndeplini aceste responsabilități, angajații, precum și alte categorii de personal care lucrează în amplasamentele întreprinderii sau în numele acesteia, sunt conștientizați cu privire la politica de calitate, mediu și SSM la cerințele pentru SMI aplicabile activităților pe care le execută. În raport cu munca prestată, fiecare angajat are dreptul și obligația de a sesiza imediat responsabilului de proces orice disfuncționalitate / neconformitate constatată.

Atribuțiile, responsabilitățile și autoritatea personalului pentru funcționarea SMI sunt definite de managementul de la cel mai înalt nivel pentru toate funcțiile din cadrul "GEOTERMAL-AV" SRL și sunt descrise în documente specifice: fișe de post, decizii, informații documentate. Sarcinile, răspunderile, cooperarea și interacțiunea dintre persoanele implicate sunt aduse la cunoștință prin sistemul de comunicare stabilit.

5.4. Consultarea și participarea salariaților

"GEOTERMAL-AV" SRL a stabilit, și pune în aplicare și menține procesele de consultare și participare a salariaților la toate nivelurile și funcțiile aplicabile în dezvoltarea, planificarea, evaluarea performanței și acțiunile de îmbunătățire a sistemului de management SSM.

În acest context "GEOTERMAL-AV" SRL:

- a) asigură mecanismele, timpul, instruirea și resursele necesare consultării și participării;
- b) asigură accesul în timp util la informații clare, ușor de înțeles și relevante despre SSM;
- c) asigură participarea activă a salariaților și implicarea acestora pentru a stabili soluții oportune și adecvate pentru respectarea cerințelor SSM;
- d) pune accentul pe consultarea salariaților cu funcții non-manageriale asupra următoarelor:

- determinarea nevoilor și așteptărilor părților interesate cu privire la SSM;
 - stabilirea politicii calității și sănătății și securității în muncă;
 - atribuirea rolurilor, responsabilităților și autorităților organizaționale, în fișele de post;
 - determinarea modului de îndeplinire a cerințelor legale și a altor cerințe;
 - stabilirea Planului de prevenire și protecție și planificarea realizării acestuia;
 - determinarea a ceea ce trebuie monitorizat, măsurat și evaluat conform formularelor standardizate prezentate în cadrul fiecărei proceduri sau instrucțiuni documentate SMI;
 - planificarea, stabilirea, punerea în aplicare și menținerea unui program de audit SMI;
 - asigurarea îmbunătățirii continue;
- e) accentuarea participării salariaților cu funcții non-manageriale la:
- stabilirea mecanismelor de consultare și participare;
 - identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor SSM și oportunităților;
 - determinarea acțiunilor de eliminare a pericolelor și de reducere a riscurilor SSM;

- stabilirea cerințelor de competență, necesitățile de formare a personalului, instruirea și evaluarea instruirii;
- stabilirea a ceea ce trebuie comunicat și modul în care acesta va fi realizat;
- determinarea măsurilor de control și implementarea și utilizarea eficace a acestora;
- investigarea incidentelor și a neconformităților și determinarea acțiunilor corective.

Drept dovada aplicării prezentei cerințe a standardului ISO 45001:2018 la "GEOTHERMAL-AV" SRL este existența Reprezentanților salariaților.

Conform prevederilor Codului Muncii al Republicii Moldova la "GEOTHERMAL-AV" SRL în vederea asigurării dreptului salariaților la administrarea "GEOTHERMAL-AV" SRL managementul informează și consultă salariații referitor la subiectele relevante în raport cu activitatea lor în cadrul întreprinderii după cum urmează:

- a) evoluția recentă și evoluția probabilă a activităților și situației economice a "GEOTHERMAL-AV" SRL;
- b) situația, structura și evoluția probabilă a ocupării forței de muncă în cadrul "GEOTHERMAL-AV" SRL, precum și eventualele măsuri de anticipare preconizate, în special atunci când există o amenințare la adresa locurilor de muncă;
- c) deciziile care pot genera modificări importante în organizarea muncii sau în relațiile contractuale, inclusiv cele legate de concedierile colective sau schimbarea proprietarului "GEOTHERMAL-AV" SRL;
- d) situația privind securitatea și sănătatea în muncă la "GEOTHERMAL-AV" SRL, precum și orice măsuri de natură să afecteze asigurarea acestora, inclusiv planificarea și introducerea de noi tehnologii, alegerea echipamentului de lucru și de protecție, instruirea salariaților în materie de securitate și sănătate în muncă etc.

Informarea se face prin transmiterea, în forma scrisă, către reprezentanții salariaților a datelor relevante, complete și veridice privind subiectele enumerate, în timp util, care le-ar permite reprezentanților salariaților să pregătească, în caz de necesitate, consultarea.

Informarea are loc ori de câte ori este necesară în virtutea circumstanțelor intervenite, precum și periodic, la intervalele prevăzute de contractul colectiv de muncă. Informarea periodică asupra subiectelor menționate se realizează cu o periodicitate anuală.

6. Planificarea Sistemului de management integrat

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

La planificarea SMI, "GEOTHERMAL-AV" SRL ia în considerare aspectele menționate la p. 4.1, cerințele menționate la 4.2, domeniul de aplicare al SMI (inclusiv determinarea situațiilor de urgență potențiale și cele care pot avea un impact asupra mediului) și determină riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate. Scopul SMI este prevenirea sau, după caz, reducerea unor efecte nedorite, precum și realizarea îmbunătățirii continue, asigurată prin determinarea riscurilor și oportunităților, fiind tratate și planificate acțiuni pentru abordarea acestora. Organizația determină riscurile și oportunitățile prin prisma contextului organizațional și cele legate de procesele principale.

"GEOTHERMAL-AV" SRL identifică, informează, evaluează și gestionează riscurile afacerii, riscurile financiare și operaționale, urmând metodologia stabilită în PG 6.1. Managementul riscurilor.

Acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților sunt proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor. Opțiunile de tratare a riscurilor includ măsuri pentru evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, schimbarea probabilității sau a consecințelor, împărțirea riscului sau menținerea riscului prin decizie informată. Oportunitățile pot conduce la adoptarea de noi practici, deschiderea de noi piețe, abordarea de noi clienți, dezvoltarea de parteneriate, utilizarea de noi tehnologii și alte posibilități viabile pentru a trata necesitățile întreprinderii sau ale clienților săi.

Aceste riscuri și oportunități sunt conexe:

- aspectelor de mediu (PG 6.1.1 „Identificarea și evaluarea aspectelor de mediu”);
- obligațiilor de conformare (PG 6.1.1.2. Cerințele prevăzute de legislație”);
- altor probleme sau nevoi și așteptări ale părților interesate (tratate conform „Regulamentului intern”);
- situațiilor de urgență, evenimentelor neplanificate sau neașteptate care pot conduce la impacturi dăunătoare asupra mediului (tratate conform Planurilor de intervenție în situații de urgență”).

Riscurile și oportunitățile SSM sunt sintetizate în „Formular de evaluare” conform Instrucțiunii de securitate și sănătate: Identificarea, evaluarea și controlul riscurilor de muncă.

6.1.1. Aspecte de mediu și sănătate și securitate ocupațională

"GEOTHERMAL-AV" SRL a implementat metodologii specifice destinate identificării și evaluării aspectelor legate de mediu și a riscurilor privind siguranța la locul de muncă și sănătatea asociate activităților realizate.

Aceste metodologii permit cuantificarea consecințelor și a riscurilor aferente acestora, stabilind care dintre acestea sunt semnificative și ierarhizând măsurile necesare pentru reducerea sau eliminarea lor.

Metodologia stabilită pentru identificarea și evaluarea aspectelor de mediu este definită în procedura PG.6.1.1. Identificarea și evaluarea aspectelor de mediu.

Prevenirea riscurilor laborale se realizează în conformitate cu Instrucțiunea de securitate și sănătate: Identificarea, evaluarea și controlul riscurilor de muncă.

6.1.2. Cerințe legale și alte cerințe

Metodologia aplicată de către întreprindere pentru identificarea, înregistrarea, actualizarea, evaluarea și difuzarea actelor legislative, regulamentelor, normativelor și altor cerințe în vigoare, privitor la activitățile realizate de către "GEOTHERMAL-AV" SRL este descrisă în procedura PG.6.1.2. Identificarea, evaluarea și comunicarea cerințelor legale și a altor cerințe ale sistemului de management integrat.

Cerințele de identificare, evaluare și difuzare a legislației prin intermediul căreia se reglementează întreprinderile din domeniu vor fi definite, conform necesităților, în documentele specifice ale întreprinderii.

6.2. Planificarea obiectivelor și a Țintelor

În fiecare an, "GEOTHERMAL-AV" SRL stabilește obiectivele și scopurile luând ca referință strategia întreprinderii, luând în considerație Analiza de Management al Sistemului, riscurile și oportunitățile, cerințele legale și aspectele de mediu și/sau profesionale semnificative, pe lângă opțiunile tehnologice și cerințele financiare.

Regulile de urmat în vederea planificării și urmăririi obiectivelor, precum și în vederea planificării acțiunilor necesare pentru realizarea sa și urmărirea gradului de îndeplinire, sunt descrise în procedura PG.6.2. Planificarea și monitorizarea obiectivelor sistemului de management integrat pentru calitate, mediu și sănătate și securitate în muncă.

Obiectivele sunt aprobate de către Managementul de Vârf al întreprinderii.

6.3. Planificarea schimbărilor

"GEOTHERMAL-AV" SRL gestionează toate schimbările ce pot afecta atingerea obiectivelor sale și conformitatea serviciului:

- Identificând scopul ori finalitatea schimbării și consecințele sale potențiale.
- Planificând cum se vor desfășura aceste schimbări pentru a garanta integritatea sistemului de management.
- Luând decizii despre responsabilitățile și atribuirea resurselor.
- Controlând efectele schimbărilor realizate.
- Menținând o viziune globală a Sistemului de Management Integrat, ce ar permite de a prevedea consecințele ce ar putea fi cauzate de modificarea unui proces în celelalte procese.
- Facilitând informația tuturor celor implicați și ajutându-i să asimileze schimbările și de a se adapta la acestea.

Modificările care trebuie luate în considerare pot include fuziuni sau achiziții, restructurări organizaționale, schimbări în instalații, echipament sau soluții tehnologice relevante, externalizarea proceselor sau schimbări juridice și de reglementare.

7. Suportul

7.1. Resurse

"GEOTHERMAL-AV" SRL determină și furnizează resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMI. "GEOTHERMAL-AV" SRL ia în considerare:

- a) capacitățile și contrângerile referitoare la resursele interne existente;
- b) ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.

Aceste resurse cuprind:

- a. personal (angajații instruiți pentru gestionarea proceselor și efectuarea auditurilor interne ale SMI);
- b. infrastructura necesară desfășurării proceselor de producție a articolelor de îmbrăcăminte;
- c. mediul pentru operarea proceselor, adecvat naturii activităților desfășurate;
- d. resurse de monitorizare și măsurare;
- e. cunoștințe organizaționale - partajarea experienței prin instruirea periodică a personalului implicat în realizarea proceselor din cadrul SMI.

7.1.1. Personal

"GEOTHERMAL-AV" SRL determină și pune la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a SMI și pentru operarea și controlul proceselor sale.

Referitor la funcțiile și obiectivele pentru a fi atinse, Managementul Întreprinderii coordonează cu Responsabilul Resurse Umane, dimensionarea unităților organizației, identifică cerințele de instruire, abilitățile și experiența pentru diferite posturi de lucru pentru a oferi personalul necesar și cu capacitatea adecvată.

La fel, în cazul activităților în care numărul de persoane este cheie pentru rezultatele procesului, de lucrul acesta se va ține cont în momentul planificării, la fel și când s-ar produce reorganizări interne ori schimbări în procese.

Astfel, personalul "GEOTHERMAL-AV" SRL care îndeplinește activități cu influență asupra calității serviciului prestat sau un impact semnificativ asupra mediului / SSM, este evaluat periodic din punct de vedere al studiilor, instruirii, abilităților și experienței necesare.

Pentru realizarea obiectivelor în cadrul "GEOTHERMAL-AV" SRL sunt stabilite modalități de încurajare a implicării angajaților, respectiv prin:

- identificarea cerințelor de competență pentru fiecare activitate
- selectare, instruire continuă
- definirea responsabilităților și autorităților
- antrenare la adoptarea deciziilor
- recunoaștere și motivare
- stimularea participării la comunicare
- asigurarea lucrului în echipe
- evaluarea satisfacției personalului
- investigarea cauzelor fluctuației personalului

Documentația în care se regăsesc modalitățile descrise mai sus sunt: fișe de post / funcții, contracte de muncă, dovezi ale calificărilor etc.

7.1.2. Infrastructură

"GEOTERMAL-AV" SRL gestionează infrastructura, instalațiile și mijloacele necesare pentru realizarea calitativă a serviciilor prestate, respectarea normativelor de securitate în muncă și condițiilor de mediu.

"GEOTERMAL-AV" SRL gestionează și menține în stare funcțională bunurile mobile și imobile, apeductele, rețelele de canalizare, iluminare, încălzire, transport și altele.

Întreținerea infrastructurii menționate mai sus se realizează în conformitate cu procedura PG 7.1.2 Gestiunea infrastructurii.

7.1.3. Mediul de lucru pentru operarea proceselor

"GEOTERMAL-AV" SRL gestionează mediile de lucru pentru a permite efectuarea activităților alocate fiecărei unități într-un mediu de lucru satisfăcător și în conformitate cu normele legislative în vigoare, asigurând astfel menținerea unui nivel corespunzător de confort și siguranță cu un consum minim de resurse naturale.

Documentația Sistemului de management integrat care descrie procesele (normele, procedurile, instrucțiunile, specificațiile, etc.) definește condițiile în care se impune efectuarea sarcinilor (metode de lucru, standarde de siguranță și prevenire a riscurilor în muncă, etc.) pentru a garanta că acestea sunt dezvoltate eficient, în condiții de siguranță și conform condițiilor necesare de prevenire a riscurilor.

Un mediu adecvat este o combinație de factori fizici și umani cum ar fi:

- a) social (nediscriminare, atmosferă calmă, fără confruntări);
- b) psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protecție emoțională);
- c) fizici (temperatură, caldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot).

De asemenea, se asigură:

- verificarea periodică a echipamentelor individuale de protecție;
- instruire periodică privind securitatea și sănătatea muncii și situații de urgență;
- control medical (la angajare, periodic s.a.) prin cabinetul medical.

7.1.4. Resurse de monitorizare și măsurare

"GEOTERMAL-AV" SRL determină și pune la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultatele valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Întreprinderea se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

- a) adecvate pentru tipul specific de activități de monitorizare și măsurare care se efectuează;
- b) menținute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

Resursele de monitorizare și măsurare utilizate la confirmarea concretă a conformității serviciilor cu cerințele specificate sunt supuse periodic controalelor pentru a se asigura capacitatea și adecvarea sa pentru utilizare.

"GEOTHERMAL-AV" SRL utilizează echipament de monitorizare și măsurare (în continuare – echipament) adecvat pentru asigurarea conformității produsului și serviciilor cerințelor specificate. Echipamentul este gestionat în conformitate cu cerințele legislației în vigoare și cu procedurile specifice stabilite, după cum urmează:

Pentru menținerea trasabilității măsurării, echipamentele de măsurare sunt:

- etalonate la intervale planificate de către laboratoare acreditate evaluate;
- identificate după număr, serie sau prin aplicare de etichete pentru a determina stadiul lor;
- protejate împotriva ajustărilor, defectărilor sau deteriorării care ar invalida stadiul etalonării și rezultatele măsurărilor ulterioare.

Atunci când un echipament de măsurare este găsit neconform la etalonarea planificată realizat la laborator acreditat, întreprinderea determină în cadrul depozitului dacă rezultatelor măsurărilor anterioare făcute cu acesta a influențat în mod negativ produsele păstrate în depozit.

Controlul utilizării corecte a echipamentelor de măsurare și monitorizare se efectuează de către Șef Producere.

Procedura PG 7.1.4 Controlul echipamentelor de măsurare și monitorizare detaliază metodologia aplicată de întreprindere la gestiunea EMM.

"GEOTHERMAL-AV" SRL păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a adecvării resurselor de monitorizare și măsurare cu scopul lor.

7.1.5. Cunoștințe organizaționale

Procedura PG 7.1.5 Cunoștințele organizaționale stabilește responsabilitățile în procesul de determinare a cunoștințelor necesare pentru operarea proceselor "GEOTHERMAL-AV" SRL și pentru realizarea conformității producției de articole de îmbrăcăminte fabricate și prevede asigurarea cunoștințelor organizaționale și organizarea activităților de formare profesională a salariaților "GEOTHERMAL-AV" SRL și evaluarea calității și eficacității formărilor.

Asigurarea cunoștințelor organizaționale este privită ca proces ce permite managementului "GEOTHERMAL-AV" SRL să asigure:

- a. Stabilirea cunoștințelor organizaționale necesare pentru operarea proceselor, pentru îndeplinirea atribuțiilor de serviciu, pentru asigurarea conformității produselor, pentru manifestarea atitudinii de protecție a mediului înconjurător;
- b. Planificarea activităților necesare pentru a menține și pune la dispoziție cunoștințele organizaționale necesare;
- c. Realizarea formărilor personalului;
- d. Evaluarea activităților realizate.

7.2. Competență

"GEOTHERMAL-AV" SRL :

- determină competențele necesare ale persoanei (persoanelor) care lucrează sub controlul întreprinderii și pot să influențeze performanța și eficacitatea SMI inclusiv performanțele sale de mediu și capacitatea sa de a-și îndeplini obligațiile de conformare;
- se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- atunci când este aplicabil, să întreprindă acțiuni de dobândire a competenței necesare și să evalueze eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- determină nevoile de instruire asociate cu aspectele sale de calitate, mediu și SSM;
- păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

"GEOTHERMAL-AV" SRL favorizează dezvoltarea profesională a persoanelor, asigurând punerea la dispoziție, pentru toți angajații, ale mijloacelor, programelor și instrumentelor necesare pentru îmbunătăți abilitățile și competențele sale.

Personalul al cărei activitate poate afecta calitatea proceselor, persoanele ori mediul, sănătatea ori poate cauza un impact semnificativ asupra mediului ambiant, va primi instruirea adecvată pentru a fi dotat cu competențele profesionale ce ar garanta activitatea corectă.

Metodologia și responsabilitățile în procesul de gestiune a activităților de instruire și sensibilizare, inclusiv stabilirea planurilor de instruire și controlul realizării sale și a eficienței sale, este definită în documentele și procedeele desfășurate de către Resurse Umane.

Referitor la personalul extern al antreprenorilor, "GEOTHERMAL-AV" SRL este responsabilă atât pentru a identifica exigențele referitoare la competențele personalului în mediul său de activitate; cât și/ori de verificarea și controlarea faptului ca aceste persoane să îndeplinească aceste exigențe, astfel după cum se stabilește în norma ce ține de *Calitatea furnizorilor și Asigurarea calității furnizorilor*.

În același timp, "GEOTHERMAL-AV" SRL lucrează pentru a extinde cultura sa în materie de securitatea și sănătate nu doar pentru angajații săi dar și pentru antreprenori și întreprinderi colaboratoare în scopul de a elimina accidentele și daunele pentru sănătate. "GEOTHERMAL-AV" SRL, întărește schimbul acestei culturi în aceste întreprinderi prin intermediul divulgării, conștientizării și sensibilizării în materie de securitate și sănătate, la fel prin intermediul punerii la dispoziția întreprinderilor colaboratoare a învățămintelor de la "GEOTHERMAL-AV" SRL.

7.3. Conștientizare

"GEOTHERMAL-AV" SRL se asigură că persoanele care lucrează sub controlul întreprinderii sunt conștientizate referitor la:

- politica referitoare la calitate, mediu și SSM;
- aspectele semnificative de mediu și impacturile actuale sau potențiale asupra mediului legate de aceste aspecte, asociate cu munca lor;
- obiectivele relevante referitoare la calitate, mediu și SSM;
- contribuția lor la eficacitatea sistemului de management integrat, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;

- implicațiile neconformării cu cerințele SMI, inclusiv ale neîndeplinirii obligațiilor de mediu ale organizației.

Conștientizarea se realizează prin intermediul comunicării (directe, prin difuzare de documente, prin intermediul avizierelor, al deciziilor) și al instruirilor.

"GEOTHERMAL-AV" SRL comunică tuturor persoanelor, care efectuează lucrări sub controlul său, politica de calitate, mediu și SSM, aspectele semnificative de mediu și impacturile actuale sau potențiale asupra mediului legate de aceste aspecte, asociate cu munca lor, implicațiile neconformării cu cerințele SMI, inclusiv ale neîndeplinirii obligațiilor de mediu ale organizației. Incapacitatea unui contractor de a se conforma cu cerințele "GEOTHERMAL-AV" SRL privind respectarea obligațiilor de mediu poate avea ca rezultat încetarea contractului.

7.4. Comunicare

"GEOTHERMAL-AV" SRL stabilește sisteme care permit primirea, documentarea și răspunsurile la comunicările relevante ale părților interesate. Comunicarea ia în calcul instituții și companii, atât publice, cât și private, furnizori, mass-media, opinia publică și publicul larg în general.

Antreprenorii, care efectuează activități ce ar putea influența aspecte semnificative sunt informați asupra Politicii și asupra cerințelor de calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă, prin includerea lor în anexe la contracte, conform procedurile ce reglementează procesele de achiziții și contractare.

Pentru a obține un grad adecvat de implicare a întregii organizații în toate aspectele ce vizează calitatea, mediul, sănătatea și securitatea în muncă și bunăstare, și pentru a promova îmbunătățirea, "GEOTHERMAL-AV" SRL dispune de căi eficiente pentru consultarea, antrenarea și comunicarea bidirecțională cu angajații săi.

Întreprinderea determină modalitățile de comunicare internă și externă, inclusiv metodele de recepționare și expediere a datelor.

Privitor la comunicarea internă, personalul poate utiliza diferite căi de comunicare a sugestiilor, ideilor, reclamațiilor sau propunerilor de îmbunătățire:

Personalului întreprinderii se comunică Politica, obiectivele și țințele referitoare la calitate, mediu ambiant, sănătate și securitate ocupațională, cerințele legale și alte cerințe, aspectele de mediu semnificative, rapoartele și datele privind funcționarea Sistemului de Management Integrat și rezultatele activităților realizate în cadrul Sistemului.

Totodată, "GEOTHERMAL-AV" SRL realizează un proces continuu de comunicare cu părțile externe interesate, prin intermediul diferitor mijloace:

- Internet
- Mass-media
- Scrisori
- Ședințe cu furnizorii, cetățenii, Organele publice centrale și locale
- Ședințe și proiectele realizate în colaborare cu ONG-le

Metodologia și responsabilitățile de comunicare în Î"GEOTERMAL-AV" SRL sunt incluse în structura organizațională a întreprinderii, precum și în Procedura generală Comunicarea internă, externă, în cadrul sistemului de management integrat pentru calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă.

7.5. Informații documentate

SMI include informații documentate conform ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018, precum și informații documentate determinate de "GEOTERMAL-AV" SRL ca fiind necesare pentru eficacitatea SMI. Acest document, împreună cu legăturile și referințele pe care le conține, este Manualul Sistemului de Management de Calitate, Mediu și SSM al "GEOTERMAL-AV" SRL, complet și controlat.

Documentele Sistemului de Management Integrat se clasifică, elaborează, sunt revizuite, se aprobă, actualizează și se distribuie în conformitate cu cele specificate în PG.7.5. Managementul informațiilor documentate în cadrul "GEOTERMAL-AV" SRL și în procedurile ce le desfășoară. Toate normele, procedurile, instrucțiunile de lucru și specificațiile ce țin de Sistemului de Management Integrat sunt accesibile prin intermediul Sistemului de Gestiune a Documentației întreprinderii.

Documentele externe, cerințele cărora sunt aplicabile proceselor realizate de către "GEOTERMAL-AV" SRL sunt gestionate conform prevederilor procedurii generale Identificarea, evaluarea și comunicarea cerințelor legale și a altor cerințe ale sistemului de management integrat.

Informațiile documentate cerute de SMI și de standardele internaționale de referință sunt controlate pentru a se asigura că sunt protejate corespunzător, sunt disponibile și potrivite pentru utilizare, acolo unde și atunci când este necesar. Controlul informațiilor documentate este descris în PG.7.5. Managementul informațiilor documentate. Controlul documentelor se realizează prin alocarea de număr unic și denumire. Istoricul revizuirilor se păstrează în documentul dat împreună cu toate modificările documentului. Documentele de proveniență externă, pe suport de hârtie, care se referă la SMI, primesc un număr și o dată de înregistrare în registrul de intrări al "GEOTERMAL-AV" SRL. Alte informații privind identificarea înregistrărilor sunt detaliate în procedurile și instrucțiunile pe care le generează. Informațiile documentate de origine externă, determinate de "GEOTERMAL-AV" SRL ca fiind necesare pentru planificarea și operarea SMI, trebuie identificate și controlate. Informațiile documentate păstrate ca dovezi ale conformității trebuie protejate împotriva deteriorărilor neintenționate.

8. Operarea

8.1. Planificare și control operațional

Întreprinderea "GEOTERMAL-AV" SRL își planifică producția în baza proceselor identificate, pe care le gestionează, verifică, dezvoltă și îmbunătățește continuu, pentru a obține rezultatele planificate. Pentru planificarea și gestionarea proceselor operative, considerate fundamentale, întreprinderea elaborează o Fișă a procesului, care include elemente de descriere, indicatorii de performanță pentru monitorizarea, analiza și îmbunătățirea procesului, mecanismele de control stabilite, suportul documentar, etc.. "GEOTERMAL-AV" SRL implementează acțiunile determinate, prin:

- a) determinarea cerințelor pentru produse și servicii;
- b) stabilirea criteriilor pentru:
 - 1) procese;
 - 2) acceptarea produselor și serviciilor;
- c) determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru produse și servicii;
- d) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile;
- e) determinarea, menținerea și păstrarea informațiilor documentate atât cât este necesar pentru:
 - 1) a avea încredere ca procesele s-au efectuat conform celor planificate;
 - 2) a demonstra conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele.

Elementele de ieșire ale acestei planificări trebuie să fie adecvate operațiunilor întreprinderii.

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

"GEOTERMAL-AV" SRL se asigură că procesele externalizate sunt controlate.

Consecvent cu perspectiva ciclului de viață, întreprinderea:

- a) stabilește controale, după caz, pentru a asigura că acele cerințe ale sale de mediu și SSM sunt tratate în procesul de proiectare și de dezvoltare a produsului sau serviciului, considerând fiecare etapă a ciclului de viață;
- b) determină cerințele sale de mediu/SSM pentru achiziția de produse și servicii după caz;
- c) comunică cerințele sale de mediu/SSM relevante către furnizori externi, inclusiv contractanților (prin încheierea unor convenții privind protecția mediului/SSM);
- d) ia în considerare necesitatea de a oferi informații despre potențialul semnificativ al impacturilor asupra mediului/SSM asociate cu serviciilor sale.

Întreprinderea a identificat activitățile care ar putea avea impact semnificativ asupra mediului ambiant sau asupra securității și sănătății în muncă și a stabilit măsuri adecvate pentru efectuarea lor în condiții controlate și cu respectarea cerințelor legale în vigoare. Modalitățile de realizare a controlului operațional sunt descrise în documentele de suport ale proceselor și în cele specifice, elaborate pentru diferite activități referitoare la mediul ambiant sau sănătatea și securitatea ocupațională, după cum urmează:

- **Mediu Ambiant**

Pentru a reduce impactul negativ și pentru a ține sub control activitățile care ar putea determina devieri de la politica, obiectivele și țintele de mediu, aspectele semnificative de mediu identificate sunt verificate conform procedurilor de:

- PS Gestionarea echipamentului energetic și uleiului contaminat cu BPC
- PS Gestionarea deșeurilor

- PS Gestionarea eficientă a resurselor
- PS Controlul zgomotului
- PS Controlul emisiilor în atmosferă
 - **Securitatea și Sănătatea în Muncă**

Procesul de prevenire a riscurilor și asigurare a securității și sănătății în muncă se realizează conform normelor privind sănătate și securitate în muncă. În scopul specificării unor particularități a legislației locale a Republicii Moldova, pentru unele dintre norme se elaborează instrucțiuni adiționale.

Cerințele documentate referitoare la măsurile de control mediu ambiant, securitate și sănătate în muncă, se înaintează atât personalului propriu, cât și angajaților de la companiile contractate, care realizează lucrări în baza contractelor cu "GEOTHERMAL-AV" SRL, sau realizează activități din numele acesteia.

8.2. Cerințe pentru produse și servicii

"GEOTHERMAL-AV" SRL efectuează vânzări în baza comenzilor primite de la clienți, participarea la licitații sau prin intermediul platformelor comerciale (fizice sau electronice). "GEOTHERMAL-AV" SRL prezintă clientului produsele/ serviciile utilizând diferite metode, inclusiv:

- participarea la expoziții, târguri și alte manifestări;
- contactarea directă a clientului;
- publicitate în mass-media și internet.

"GEOTHERMAL-AV" SRL aplică canalul de distribuție B2B și B2C. Relațiile dintre "GEOTHERMAL-AV" SRL și clienți sunt stabilite în contracte, și ulterior se detaliază în comenzile clientului.

8.2.1 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

Metodologia și criteriile de bază pentru gestionarea adecvată a situațiilor de urgență în cadrul întreprinderii sunt descrise în documentul Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.

"GEOTHERMAL-AV" SRL a identificat posibilele situații de urgență, care ar putea cauza daune importante mediului, personalului sau instalațiilor întreprinderii sau a terților și a determinat modalități pentru prevenirea sau diminuarea eventualelor consecințe negative asociate. Pentru gestionarea situațiilor de urgență sunt elaborate și utilizate documentele specifice de suport Pregătirea și acționarea în caz de situații de urgență de mediu. De asemenea sunt definite și elaborate:

- Plane de urgență.
- Plane de autoprotecție.
- Planul de protecție civilă.

Funcționalitatea și viabilitatea planificării pentru remedierea situațiilor de urgență sunt confirmate în baza rezultatelor desfășurării simulacrului, analizei datelor, verificărilor, etc.

8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

Întreprinderea a stabilit cerințele pentru proiectarea și dezvoltarea terenurilor sportive și a luat în considerație situațiile posibile și apelurile privitor la dezvoltarea propusă de către client în procedurile specifice, acestea conține, la fel, elemente de planificare a proiectării, elemente de intrare pentru proiectare, revizuirii, verificări și validări de proiecte și controlul schimbărilor de proiect.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

Conformitatea cu această cerință a standardului ISO 9001 se asigură prin aplicarea prevederilor procedurii PG 8.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.

Calitate, Mediului Ambiant și Sănătății și Securității în Muncă aprovizionarea cu bunurile, procesele și serviciile este îndreptată spre asigurarea necesităților pentru crearea condițiilor necesare de muncă și este realizată doar de la furnizorii evaluați și aprobați.

"GEOTHERMAL-AV" SRL deține suficiente capacități pentru realizarea producerii terenurilor sportive și de agrement prin industria de gazon artificial și în acest sens nu externalizează procesele de producție către alte companii.

8.4.1. Informații pentru furnizorii externi

Angajamentele privind mediul, calitatea, sănătatea și securitatea în muncă asumate de "GEOTHERMAL-AV" SRL sunt transmise furnizorilor, după caz în documentația contractuală.

Se stabilește un contract cu fiecare furnizor care să specifice aria operațiunilor și a serviciilor contractate și/sau materialele care urmează să fie furnizate, și se delimitează responsabilitățile și exigențele de cumpărare.

Întreprinderile subcontractate, de către antreprenorii "GEOTHERMAL-AV" SRL pentru realizarea operațiunilor incluse în aria de aplicare a Sistemului de management integrat, trebuie să îndeplinească aceleași cerințe și obligații ca și antreprenorii și să fie responsabili pentru instruirea și pregătirea personalului propriu.

8.4.2. Recepția și verificarea materialelor și serviciilor

Produsele achiziționate și/sau serviciile contractate care ar putea avea implicații asupra calității, siguranței persoanelor sau impactului semnificativ asupra mediului vor fi verificate pentru a se asigura că acestea îndeplinesc cerințele exprimate în documentele de achiziție.

Verificările necesare a fi efectuate în fiecare caz vor fi definite în specificațiile asociate produsului sau serviciului în cauză.

"GEOTHERMAL-AV" SRL primește, manipulează, depozitează și livrează echipamentele și materialele necesare dezvoltării proceselor în conformitate cu prevederile normelor, a procedurilor specifice și a celor legale.

Suplimentar, organizația a implementat următoarele proceduri specifice, pentru a asigura verificarea și recepția materialelor și serviciilor:

- PS Recepția materialelor
- PS Recepționarea lucrărilor și/sau serviciilor aferente

Procedeele definite pentru gestionarea procesului de recepție și verificare asigură conformitatea materialelor și serviciilor achiziționate cu cerințele formulate în documentele de cumpărare și specificărilor definite de către unitățile utilizatoare.

8.5. Producția și furnizarea de servicii

8.5.1. Controlul producției și al furnizării de servicii

Procesele și serviciile se desfășoară în condiții controlate, urmând etapele de planificare, realizare, monitorizare și control. Activitățile considerate relevante sunt descrise într-o proceduri specifice, pentru asigurarea calității, respectarea condițiilor de mediu și sănătății și securității în muncă. Activitățile simple, în fond, în realizarea cărora este implicat un grup limitat de persoane, nu dispun în mod obligatoriu de o procedură scrisă. Pentru realizarea corectă și eficientă, se mizează pe nivelul profesional, experiența și atitudinea personalului executant, supravegheat de către superiorii ierarhici pentru asigurarea conformității rezultatului.

În cea ce ține de validarea proceselor, nu este necesar să fie realizat deoarece organizația nu realizează activități, a căror elemente de ieșire nu pot fi verificate prin măsurare sau analiză ulterioară.

8.5.2. Identificare și trasabilitate

Conformitatea cu această prevedere a standardului ISO 9001 este asigurată prin respectarea proiectului aprobat, atribuit conform comenzii clientului.

8.5.3. Proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi

"GEOTHERMAL-AV" SRL tratează cu toată atenția proprietatea clientului, atât timp, cât aceasta este utilizată sau se află sub controlul său.

Proprietatea clientului este dată de documentele și informațiile legate de produsele fabricate, pentru care "GEOTHERMAL-AV" SRL are responsabilitatea păstrării confidențialității, conform contractului încheiat.

În proprietatea clientului la "GEOTHERMAL-AV" SRL intră dreptul exclusiv de proprietate a clientului pentru comenzile fabricate;

Proprietatea clientului este protejată pentru a nu se pierde sau utiliza în alte scopuri, pentru a asigura confidențialitatea și integritatea produselor fabricate conform comenzii clientului.

8.5.4. Păstrarea

Toate materiale de suport asociate serviciului (precum: utilaje, echipamente, instrumente) sunt gestionate și păstrate de către întreprindere, astfel încât acestea să rămână în condiții adecvate pentru utilizare conform destinației. Aceasta, de asemenea, prevede

transmiterea de informații suficiente către utilizatori în scopul prevenirii deteriorării sau utilizării contrar destinației a acestora.

Materialele și echipamentele primite de depozit sunt identificate în conformitate cu procedurile și instrucțiunile corespunzătoare.

8.5.5. Activități post-livrare

Întreprinderea îndeplinește cerințele activităților post livrare, asociate prestării serviciului. În acest scop, pentru determinarea activităților post livrare ce trebuie de îndeprins, se iau în considerație:

- Cerințele legale și cele de reglementare,
- Consecințele potențiale nedorite asociate serviciului oferit,
- Natura, modul de utilizare și viața utilă a serviciului,
- Cerințele clienților
- Feed-backul de la client

În baza acestor considerații, organizația stabilește instrumente și proceduri de asigurare a calității serviciului. În caz de apariție a unor devieri, propune mecanisme de acționare și compensare.

8.5.6. Controlul modificărilor

Prevederile normative interne reglementează ordinea și modul de inițiere, elaborare, validare și ulterior monitorizare a lansării unui produs nou sau a unei modificări semnificative a unui produs existent, având drept scop reglementarea acestui proces și alinierea la cerințele impuse de către client, cu respectarea legislației și a documentelor normative interne.

Procesul de validare a modificărilor solicitate de către client este reglementat astfel încât să se asigure că riscurile aferente sunt sistematic analizate, înainte ca produsul sau serviciul să fie livrat clientului.

"GEOTHERMAL-AV" SRL își propune să stabilească responsabilitățile tuturor persoanelor implicate în acest proces, având ca obiectiv de bază controlul riscului simultan cu satisfacerea cerințelor clientului. De asemenea, asigură că produsele modificate au fost corect procesate și gestionate cu respectarea legislației și a reglementărilor în vigoare, principiile de deontologie, precum și constrângerile interne și de ordin organizațional ale "GEOTHERMAL-AV" SRL.

În cazul modificării producției ori când sunt identificate procese noi, documentația asociată procesului corespunzător de asemenea se actualizează și acțiunea dată este calificată ca modificare în planificarea procesului.

8.6. Eliberarea produselor și serviciilor

Eliberarea serviciilor se realizează în conformitate cu legislația în vigoare.

Procesele operative identificate în organizație sunt monitorizate prin procedee de muncă aplicabile și indicatorii de calitate aprobați pentru fiecare proces. Metodologia oferă

posibilități de măsurare a caracteristicilor principale ale activităților și efectuarea lor în condiții controlate, asigurând atingerea parametrilor stabiliți, importanți pentru îndeplinirea cerințelor referitoare la calitatea serviciilor, mediul ambiant și sănătatea și securitatea în muncă.

8.7. Controlul elementelor de iesire neconforme

Conformitatea cu această cerință a standardului ISO 9001, ISO 14001 și ISO 45001 se asigură prin aplicarea prevederilor procedurii PG 8.7 Controlul elementelor de ieșire neconforme.

Procesul de gestiune a neconformităților, indiferent de tipul și locul identificării acestora include următoare succesiune:

- Identificarea neconformității;
- Izolarea neconformității (valabil pentru produselor neconforme);
- Înregistrarea (documentarea) neconformității;
- Stabilirea naturii neconformității (legată de procesele de producție executate în cadrul subdiviziunilor);
- Informarea persoanelor responsabile despre neconformitatea înregistrată (șefii de subdiviziuni/ RMC/ RMS/ RMM);
- Analiza neconformității și stabilirea cauzelor de apariție;
- Corecție sau acțiune corectivă;
- Verificarea produsului remediat (după înlăturare a neconformității);
- Informarea după caz a RMC/ RMS/ RMM despre statutul și rezultatele înlăturării neconformității.

Pe parcursul derulării proceselor de Proiectare, reconstrucți, consolidare, restaurare, reparație și amenajare a terenurilor sportive și după finalizarea acestora, pot fi detectate neconformități ce nu pot fi înlăturate imediat, cum ar fi:

- Neconformități ale materiilor prime furnizate de client și ale materialelor auxiliare achiziționate;
- Neconformități legate de proiectarea, reconstrucția, consolidarea, restaurarea, reparația și amenajarea terenurilor sportive;
- Neconformități legate de neîndeplinirea la timp sau îndeplinirea necorespunzătoare a comenzilor, activităților, responsabilităților/ sarcinilor, ceea ce poate genera consecințe negative sau pagube materiale/ morale pentru întreprindere;
- Neconformități legate de comportament neadecvat al angajaților legat de nerespectarea normelor de SSM sau de mediu;
- Neconformități legate de devieri observate în timpul auditurilor interne, externe și altor activități de verificare (aplicarea necorespunzătoare a documentelor sistemului integrat de management, ținerea incorectă sau incompletă a monitorizărilor etc.).

8.8. Investigarea accidentelor și incidentelor

Accidentele și incidentele sunt evenimente nedorite care arată o încălcare a sistemului de management, în fața căruia trebuie să acționăm pentru a restabili conformitatea cât mai curând posibil pentru a minimiza consecințele și să analizeze cauzele sale pentru a evita repetarea acestora.

Criteriile de bază de activitate pentru a identifica, a trata și a investiga cauzele accidentelor și ale incidentelor, sunt definite în instrucțiunea Comunicare, investigare și monitorizare ale accidentelor și a incidentelor.

9. Evaluarea performanței

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

"GEOTHERMAL-AV" SRL planifică și implementează măsurarea, monitorizarea și controlul proceselor, analizând rezultatele acestora, cu scopul de a verifica conformitatea acestora cu cerințele aplicabile, precum și de a îmbunătăți sistematic și continuu eficacitatea și eficiența proceselor.

9.1.1. Satisfacția clientului

"GEOTHERMAL-AV" SRL realizează măsurări și studii sistematice pentru a cunoaște percepția clienților pentru serviciile oferite, a gradului în care se îndeplinesc necesitățile și așteptările lor.

Anual, în Raportul de Analiză de Management se analizează gradul în care se îndeplinesc necesitățile și așteptările clienților și ale altor părți interesate.

Măsurarea periodică a nivelului de satisfacție a clienților și a părților interesate se realizează în întreprindere în conformitate cu procedura PG 9.1.1 Evaluarea satisfacției clienților și părților interesate.

9.1.2. Evaluarea performanței de mediu și SSM

"GEOTHERMAL-AV" SRL stabilește indicatorii pentru măsurarea performanței de mediu și SSM în cadrul obiectivelor generale, precum:

- cantitatea de deșeuri rezultată;
- cantitatea de deșeuri valorificată;
- consumurile de resurse;
- investițiile în protecția mediului și SSM;
- numărul de angajați instruiți etc.

Indicatorii stabiliți pentru măsurarea performanței de mediu și SSM se analizează anual de către managementul de vârf în vederea evaluării gradului de îndeplinire a obiectivelor de mediu și SSM, conform PG 9.3. Analiza de către Management al sistemului de management integrat pentru calitate, mediu și sănătate și securitate în muncă.. Sunt monitorizate, de asemenea, toate procesele SMI cu scopul de a verifica îndeplinirea cerințelor de conformitate și de a identifica noi posibilități de îmbunătățire a acestor procese.

9.1.3. Analiză și evaluare

"GEOTHERMAL-AV" SRL efectuează monitorizarea proceselor prin intermediul indicatorilor asociați acestora, prin care sunt măsurate sau cuantificate cu regularitate caracteristicile cheie ale operațiunilor și activităților care pot avea un impact semnificativ asupra calității, asupra mediului ambiant, sănătății și securității în muncă.

Prin această monitorizare se verifică dacă procesele sunt executate în condiții controlate, permițând detectarea serviciilor sau a proceselor în afara limitelor optime de funcționare sau a condițiilor nesigure și a actelor care pot încălca nivelele de prevenire și protecție stabilite, pentru care trebuie să fie efectuate corectări sau acțiuni corective adecvate.

În Analiza de Management se colectează și analizează datele necesare pentru a demonstra adecvarea și eficacitatea Sistemului de Management Integrat și pentru a evalua unde este posibil realizarea îmbunătățirii continue a eficacității Sistemului de Management Integrat, inclusiv rezultatele monitorizării și măsurării.

Această analiză oferă informații, despre:

- Satisfacția clientului și conformitatea cu cerințele serviciului;
- Caracteristicile și tendințele proceselor și produselor, inclusiv oportunitățile de a desfășura acțiuni preventive;
- Informația privind furnizorii;
- Informația relaționată cu monitorizarea și măsurarea aspectelor de mediu și sănătății și securității în muncă.

9.2. Audit intern

"GEOTHERMAL-AV" SRL realizează audite periodice al Sistemului de Management Integrat, în conformitate cu cele dispuse în PG 9.2 Auditurile interne în cadrul Sistemului de management integrat pentru calitate, mediu și sănătate și securitate în muncă, unde se stabilește metodologia, responsabilitățile și criteriile de calificare și atribuire a auditorilor, la fel și periodicitatea și registrele asociate.

"GEOTHERMAL-AV" SRL.:

- a) planifică, stabilește, implementează și menține un program de audit care include frecvența, metodele, responsabilitățile, cerințele de planificare și raportare, luând în considerare importanța proceselor implicate, modificările care influențează organizația și rezultatele auditurilor precedente;
- b) definește criteriile de audit și domeniul pentru fiecare audit;
- c) selectează auditorii și efectuează audituri, astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
- d) se asigură că rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- e) întreprinde corecții și acțiuni corective adecvate fără întârziere nejustificată;
- f) păstrează informații documentate ca dovadă a implementării programului de audit și a rezultatelor auditului.

9.3. Analiza efectuată de Management

Pentru a asigura ca Sistemul de Management Integrat implementat în cadrul întreprinderii să continue să fie eficient și valabil pentru a atinge obiectivele stabilite, acesta este analizat anual.

Managementul de la cel mai înalt nivel al "GEOTHERMAL-AV" SRL, analizează anual funcționalitatea Sistemului de Management Integrat, apreciind eficacitatea sa pentru atingerea obiectivelor propuse și asigurând durabilitatea procesului de îmbunătățire continuă. Criteriile și metodele de efectuare a analizei periodice sunt descrise în procedura PG 9.3 Analiza de către Management al sistemului de management integrat pentru calitate, mediu și sănătate și securitate în muncă.

Analiza efectuată de management este planificată și efectuată luând în considerare următoarele elemente de intrare:

- a) stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- b) modificările referitoare la:
 - problemele externe și interne care sunt relevante pentru sistemul de management integrat;
 - nevoile și așteptările părților interesate, inclusiv obligațiile de conformare / evaluare conformare;
 - aspectele sale de mediu semnificative;
 - riscuri și oportunități;
 - cerințele legale și alte cerințe;
- c) informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management integrat, inclusiv tendințele referitoare la:
 - neconformități și acțiuni corective;
 - rezultatele monitorizării și măsurării;
 - îndeplinirea obligațiilor sale de conformare și respectarea cerințelor legale și altor cerințe;
 - rezultatele auditurilor;
 - consultarea și participarea lucrătorilor;
- d) adecvarea resurselor;
- e) comunicarea relevantă de la părțile interesate, inclusiv reclamațiile;
- f) eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- g) oportunitățile de îmbunătățire;
- h) stadiul investigării incidentelor, acțiunilor corective și acțiunilor preventive.

Elementele de ieșire ale analizei efectuate de management includ decizii și acțiuni referitoare la:

- a) oportunitățile de îmbunătățire;

- b) orice necesități de modificare a sistemului de management integrat;
- c) necesitățile de resurse;
- d) orice implicații asupra direcției strategice al "GEOTHERMAL-AV" SRL.

10. Îmbunătățire

"GEOTHERMAL-AV" SRL este continuu preocupată de îmbunătățirea eficacității SMI. Astfel, întreprinderea prin RSM determină și selectează oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează orice acțiuni necesare pentru a obține rezultatele intenționate ale SMI.

10.1. Neconformitate și acțiune corectivă

"GEOTHERMAL-AV" SRL definește, prin intermediul **PG 10.1** Managementul constatărilor din cadrul Sistemului de management integrat pentru calitate, mediu și sănătate și securitate în muncă, sistematica ce trebuie să fie urmată pentru implementarea și gestiunea acțiunilor destinate pentru prevenirea și/ori eliminarea cauzelor ce duc la neconformități detectate și pentru verificarea eficienței lor, și prin intermediul Comunicare, investigare și monitorizare ale accidentelor și a incidentelor în cazul accidentelor și incidentelor.

"GEOTHERMAL-AV" SRL evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformității, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în altă parte, prin:

- examinarea și analizarea neconformității;
- determinarea cauzelor neconformității;
- determinarea unor neconformități similare existente sau care ar putea eventual să apară;
- implementează orice acțiune necesară;
- analizează eficacitatea oricărei acțiuni corective întreprinse;
- actualizează riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
- efectuează modificări ale SMI, dacă este necesar.

Acțiunile corective sunt adecvate efectelor neconformităților survenite. "GEOTHERMAL-AV" SRL păstrează informații documentate ca dovadă a naturii neconformității și acțiunile întreprinse ulterior și rezultatele oricărei acțiuni corective.

10.2. Îmbunătățire continuă

"GEOTHERMAL-AV" SRL consideră, că prestarea unui serviciu de calitate, conform cerințelor clientului, poate fi asigurat doar prin realizarea unei acțiuni continue de îmbunătățire a eficacității și eficienței proceselor desfășurate. Este important ca domeniile de îmbunătățire să fie identificate, analizate și să fie alocate resursele necesare.

”GEOTHERMAL-AV” SRL asigură calitatea serviciilor prestate și o îmbunătățire continuă a eficacității Sistemului de Management prin realizarea:

- Politicii de Calitate, Mediului Ambiant și Sănătății și Securității în Muncă
- Obiectivelor de Calitate, Mediului Ambiant și Sănătății și Securității în Muncă
- Evaluării rezultatelor de audit
- Analizei datelor
- Analizei acțiunilor corective și riscurilor
- Analizei realizate de Managementul întreprinderii
- Implicării personalului de toate nivelele

Propunerile de îmbunătățire sunt analizate conform priorităților stabilite de organizație, iar metodologia aplicată se stabilește în funcție de domeniul de îmbunătățire pentru situația concretă. Resursele necesare pentru realizarea proiectelor se alocă prin decizia Managementului de Vârf din cadrul întreprinderii.

11. Lista anexe

Anexa 1: Harta proceselor