

ELABORAT
Responsabil sistem de management

APROBAT
Director

RUSU Nicolae



MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT

COD: MSM-TELSISTEL

(Conform cu cerințele standardelor
ISO 9001:2015, EN ISO 14001:2015)

Versiunea 2.0

Original
Copie controlată
Copie necontrolată

Exemplar Nr. _____

Cuprins

Nr.	Denumirea capitolului	Pagina
-	Înregistrarea modificărilor și lista de difuzare.....	3
1	Generalități	4
2	Referințe normative	5
3	Termeni și definiții	5
4	Contextul organizației	5
4.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	5
4.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate.....	6
4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management.....	7
4.4	Sistemul de management și procesele sale.....	7
5	Leadership	7
5.1	Angajament leadership.....	7
5.1.2	Orientarea către client.....	8
5.2	Politică.....	8
5.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități.....	8
6	Planificare	9
6.1.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților.....	9
6.1.2	Obligații de conformare.....	9
6.2	Obiectivele calității și planificarea realizării lor.....	9
6.3	Planificarea schimbărilor.....	10
6.4	Planificarea SSM.....	10
6.5	Planificarea monitorizarea de mediu.....	10
7	Suport	11
7.1	Resurse.....	11
7.2	Competență.....	13
7.3	Conștientizare.....	14
7.4	Comunicare.....	14
7.5	Informații documentate.....	15
8	Operare	16
8.1	Planificare și control operațional.....	16
8.2	Cerințe pentru servicii.....	16
8.3	Proiectarea și dezvoltarea.....	17
8.4	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	18
8.5	Furnizare de servicii.....	19
8.6	Eliberarea serviciilor.....	21
8.7	Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	21
9	Evaluarea performanței	21
9.1	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare.....	21
9.2	Audit intern.....	24
9.3	Analiza efectuată de management.....	24

1. GENERALITĂȚI

Adoptarea unui sistem de management integrat este o decizie strategică a companiei **TELSISTEL SRL**, care poate ajuta la îmbunătățirea performanței sale globale și furnizează o bază solidă pentru inițiative de dezvoltare durabilă.

Potențialele beneficii pentru organizație:

- capabilitatea de a furniza în mod consecvent serviciile care satisfac cerințele clientului și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- facilitarea oportunității de creștere a satisfacției clientului;
- luarea în considerare a riscurilor și oportunităților asociate contextului și obiectivelor sale;
- capabilitatea de a demonstra conformitatea cu cerințele specificate.

Principiile managementului calității sunt:

- orientarea către client;
- leadership;
- angajamentul personalului;
- abordarea pe bază de proces;
- îmbunătățirea;
- luarea deciziilor pe bază de dovezi;
- managementul relațiilor cu părțile interesate.

Abordarea pe bază de proces implică definirea și gestionarea sistematică a proceselor și a interacțiunilor dintre ele, astfel încât să se obțină rezultatele intenționate în conformitate cu politica referitoare la calitate și cu direcția strategică, ale organizației. Managementul proceselor și al sistemului în ansamblul său poate fi realizat utilizând ciclul PDCA (metoda de organizare și desfășurare a activităților de management, original din engleză Plan Do Check Act) cu o concentrare generală pe gândirea pe bază de risc care vizează beneficierea de avantaje și oportunități și prevenirea rezultatelor nedorite.

Aplicarea abordării pe bază de proces într-un sistem de management al calității permite:

- înțelegerea cerințelor și respectarea consecventă a acestora;
- luarea în considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adăugate;
- realizarea efectivă a performanței proceselor;
- îmbunătățirea proceselor pe baza evaluării datelor și informațiilor.

2. REFERINȚE NORMATIVE

SR EN ISO 9001: 2015. Sisteme de management al calității. Cerințe.

SR EN ISO 9000:2016. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

SM SR EN ISO 14001:2016 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.

MSM - Manualul Calității și Mediului TELSISTEL SRL

PS 06-01 Procedura sistemului de management riscuri și oportunități

Alte Cerințe legale și alte cerințe aplicabile

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

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

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Compania TELSISTEL SRL a fost înființată în anul 1998 în conformitate cu extrasul din registrul de Stat al persoanelor juridice nr. 8347 din 26.05.2022 cu numărul de identificare de stat și codul fiscal nr. 10036000035624. *Rechizitele companiei* sunt prezentate în formularul cu acelaș nume, cod: F-MSM-4.1)

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

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

Aspectele interne sunt:

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

Aspectele externe sunt:

- cerințele legale aplicabile,
- cerințele specificate de clienți,

-con competiția pe piața domeniului de activitate, mediul social și economic, atât la nivel internațional cât și național, regional sau local.

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

4.2. Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate

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

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

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

În acest scop organizația a luat în considerare:

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

Părțile interesate sunt:

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

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

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management

Sistemul de management al calității implementat în organizație se referă la activitatea:

Cod CAEN: 4299, 4322, 4329, 4331, 4332, 4333, 4334, 4339, 4391, 4399

Lucrări de instalații tehnico-sanitare, de alimentare cu gaze, de încălzire, de aer condiționat și alte lucrări de instalații pentru construcții.

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

Lucrări de: tencuire, tâmplărie, dulgherie, pardosire și placare a pereților, vopsitorie, zugrăveli și montări de geamuri, alte lucrări de finisare.

Lucrări de învelitori, șarpante și terase la construcții

Alte lucrări speciale de construcții n.c.a.

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

4.4. Sistemul de management și procesele sale

În cadrul realizării sistemului de management al calității sunt identificate procesele, succesiunea și interacțiunea acestora; sunt determinate criteriile și metodele necesare pentru funcționarea proceselor și sunt asigurate resursele și informațiile necesare. Aceste procese sunt monitorizate și măsurate și rezultatele obținute sunt utilizate pentru îmbunătățirea proceselor.

Procesele externalizate care pot influența calitatea serviciilor se referă la Servicii deservire tehnică auto și Servicii asigurare a compatibilității a stațiilor de lumină, internet, telecomunicații. Controlul proceselor externalizate se face prin reglementări contractuale și alte cerințe convenite între părți.

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

4.4.

5. LEADERSHIP

5.1. Angajament leadership

Managementul de la cel mai înalt nivel și-a luat angajamentul pentru:

- asumarea răspunderii pentru eficacitatea sistemului de management (vezi *Politica referitoare la Calitate, Cod: F-MSM-5.1*);

- asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;

- promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc (vezi procedura de sistem PS-06-01);
- asigurarea că resursele necesare pentru sistemul de management sunt disponibile;
- comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele sistemului de management;
- asigurarea că sistemul de management al calității obține rezultatele intenționate (vezi procedura de sistem PS-09-01);
- angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- promovarea îmbunătățirii continue,
- susținerea altor roluri de management relevante.

5.1.2. Orientarea către client

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

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

5.2. Politică

Managementul de la cel mai înalt nivel prin stabilirea, implementarea și menținerea Politicii referitoare la calitate prevede că:

- este adecvată scopului și contextului organizației și care susține direcția sa strategică;
- asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- include un angajament pentru satisfacerea cerințelor aplicabile;
- include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor sale de conformare,
- include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității.

Politica referitoare la calitate este:

- disponibilă și menținută ca informație documentată;
- este comunicată, înțeleasă și aplicată în cadrul organizației;
- este disponibilă părților interesate relevante, după caz.

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

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

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

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

6. PLANIFICARE

6.1.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Organizația a determinat riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate (vezi procedura de sistem PS-06-01) pentru:

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

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

6.1.2. Obligații de conformare

Obligațiile de conformare identificate sunt stipulate în: autorizații, legislație și alte cerințe aplicabile, inclusiv contractuale.

Organizația a planificat acțiuni pentru tratarea obligațiilor sale de conformare și evaluează periodic eficacitatea acestor acțiuni.

6.2. Obiectivele calității și planificarea realizării lor

Organizația a stabilit obiective referitoare la calitate pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare sistemului de management.

Obiectivele calității sunt:

- a) consecvente cu politica referitoare la calitate și mediu;
- b) identificarea preventivă și controlul pericolelor care pot afecta sănătatea și securitatea ocupatională;
- c) asigurarea continuă a accesului la instruire pentru angajați;
- d) asigurarea condițiilor adecvate de muncă pentru toți angajații;
- e) prevenirea incidentelor de muncă;
- f) respectarea cerințelor legale în domeniul sănătății și securității ocupationale;
- g) sunt măsurabile;
- h) iau în considerare cerințe aplicabile;
- i) sunt relevante pentru conformitatea produselor/serviciilor pentru creșterea satisfacției clientului;
- j) sunt monitorizate permanent;
- k) sunt comunicate angajaților, și
- l) sunt actualizate, după caz.

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

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

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

Obiectivele calității sunt documentate în urma analizei efectuate de management prin procedura de sistem cod: PS-09-03.

În Planificarea obiectivelor organizația stabilește:

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

Când se planifică obiectivele Managementul de top determină ce trebuie făcut, alocă resurse, numește responsabilii, stabilește termene și indicatori de performanță.

Organizația menține informații documentate referitoare la Obiectivele calității.

6.3. Planificarea schimbărilor

Atunci când organizația determină necesitatea de schimbare a sistemului de management, schimbările se efectuează în mod planificat.

Organizația ia în considerare:

- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;

- integritatea sistemului de management;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

Deciziile privind schimbările sistemului de management al calității se iau cu ocazia sedințelor periodice sau la analiza managementului (vezi capitolul 9.3).

6.4 Planificarea Sănătate și Securitate în Muncă

Organizația a determinat prin procedurade sistem PS-06-02 cu privire la Sănătate și Securitate în Muncă.

6.5 Planificarea monitorizarea de mediu

Organizația a determinat prin procedurade sistem PS-06-04 cu privire la monitorizarea mediului și situații de urgență.

7. SUPORT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

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

Organizația a luat în considerare:

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

7.1.2. Personal

Prin politica de resurse umane a TELSISTEL SRL se urmărește ca întreg personalul firmei care efectuează activități care influențează conformitatea cu cerințele referitoare la produsele sau serviciile oferite clienților să fie competent din punct de vedere al studiilor, al instruirii, al abilităților și al experienței adecvate activităților prestate.

Resursele umane alocate - din punctul de vedere al competenței și numărului - corespund cu prevederile organigramei aprobate, cu fișele posturilor decris și documentate în Procedura de sistem PS-07-02.

Determinarea competenței necesare

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

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

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

- solicitări viitoare referitoare la planuri și obiective operaționale și strategice;
- anticiparea necesităților de înlocuire a forței de muncă;

- schimbări ale proceselor firmei;
- evoluția organizatorică a firmei și a tehnologiilor suport;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile firmei.

Conducerea TELSISTEL SRL se asigură de disponibilitatea competențelor necesare prin:

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

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

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

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

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție persoanele necesare pentru implementarea eficace a sistemului propriu de management și pentru operarea și controlul proceselor sale (*a se vedea procedura de sistem PS-07-02*).

7.1.3. Infrastructură

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține infrastructura necesară pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor.

Infrastructura din organizație include:

- clădiri și utilități asociate;
- echipamente/utilaje, inclusiv hardware și software;
- resurse;
- tehnologie informațională și de comunicații.

7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor

Managementul organizației a determinat, a pus la dispoziție și menține mediul necesar pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor, cum ar fi.

- nediscriminare,
- atmosferă calmă, fără confruntări;
- reducerea stresului,
- prevenirea epuizării,
- temperatură, căldură, umiditate, iluminare, aerisire, igienă, zgomot – adecvate

activităților prestate.

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

Managementul organizației a determinat și a pus la dispoziție resursele necesare pentru a se asigura rezultate valide și de încredere atunci când, pentru a verifica conformitatea produselor cu cerințele, este folosită monitorizarea sau măsurarea.

Organizația se asigură că resursele puse la dispoziție sunt:

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

Organizația a determinat metode de evaluare și înregistrare privind validitatea rezultatelor măsurărilor anterioare atunci când echipamentul este găsit neconform cu cerințele. Sunt întreprinse acțiuni adecvate asupra echipamentului și a serviciului afectat și se mențin înregistrări referitoare la rezultatele verificării.

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

Întreprinderea menține *Procedura de Sistem PS-07-03 - Infrastructură Echipament și mijloace de măsurare*

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

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

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

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

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

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Managementul organizației a determinat cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale și pentru realizarea conformității produselor. Aceste cunoștințe sunt menținute și puse la dispoziție atât cât este necesar. Atunci când se abordează necesitățile și tendințele de schimbare, organizația ia în considerare cunoștințele sale curente și determină modul în care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare necesare precum și actualizările cerute.

Cunoștințele organizaționale se pot baza pe:

- proprietatea intelectuală;

- cunoștințe obținute din experiență;
- lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes;
- captarea și împărtășirea cunoștințelor și experiențelor nedocumentate;
- rezultatele îmbunătățirilor proceselor, produselor și serviciilor;
- standarde, surse academice, conferințe,
- obținerea de cunoștințe de la clienți sau furnizori externi.

7.2. Competență

Managementul organizației prin Fișele de post:

- a determinat competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul organizației și pot să influențeze performanța și eficacitatea sistemului de management;
- se asigură că aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experienței adecvate;
- întreprinde acțiuni de dobândire a competenței necesare și evaluează eficacitatea acțiunilor întreprinse;
- păstrează informații documentate corespunzătoare, ca dovadă a competenței.

7.3. Conștientizare

Managementul organizației se asigură că persoanele care lucrează sub controlul organizației sunt conștientizate, prin instruirii și comunicări, referitor la:

- politica referitoare la calitate;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;
- contribuția lor la eficacitatea sistemului de management, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite;
- implicațiile neconformării cu cerințele sistemului de management, inclusiv ale neîndeplinirii obligațiilor de mediu.

Acestă conștientizare organizația o asigură îndeosebi prin instruirea personalului (a se vedea proceduar de sistem PS-07-02).

7.4. Comunicare

Comunicarea internă și extern în detaliu este documentată în procedura de sistem PS-07-04

7.4.1. Comunicare internă

Modalitățile de comunicare internă stabilite de organizație sunt:

- ședințele operative, convocate cel puțin o dată pe săptămână de către Administrator, la care participă cel puțin, Serviciul Financiar – Economic, Resurse Umane, Secția Logistică și management intern.

- ședința periodică a managementului, convocată de Administrator, în care se verifică rezolvarea sarcinilor scadente, se analizează problemele curente și informațiile privind relațiile cu clienții, reclamațiile, sarcinile pe perioada următoare și repartizarea acestora, realizarea obiectivelor, precum și analiza și evaluarea auditurilor interne efectuate de la ultima ședință. Participă responsabilii de procese și, după caz, alte persoane convocate. Persoanele convocate mențin înregistrări privind deciziile luate, sarcinile, responsabilitățile și termenele stabilite.

Alte mijloace de comunicare internă:

- telefoane, afișări,
- acțiunile corective (vezi procedura de sistem PS-10-01),
- analiza efectuată de management (vezi procedura de sistem PS-09-03).

7.4.2. Comunicare externă

Ca modalități de comunicare externă, Administrator a decis:

- părțile interesate sunt informate privind funcționarea sistemului de management al calității și de Politica referitoare la calitate ale organizației,
- primirea /transmiterea observațiilor și informațiilor de la părțile interesate privind orice alte informații legate de funcționarea sistemului de management al calității.

7.5. Informații documentate

Sistemul de management al calității conține informațiile documentate cerute de standardele ISO 9001:2015, EN ISO 14001:2015 precum și informațiile documentate necesare funcționării eficiente a proceselor, cum sunt:

- documente externe,
- documente interne,
- Manualul calității,
- Procedurile de sistem,
- Instrucțiuni de lucru, după caz,
- Înregistrări (de exemplu formulare completate).

Manualul Calității elaborat în cadrul organizației include:

- domeniul de aplicare al sistemului de management (vezi capitolul 4.3),
- proceduri de sistem documentate sau referiri la acestea,
- procesele sistemului de management și interacțiunile dintre acestea.

Gestionarea Manualului calității este documentată în procedura de sistem PS-07-05.

Documentele interne sunt elaborate, analizate și aprobate de către funcțiile desemnate, înainte de emiterea lor, pentru a confirma că sunt adecvate scopului pentru care sunt elaborate.

Pentru prevenirea utilizării documentelor nevalabile și/sau perimate sunt stabilite modalitățile de difuzare a documentelor valabile și retragere a celor nevalabile, distrugere sau arhivare a documentelor perimate.

Gestionarea documentelor interne este documentată în procedura de sistem PS-07-05.

Prin respectarea reglementărilor referitoare la informațiile documentate de proveniență externă se asigură identificarea și difuzarea controlată a versiunilor valabile ale acestora și sunt definite responsabilitățile legate de gestionarea și urmărirea valabilității.

Informațiile documentate care se consideră înregistrări sunt stabilite în capitolele Manualului calității, respectiv în procedurile de sistem și sunt menținute pentru a furniza dovezi ale conformității cu cerințele stabilite și pentru a demonstra funcționarea eficientă a sistemului de management. Înregistrările sunt menținute astfel încât acestea sunt lizibile, identificabile și pot fi regăsite cu ușurință. Reglementările referitoare la controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor este reglementat în procedura de sistem PS-07-05.

Înregistrările care dovedesc conformitatea cu cerințele prestabilite și funcționarea eficientă a sistemului de management sunt păstrate conform celor reglementate în prezentul capitol sau în capitolele aferente procedurilor de sistem.

8. OPERARE

8.1. Planificare și control operațional

Procesele sistemului de management al calității și interacțiunea acestora sunt prezentate în capitolul 4.4 și în Schema proceselor, prin elaborarea procedurii PS-08.01. Aceste procese sunt realizate în condiții reglementate, luând în considerare legislația în vigoare referitoare la activitățile organizației, precum și cerințele clienților. În acest sens:

- sunt definite obiectivele calității și cerințele pentru produs,
- procesele, metodele și resursele specifice necesare realizării produselor sunt stabilite astfel încât să asigure respectarea cerințelor specificate și a legislației în vigoare, respectiv satisfacerea cerințelor clienților,
- sunt stabilite și asigurate metodele și mijloacele de verificare, monitorizare și de control specifice, precum și criteriile de acceptare ale acestora,
- sunt menținute informații documentate necesare pentru a dovedi că procesele satisfac cerințele (vezi capitolul 7.5. al Manualului calității și capitolele 6 și 7 al procedurilor de sistem).

Identificarea și reglementarea proceselor s-a realizat prin elaborarea sistemului de

management. În cazul în care este necesară modificarea proceselor sau reglementarea unor procese noi acestea sunt efectuate și implementate conform reglementărilor de mai sus și luând în considerare cerințele planificării.

8.2. Cerințe pentru serviciile TELSISTELSRL

8.2.1. Comunicarea cu clientul

Cerințele privind comunicarea cu clienții sunt reglementate după cum urmează:

- furnizare de informații referitoare la servicii;
- tratarea cererilor de ofertă, a ofertelor și contractelor, inclusiv modificarea acestora;
- tratarea observațiilor, reclamațiilor, conform procedurii de sistem PS-10-02
- măsurarea gradului de satisfacție a clienților, conform procedurii de sistem PS-09-01.

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru servicii

La primirea solicitărilor se determină cerințele specificate de client, respectiv la elaborarea ofertelor și contractelor se asigură ca cerințele referitoare la produs să fie definite și documentate (inclusiv cerințele nespecificate de client și cerințele legale și de reglementare sau orice alte cerințe suplimentare determinate de organizație).

Responsabilitățile legate de procesele referitoare la relația cu clientul sunt reglementate în fișele de post.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru servicii

Înainte de angajamentul organizației de a furniza produsul clientului (la ofertare, acceptarea contractului/comenzii sau a modificării acestora) a elaborat procedura PS-08.03 și se asigură că:

- cerințele clientului și cerințele referitoare la produs sunt definite,
- cerințele care diferă de cele exprimate anterior sunt identificate și rezolvate,
- există toate mijloacele necesare satisfacerii cerințelor clientului (personal instruit, utilaje și echipamente de lucru) și pot fi puse la dispoziție în timp util.

Acceptarea solicitării clienților poate avea loc numai în cazul în care analiza privind capacitatea organizației de a furniza produsele solicitate a avut un rezultat pozitiv. Sunt menținute informații documentate adecvate care asigură documentarea analizei și a acțiunilor care se impun în urma efectuării analizei.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru servicii

Modificarea contractelor clienților poate avea loc numai după o analiză prealabilă efectuată conform celor prescrise mai sus. În vederea realizării cerințelor convenite cu clienții, după confirmarea comenzii, respectiv încheierea și modificarea contractului, se asigură ca acestea să

fie transmise tuturor funcțiilor implicate.

Reglementările referitoare la modificarea cerințelor sunt stabilite în contract.

8.3. Proiectarea și dezvoltarea serviciilor

Activitatea de proiectare, dezvoltare se referă la *Proiectarea elementelor din metal*. Însă-și procedeul de proiectare și fabricare este în conformitate cu *documentele normative, vezi lista documentelor externe*. Procesul de preluarea comenzii pentru proiectare este descris în procedura sistemului de management, *cod: PS-08-03 Proiectare*.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

Organizația se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerințele iar controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt determinate.

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

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

Controalele se aplică:

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

Înainte de angajarea unui furnizor potențial și periodic (cel puțin o dată pe an), TELSISTEL SRL evaluează capacitatea acestor furnizori de a pune la dispoziție cu consecvență produse/servicii de calitate, precum este descris în **Procedura de Sistem PS-08-04**.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

Produsele aprovizionate de firmă sunt verificate pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate. În situațiile în care se consideră oportun, prin contractele de aprovizionare

se precizează condițiile de verificare a produselor la furnizori, precum și metodele de eliberare a produselor respective, după ce s-a constatat îndeplinirea condițiilor specificate.

Toate produsele aprovizionate sunt verificate la intrarea în societate.

Persoana responsabilă analizează documentele de însoțire a produselor și efectuează:

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

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Organizația se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern.

Organizația comunică furnizorilor săi externi cerințele sale, după caz, pentru:

- procesele, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
- aprobarea pentru produse și servicii;
- metode, procese și echipamente;
- eliberarea produselor și serviciilor;
- competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
- interacțiunile furnizorilor externi cu organizația;
- controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizație;
 - activitățile de verificare sau validare pe care organizația, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

8.5. Furnizare de produse

8.5.1. Controlul furnizării de produse

Organizația a implementat furnizarea de produse în condiții controlate care includ:

- disponibilitatea informațiilor documentate care definesc (procedura de sistem PS-07-05);
- caracteristicile produselor care urmează să fie livrate ;
- rezultatele care urmează să fie obținute;
- disponibilitatea și utilizarea resurselor de monitorizare și măsurare adecvate (conform capitolului 7 din prezentul manual);
- implementarea activităților de monitorizare și măsurare, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă au fost îndeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de ieșire, precum și criteriile de acceptare pentru produse (procedurile de sistem PS-09-01);

- utilizarea infrastructurii corespunzătoare pentru operarea proceselor (procedura de sistem PS-07-04);
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificări cerute (procedura de sistem PS-07-02);
- implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane (procedura de sistem PS-06-01);
- implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare (procedura de proces PS-08-05).

8.5.2. Identificare și trasabilitate

Organizația utilizează mijloace adecvate pentru identificarea elementelor de ieșire atunci când este necesar să se asigure conformitatea produselor.

Organizația a identificat stadiul elementelor de ieșire referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul procesului de producție.

Organizația controlează identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință și păstrează informații documentate necesare pentru a permite trasabilitatea.

8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clienților (de exemplu proprietatea intelectuală și date personale) pe perioada în care aceasta se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație.

Organizația a identificat, a verificat, protejează și pune în siguranță proprietatea clienților sau a furnizorilor externi pusă la dispoziție pentru a fi utilizată sau încorporată produsele fabricate.

Atunci când proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierdută, deteriorată sau se constată că este inaptă pentru utilizare, organizația informează acest lucru clientului sau furnizorului extern și menține informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.

8.5.4. Păstrare

Organizația păstrează/arhivează elementele de ieșire pe parcursul/la finalul livrării produsului atât cât este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerințele documentelor normative sau cele impuse de producător, beneficiar.

8.5.5. Activități post-livrare

Organizația îndeplinește cerințele pentru activitățile de post-livrare asociate cu produsele livrate, luând în considerare:

- cerințele legale și reglementate (procedura de sistem PS-07-05) ;

- cerințele clientului (procedura de sistem PS-08-03),
- desfășurarea întregului proces de sudură (PS-08-05),
- feed-backul de la client (procedurile de sistem PS-09-01 și PS-10-02),
- natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor livrate.

8.5.6. Controlul modificărilor

Organizația controlează și analizează modificările referitoare la livrarea produsului, atât cât este necesar pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.

Organizația păstrează informații documentate care să descrie rezultatele analizării modificărilor, persoana (persoanele) care autorizează modificarea și orice acțiuni necesare care rezultă din analiză.

8.6. Eliberarea produselor

Organizația a implementat modalități planificate, în etape corespunzătoare, pentru a verifica dacă cerințele pentru produs au fost îndeplinite.

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

Organizația păstrează informații documentate referitoare la eliberarea produselor care includ:

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

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

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

Organizația întreprinde acțiuni adecvate în funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor, inclusiv după livrare.

Conformitatea cu cerințele sunt verificate atunci când elementele de ieșire neconforme sunt corectate.

Organizația păstrează informații documentate care:

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

Controlul elementelor de ieșire neconforme este reglementat în procedura de sistem PS-10-01.

9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1. Generalități

Organizația a determinat, conform procedurii de sistem PS-09-01:

- ce necesită să fie monitorizat și măsurat;
- metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;
- când trebuie efectuate monitorizarea și măsurarea;
- când trebuie analizate și evaluate rezultatele monitorizării și măsurării.

Organizația evaluează performanța și eficacitatea sistemului de management și păstrează informații documentate adecvate ca dovadă a rezultatelor.

9.1.2. Satisfacția clientului

Conform procedurii de sistem PS-09-01 organizația monitorizează percepțiile clienților referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor. Organizația a determinat metodele pentru obținerea, monitorizarea și analizarea acestor informații.

9.1.3. Analiză și evaluare

Organizația analizează și evaluează (conform procedurilor de sistem PS-09-01), inclusiv prin indicatori de performanță și tehnici statistice unde este posibil, date și informații provenite din monitorizare și măsurare. Rezultatele analizei se utilizează pentru a evalua:

- conformitatea produselor;
- gradul de satisfacție a clientului;
- performanța și eficacitatea sistemului de management al calității;
- dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- performanța furnizorilor externi;
- necesitatea de îmbunătățiri pentru sistemul de management;
- îndeplinirea obligațiilor sale de conformare.

Analiza și evaluarea datelor și informațiilor se face cu ocazia ședinței de analiză a managementului (a se vedea procedura de sistem PS-09-03).

9.1.4 Evaluarea conformării

Procesul de evaluare a conformării reprezintă modul concret în care managementul TELSISTELSRL se asigură de respectarea acestor cerințe.

Evaluarea conformării se efectuează:

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

Evaluarea internă a conformării se efectuează:

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

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

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

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

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

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

Evaluarea pe bază a Listei documentelor externe, presupune verificarea de către RSM a conformării activităților desfășurate cu cerințele legale și cu celelalte cerințe la care firma a subscris.

Raportul cuprinde:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9.2. Audit intern

Auditurile interne se aplică asupra fiecărui element al sistemului de management al calității pentru a verifica dacă procesele și rezultatele aferente acestora sunt conforme cu reglementările cuprinse în documentele sistemului de management elaborate și documentele de referință, respectiv de a evalua eficacitatea sistemului de management implementat în cadrul organizației.

Planificarea auditurilor interne se face luând în considerare starea și importanța proceselor precum și domeniile auditate, după caz, rezultatul auditurilor precedente, complexitatea activităților desfășurate, necesitatea verificării eficacității acțiunilor corective întreprinse.

Ordinea auditurilor, programarea în timp, procesele auditate precum și persoanele care auditează sunt documentate. Auditurile interne sunt efectuate de personal instruit și independent de domeniul auditat. În vederea eliminării neconformităților detectate cu ocazia auditurilor interne și a cauzelor acestora sunt întreprinse acțiuni ale căror aplicare sunt verificate și

rezultatele sunt raportate managementului. Rezultatele auditurilor interne sunt analizate și evaluate cu ocazia ședințelor de analiză a managementului sau ori de câte ori este necesar.

Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea auditurilor interne sunt reglementate în procedura de sistem PS-09-02.

9.3. Analiza efectuată de management

Managementul de la cel mai înalt nivel analizează la intervale planificate sistemul de management al calității din organizație, pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficient și aliniat cu direcția strategică a organizației.

Activitățile și responsabilitățile legate de planificarea și efectuarea analizei managementului sunt reglementate în procedura de sistem PS-09-03.

10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1. Generalități

Organizația a determinat și selectat oportunitățile pentru îmbunătățire și implementează orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele sistemului de management, cerințele clientului, pentru a crește satisfacția clientului.

Oportunități:

- îmbunătățirea produselor pentru a satisface cerințele precum și pentru a aborda necesități și așteptări viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- îmbunătățirea performanței și eficacității sistemului de management, obținute prin satisfacerea întocmai a cerințelor, prin întreprinderea de corecții, acțiuni corective, îmbunătățire continuă, precum și, după caz, modificări radicale, inovare și reorganizare.

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, organizația reacționează la neconformitate și, după cum este cazul:

- întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia;
- se ocupă de consecințe;
- evaluează necesitatea de acțiuni pentru eliminarea cauzei 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 sistemului de management al calității, dacă este necesar.

Acțiunile corective trebuie să fie adecvate efectelor neconformităților survenite.

Organizația pastrează informații documentate ca dovadă pentru:

- natura neconformităților și orice acțiuni întreprinse ulterior;
- rezultatele oricărei acțiuni corective.

Sarcinile și responsabilitățile privind modul de tratare a neconformităților, de inițiere, derulare și aplicare a acțiunilor corective sunt reglementate în procedura de sistem PS-10-01.

10.3. Îmbunătățire continuă

Organizația îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea sistemului de management al calității.

Organizația implementează formularul *Îmbunătățirea continuă*, cod: *F-MSM-10.3*, acesta fiind distribuit personalului pentru a înregistra îmbunătățiri directe de întreg personal. Aceste formulare sunt depuse în boxe pregătite special fie anonime sau semnate.

Organizația ia în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire din analiza efectuată de management, pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.

11. ANEXE / FORMULARE

Nr.	Denumirea formularelor utilizate	Codul
1.	Rechizitele companiei	F-MSM-4.1
2.	Analiza părților interesate	F-MSM-4.2
3.	Schema proceselor	F-MSM-4.4
4.	Politica referitoare la calitate	F-MSM-5.1
5.	Îmbunătățirea continuă	F-MSM-10.3