

## MANUALUL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE – MEDIU – SĂNĂTATE ȘI SECURITATE OCUPAȚIONALĂ

ELABORAT ÎN CONFORMITATE CU CERINȚELE STANDARDELOR  
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018

*Inspectoratul National pentru  
Supraveghere Tehnică  
Coordonat*



*12.12.2023*



	Elaborat	Coordonat	Aprobat
<b>Funcție</b>	Coordonator Sistem Integrat de Managment (CSIM)	Director general	Director general
<b>Semnătura</b>	<i>[Signature]</i>		<i>[Signature]</i>
<b>Data</b>	30.06.2023	30.06.2023	30.06.2023

## **CĂTRE CLIENȚI, ANGAJAȚI, FURNIZORI, REPREZENTANȚI AI INSTITUȚILOR STATULUI**

### **DECLARAȚIA DIRECTORULUI GENERAL AL COMPANIEI „VARINCOM” SRL PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII MEDIULUI, SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPAȚIONALE**

„VARINCOM” SRL, prin implementarea și menținerea Sistemului de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale (OH&S), urmărește scopul de a fi printre companiile lideri din domeniul ”Construcții de clădiri și construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, consolidări” și este orientată spre satisfacerea continuă a cerințelor clienților, beneficiarilor, altor părți interesate, respectarea cerințelor legale și a celor de reglementare.

Obiectivele politicii în domeniul calității sunt:

- Oferirea produselor/serviciilor de calitate, la preț competitiv, respectarea strictă a termenilor de livrare specificat în contractele cu clienții;
- Ținerea sub control și îmbunătățirea continuă a proceselor tehnologice și manageriale pentru realizarea performanței și a eficienței;
- Instruirea și motivarea întregului personal pentru implicarea tuturor în mod responsabil și conștient în realizarea obiectivelor calității.
- Aplicarea tehnicilor de îmbunătățire continuă oferite de abordările manageriale moderne.
- Instituirea în organizație a gândirii bazate pe risc în vederea prevenirii evenimentelor nedorite și a valorificării maxime a oportunităților.

Obiectivele politicii în domeniul protecției mediului și OH&S sunt:

- Îmbunătățirea continuă a performanțelor de mediu, a performanțelor de securitate a muncii angajaților prin alocarea mijloacelor materiale, financiare și a resurselor umane necesare acestui scop.
- Conformarea cu legislația în vigoare și cu alte cerințe aplicabile la care organizația subscrie, privind protecția mediului și asigurarea condițiilor de muncă, care să nu afecteze sănătatea și securitatea angajaților.
- Dezvoltarea culturii și a mentalității proactive în cadrul personalului firmei în ceea ce privește protecția mediului și securitatea muncii prin acordarea atenției sporite procesului de instruire și sensibilizare a personalului în ceea ce privește importanța realizării obiectivelor de mediu, OH&S și implicarea activă în îndeplinirea lor.
- Raționalizarea gestionării deșeurilor.
- Sporirea eficienței în procesul utilizării resurselor naturale.
- Ameliorarea continuă a condițiilor de muncă.
- Prevenirea accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale.

Desfășurarea, implementarea și menținerea acestei Politici la toate nivelurile organizației, atingerea obiectivelor stabilite vor fi asigurate prin funcționarea eficientă și eficace a sistemului integrat de management al calității, mediului, OH&S bazat pe cerințele standardelor internaționale ISO 9001, ISO 14001 și ISO 45001. În scopul instituirii, menținerii și îmbunătățirii continue a sistemului integrat de management am numit prin decizie internă Coordonatorul sistemului integrat de management, atribuindu-i autoritatea și responsabilitatea de a asigura funcționalitatea continuă a sistemului.

Respectarea documentelor de sistem aplicabile organizației constituie sarcină de serviciu pentru fiecare angajat, începând cu managerii de nivel superior.

„VARINCOM” SRL va dezvolta relații reciproc avantajoase cu furnizorii care vor corespunde tuturor cerințelor stabilite de întreprindere și va contribui prin toate mijloacele disponibile la asigurarea unui parteneriat eficient în procesul de creare a valorii.

Prin realizarea prevederilor acestei politici „VARINCOM” SRL își va menține pozițiile pe piețele tradiționale și va crea premise pentru a asigura prezența sa pe noi piețe de desfacere.

Angajații constituie capitalul principal al organizației. Conducerea va contribui la sporirea competenței angajaților și va avea grijă ca să asigure creșterea bunăstării și promovarea lor profesională.

Politica în domeniul calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale este analizată și revizuită anual de către conducerea organizației, în scopul aducerii ei în conformitate cu legislația în vigoare în domeniile respective.

Această politică este comunicată tuturor angajaților prin programele de instruire, este afișată în locuri vizibile în toată organizația și este disponibilă tuturor părților interesate.

Prezenta Declarație intră în vigoare la data semnării ei.

**Administrator**  
**17.01.2023**



**Varinschii Alexandru**

## CUPRINS

<b>1. Introducere.....</b>	<b>5</b>
1.1 Generalități : informație despre întreprindere.....	5
1.2 Abordare bazată pe proces.....	5
1.3 Compatibilitate cu alte sisteme de management.....	5
1.4 Analiza periodică și actualizarea manualului .....	5
1.5 Lista edițiilor/reviziilor Manualului .....	6
<b>2. Domeniul de aplicare al manualului și al sistemului de management integrat.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Referințe normative.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Terminologie și definiții .....</b>	<b>11</b>
4.1 Generalități .....	11
4.2 Abrevieri aplicate pentru funcții și departamente.....	14
4.3 Identificarea documentelor Sistemului integrat de management al calității, mediului și OH&S.....	15
<b>5. Sistemul de management integrat calitate - mediu- sănătate și securitate ocupațională.....</b>	<b>15</b>
5.1 Cerințe generale.....	15
5.2 Cerințe referitoare la documentație .....	16
<b>6. Leadership.....</b>	<b>23</b>
<b>7. Planificare .....</b>	<b>25</b>
7.1 Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților.....	25
7.2 Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților OH&S.....	28
7.3 Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților de mediu .....	29
<b>8. Resurse.....</b>	<b>31</b>
8.1 Generalități .....	31
8.2 Personal .....	31
8.3 Infrastructura și mediu pentru operarea proceselor .....	32
8.4 Resurse de măsurare și monitorizare (RMM).....	34
<b>9. Operare.....</b>	<b>34</b>
9.1 Planificarea calității și a controlului operațional al produsului/serviciului .....	34
9.2 Cerințe pentru produse și servicii .....	35
9.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor .....	37
9.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	37
9.5 Producție și furnizare de servicii .....	39
9.6 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns .....	40
<b>10. Evaluarea performanței.....</b>	<b>41</b>
10.1 Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare .....	41
10.2 Audit intern.....	42
10.3 Analiza sistemului de management .....	43
<b>11. Îmbunătățire .....</b>	<b>44</b>
11.1 Controlul neconformităților. Investigarea incidentelor. Acțiuni corective.....	44

## **1. INTRODUCERE**

### **1.1 Generalități : informație despre întreprindere**

Compania „VARINCOM” SRL a fost fondată în a. 2002. „VARINCOM” SRL se axează pe următoarele genuri de activitate (conform licenței seria A MMII Nr. 042873 din 07.10.2013):

Construcții de clădiri și construcții ingineresti, instalații și rețele tehnico-edilitare, reconstrucții, consolidări (mai detaliat domeniul de activitate este descris în compartimentul 1. ”Scopul și domeniul de aplicare al Manualului și al sistemului de management integrat ”Calitate – mediu – Sănătate și securitate ocupatională”.

Din 2013 compania a început să dezvolte o direcție de perspectivă – construcția drumurilor. Compania colaborează cu Direcția ”Construcții Capitale a orașului Chisinau”. În cadrul acestei colaborări au fost reabilitate circa 40 de obiecte mentru mun. Chisinau (spitale, scoli, policlinici, grădinite). Compania asigură un termen de pregătire a bazei tehnico-materiale pentru începerea lucrărilor de construcție în 2-4 luni în dependentă de mărimea obiectului.

Întreprinderea dispune de specialiști în domeniu care sunt certificați în conformitate cu legislația în vigoare și anume:

- *Director tehnic – Certificate:*

1. Certificat Nr.1259 Seria 2021 DȘ din 26.02.2021 valabil 26.02.2026
2. Certificat Nr. 0459 Seria 2021-DLȘ din 17.03.2021 valabil 17.03.2026
3. Certificat Nr. 0254 Seria 2021- RTLS din 17.03.2021 valabil 17.03.2026
4. Certificat Nr. 0934 Seria 2021- RT din 26.02.2021 valabil 26.02.2026

- *Diriginte de șantier – 3 persoane – Certificați conform legislației.*

1. Certificat Nr.1325 Seria 2021 DȘ din 23.0.2021 valabil 26.02.2026
2. Certificat Nr.0718 Seria 2019 DȘ din 19.12.2019 valabil 19.12.2024
3. Certificat Nr.0755 Seria 2020 DȘ din 06.02.2020 valabil 06.02.2025

### **1.2 Abordare bazată pe proces**

Întreprinderea a adoptat abordarea pe proces în dezvoltarea, implementarea și îmbunătățirea eficacității Sistemului de Management al Calității, Mediului, SSM cu scopul de a asigura și a spori continuu satisfacția clienților, respectarea cerințelor altor părți interesate. Scopul abordării pe procese este de a menține continuu un control atât a procesului în parte, cât și a interacțiunilor cu alte procese. În controlul proceselor întreprinderea aplică modelul Deming PDCA (**Plan/Do/Check/Act**).

### **1.3 Compatibilitate cu alte sisteme de management**

Întreprinderea a elaborat un Sistem integrat de management al calității, mediului, SSM care se integrează cu sistemul de marketing, sistemul informațional și alte sisteme de management din companie.

### **1.4 Analiza periodică și actualizarea manualului**

În vederea îmbunătățirii sistemului integrat de management adoptat de “VARINCOM” SRL, conducerea întreprinderii va analiza periodic documentele sistemului integrat de management în vederea evaluării adecvabilității și eficienței acestuia.

Prin analiza periodică se stabilește dacă:

- Organizarea existentă este adecvată și funcțională.
- Elementele sistemului stabilite sunt adecvate și eficiente în implementare.

În efectuarea analizelor se au în vedere următoarele:

- Rezultatele auditurilor interne efectuate în activitățile proprii;

- Rezultatele auditurilor efectuate de organisme externe.
- Rezultatele Analizelor efectuate de management.
- Rapoartele periodice de analiză a tendințelor calității și protecției mediului efectuate de personalul responsabil de aceste domenii.
- Observații sau recomandări făcute de către utilizatorii manualului.

În urma analizelor se determină necesitatea actualizării manualului sistemului integrat sau a unor părți ale acestuia.

Manualul este ținut sub control de către Coordonatorul Sistemului integrat de management (CSIM) de la distribuția și până la retragerea acestuia.

Evidența distribuirii sau a oferirii spre consultare este ținută sub control în conformitate cu procedura de sistem PR-4.2.3-01 "Controlul documentelor". Distribuirea manualului se face conform listei de distribuție stabilită de CSIM.

Transmiterea sau oferirea spre consultare a manualului, sau a unei părți ale acestuia, persoanelor sau grupurilor care nu sunt menționate în lista de distribuție se face numai cu acordul Directorului General sau a persoanei împuternicite de acesta.

### **1.5 Lista edițiilor/reviziilor Manualului**

Edițiile/reviziile Manualului sunt ținute sub control prin aplicarea procedurii PR-4.2.3-01 "Controlul documentelor", formular FR-4.2.3-02 "Fisa de înregistrare a modificărilor".

## **2. DOMENIUL DE APLICARE AL MANUALULUI ȘI AL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT**

În companie s-a elaborat un Manual de Management Integrat Calitate-Mediu- Sănătate și securitate ocupațională cu scopul de a documenta un Sistem de Management al Calității conceput în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2015, integrat cu un Sistem de Management de Mediu conform cu standardul ISO 14001:2015 și respectiv - cu Sistemul de Management de Sănătate și securitate ocupațională (OH&S) conform standardul ISO 45001:2018.

Scopul Sistemului de Management Integrat Calitate- Mediu- Sănătate și securitate ocupațională este de a furniza sistematic lucrări și produse care să corespundă cerințelor explicite și implicite ale clienților companiei și reglementărilor legale în vigoare în domeniu, inclusiv a celor din domeniul mediului și a Sănătății și securității ocupaționale.

Sistemul Integrat de Management implementat în companie oferă un instrument fiabil conceput pentru a dobândi și menține satisfacția clienților și a părților interesate, prin asigurarea conformității lucrărilor și produselor cu cerințele și așteptările acestora ca și cu prevederile legale și de reglementare în domeniul mediului și sănătății și securității ocupaționale.

Toate cerințele exprimate în standardele de referință și reluate în documentația Sistemului Integrat de Management sunt aplicabile managementului proceselor de bază care se derulează în companie respectiv pentru realizarea lucrărilor, produselor și serviciilor oferite clienților.

Manualul Integrat Calitate- Mediu-Sănătate și securitate ocupațională documentează procesele de bază care se realizează în companie în scopul de a facilita managementul calității- mediului- sănătății și securității ocupaționale în conformitate cu cerințele referențiale și pentru a informa clienții și alte părți interesate privitor la activitatea companiei în cele trei domenii.

Reglementările stabilite în conformitate cu sistemul de management integrat se aplică pentru domeniile de activitate:

#### **1. Terasamente și lucrări de teren.**

- Lucrări de terasiere
- Consolidarea și compactarea terenurilor.
- Lucrări de drenaj.

## **2. Executarea construcțiilor**

- Construcții din zidărie cu înălțimea limitată în două niveluri.
- Clădiri din zidărie cu înălțimea peste 2 niveluri.
- Clădiri și edificii cu înălțimea limitată la 2 niveluri din elemente prefabricate din beton și beton armat.
- Clădiri și edificii din cadre monolit și prefabricate.
- Clădiri din beton armat monolit.
- Lucrări de amenajare a teritoriului.
- Construcții rutiere, categoriile III – V.
- Poduri.
- Construcții metalice portante la obiective cu un singur nivel.
- Construcții metalice portante la obiective cu mai multe niveluri.
- Rezervoare metalice cu volumul sub 60 m<sup>3</sup>.
- Construcții din lemn.
- Consolidarea structurilor portante.
- Produse și elemente din profile de aluminiu și policlorură de vinil.

## **3. Lucrări de protecție a construcțiilor și utilajelor.**

- Învelitori și șarpante, izolații hidrofuge.
- Izolații termice.
- Izolații anticorozive.

## **4. Lucrări de finisare a construcțiilor.**

- Tencuieli, placaje interioare și exterioare.
- Pardoseli.
- Produse de tîmplărie.
- Profile și ornamente decorative.

## **5. Instalații și rețele interioare.**

- Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare.
- Instalații și rețele termice.
- Instalații și rețele de alimentare cu energie electrică.

## **6. Instalații și rețele exterioare.**

- Instalații și rețele de alimentare cu apă și canalizare.
- Instalații și rețele termice.
- Instalații și rețele de alimentare cu energie electrică.

## **7. Montarea utilajelor și utilajelor tehnologice.**

- Contoare de apă.
- Contoare de energie termică.
- Centrale termice echipate cu cazane de apă caldă cu temperatura de 115°C și cazane de abur cu presiunea sub 0,07 MPa.
- Utilaje și instalații la obiective de aprovizionare și epurare a apei.

Manualul SIM este destinat să comunice personalului propriu și clienților săi politica și obiectivele companiei în domeniile calității- mediului și sănătății și securității ocupationale și cerințele care se respectă în companie privind calitatea produselor, serviciilor realizate, managementului de mediu și OH&S.

Sistemul integrat de management este implementat pentru a:

- alinia practicile interne ale companiei la cerințele standardelor internaționale ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 în vederea asigurării satisfacției clienților, altor părți interesate și sporirii eficacității și eficienței propriei activități de producție;

- asigura că sistemul se conformează principiilor stabilite și politicilor declarate ale organizației;
- demonstrează această conformitate părților interesate;
- certifică sistemul bazat pe cerințele referențialelor.

Manualul este documentul care enunță Politica în domeniul calității, a protecției mediului și OH&S și descrie dispozițiile și prevederile generale ale sistemului integrat de management al calității, OH&S și al mediului, concretizat în programul de asigurare a calității, protecției mediului, sănătății și securității ocupationale al “VARINCOM” SRL, cuprinzând organizarea, responsabilitățile, autorizarea și relațiile reciproce dintre compartimentele și persoanele care dirijează și efectuează, verifică și analizează problemele ce au influență asupra calității, OH&S și a protecției mediului, având ca scop final definirea și obținerea calității ansamblului activităților și prestațiilor desfășurate de “VARINCOM” SRL, asigurarea protecției mediului ambiant, a sănătății și securității ocupationale.

Manualul definește metodele de conducere, responsabilitățile și obiectivele sistemului de management, astfel, încât să se asigure o implementare eficientă a tuturor cerințelor de calitate și protecție a mediului și OH&S în realizarea lucrărilor contractuale.

Manualul descrie sistemul de conducere și asigurare a calității aplicat de “VARINCOM” SRL în condițiile prevăzute de Legea privind calitatea în construcții Nr. 721 din 02 februarie 1996 cu modificările intervenite și standardele de referință ale sistemului integrat de management (SIM).

Manualul este conceput astfel, încât să acopere toate cerințele prevăzute de legislația în vigoare pentru modelul de asigurare a calității/mediului corespunzător exigențelor esențiale.

Manualul, împreună cu procedurile funcțiilor de sistem stabilește măsurile pentru îndeplinirea cerințelor stabilite în legislația aplicabilă activităților de construcții, începând cu aprovizionarea materialelor și terminând cu predarea lucrărilor beneficiarului.

Prin programul de asigurare a calității și protecției mediului în prezentul Manual, de “VARINCOM” SRL asigură:

- Desfășurarea în mod planificat și procedurat a activităților specifice, în cadrul sistemului legislativ al RM, al normelor, standardelor naționale sau internaționale aplicabile.
- Realizarea și menținerea nivelului de calitate solicitat pentru documentația tehnică și documentele contractuale.

Documentele, în baza cărora se realizează Sistemul integrat de management includ:

- Manualul sistemului integrat de management, cu secțiuni conținând procedurile funcțiilor de sistem, documente și înregistrări utilizate.
- Procedurile sistemului integrat de management.
- Instrucțiunile tehnice de execuție.
- Planurile de control calitate, verificări și încercări.
- Înregistrările necesare pentru a furniza dovezi de execuție a lucrărilor în conformitate cu exigențele stabilite.

Manualul este structurat în conformitate cu prevederile standardelor ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 14001 și include:

- Domeniul de aplicare al sistemului de management al calității și a mediului.
- Programul de asigurare a calității.
- Planurile calității.
- Procedurile generale.
- Procedurile de sistem.
- Procedurile tehnice de execuție.
- Instrucțiunile de lucru.
- O descriere a interacțiunii dintre procesele sistemului integrat de management.

### 3. REFERINȚE NORMATIVE

Sistemul integrat de management face referințe la următoarele standarde, inclusiv redacțiile lor ulterioare:

- ISO 9001:2015 - Sisteme de Management al calității. Cerințe.
- ISO 9000:2005 - Sisteme de Management al calității. Noțiuni de bază și formular .
- ISO 19011:2011 – Ghid pentru auditarea Sistemelor de management.
- ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare.
- ISO 45001:2018 - Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe.

În ceea ce privește activitățile tehnice de producere și control și cele comerciale întreprinderea se ghidează de standardele naționale și legile în vigoare conform listei **CDE 7.5**:

1.	Constitutia Republicii Moldova
2.	Codul muncii Nr. 154-XV din 28.03.2003
3.	Codul funciar Nr. 828-XII din 25.12.1991
4.	Codul Civil Nr.1107-XV din 06.06.2002
5.	Codul Vamal Nr. 1149-XV din 20.07.2000
6.	Legea privind calitatea în construcții Nr. 721-XIII din 2.02.1996
7.	Legea metrologiei Nr. 19 din 04.03.2016
8.	Legea privind achizițiile publice Nr. 131 din 03.07.2015.
9.	Legea privind principiile urbanismului și amenajării teritoriului Nr. 835-XIII din 17.05.1996
10.	Legea cadastrului bunurilor impabile nr. 1543 XIII din 25.02.1998
11.	Legea privind protecția mediului înconjurător Nr. 1515-XII din 16.06.1993
12.	Lege privind deșeurile nr. 209 din 29.07.2016
13.	Legea cu privire la standardizarea națională nr. 20 din 04.03.2016.
14.	Legea serviciilor publice de gospodărie comunală nr. 1402-XV din 24.10.2002
15.	Legea securității și sănătății în muncă Nr. 186-XV din 10.07.2008.
16.	Legea nr.160 din 22.07.2011 privind reglementarea prin autorizare a activității de întreprinzător
17.	Legea privind apărarea împotriva incendiilor Nr. 267-XIII din 9.11.1994
18.	Legea privind administrarea și deținerea proprietății publice Nr. 121-XVI din 4.05.2007
19.	Legea cu privire la antreprenoriat și întreprinderi Nr. 845-XII din 3 ianuarie 1992
20.	Legea cu privire la principiile de baza de reglementare a activității de întreprinzător nr.235 din 20.07.2016.
21.	Legea nr. 116 din 18.05.2012 privind securitatea industrială a obiectelor industriale periculoase.
22.	Legea nr. 163 din 09.07.2010 privind autorizarea executării lucrărilor de construcție
23.	Legea privind prețul normativ și modul de vânzare-cumpărare a pământului Nr.1308-XIII din 25.07.97
24.	Legea privind evaluarea impactului asupra mediului inconjurator nr. 86 din 29.05.2014.
25.	Legea apelor nr.272 din 23.12.2011
26.	Legea cu privire la resursele naturale nr.1102 din 06.02.1997
27.	Legea cu privire la apa potabila nr.272-XIV din 10.02.99
28.	HG Nr. 360 din 25 iunie 1996 cu privire la controlul de stat al calității în construcții
29.	HG nr. 361 din 25 iunie 1996 (Anexa nr. 1) Regulament cu privire la verificarea proiectelor și a execuției construcțiilor și expertizarea tehnică a proiectelor și construcțiilor
30.	HG Nr. 374 din 28 iunie 1996 Privind ridicarea siguranței în exploatare a clădirilor, instalațiilor, utilajului și conductelor care prezintă surse de risc sporit

31.	HG Nr. 913 din 06.11.2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea ghișeului unic de elaborare a evaluării tehnice în construcții și Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea ghișeului unic de eliberare a certificatului de atestare tehnico-profesională a specialiștilor în construcții
32.	HG Nr. 859 din 31.07.2006 Cu privire la aprobarea Concepției infrastructurii calității în Republica Moldova
33.	HG Nr. 936. din 16.08.2006 Pentru aprobarea Regulamentului privind expertiza tehnică în construcții
34.	HG Nr. 945 din 20.08.2007 Cu privire la măsurile de realizare a Legii nr. 121-XVI din 4 mai 2007 privind administrarea și deținerea proprietății publice
35.	HG Nr. 1489 din 12 decembrie 2003 Privind simplificarea procedurii de eliberare a documentelor de autorizare pentru construcții
36.	HG nr. 834 din 13.09.2010 pentru aprobarea Regulamentului privind achizițiile publice de lucrări
37.	HG nr. 913 din 25.07.2016 privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții
38.	Convenție colectivă (nivel național) nr. 4 din 25.07.2005 cu privire la modelul Contractului individual de muncă
39.	HG Nr. 1159 din 24.10.2007 Cu privire la aprobarea Reglementării tehnice „Reguli generale de apărare împotriva incendiilor în Republica Moldova” RT DSE 1.01-2005
40.	HG Nr. 1170 din 4.12.998 Cu privire la Fondul de garanție
41.	HG Nr. 1226 din 19.09.2002 Cu privire la aprobarea Regulamentului de organizare și executare a lucrărilor de proiectare, montare și recepție a sistemelor de aprovizionare cu gaze
42.	HG Nr. 8 din 20.01.2016 cu privire la aprobarea Reglementării tehnice privind ascensoarele și componentele de siguranță pentru ascensoare
43.	HG Nr. 667 din 27.05.2016 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la activitatea grupului de lucru pentru achiziții
44.	HG Nr. 267 din 12 martie 2003 Cu privire la optimizarea procedurii de instalare a cazanelor cu gaze în apartamente, case de locuit individuale și la obiectele de menaj socială
45.	HG Nr. 285 din 23 mai 1996 Cu privire la aprobarea Regulamentului de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente
46.	HG Nr. 382 din 24 aprilie 1997 Privind urmărirea comportării în exploatare, intervențiile în timp și postutilizarea construcțiilor
47.	HG Nr. 475 din 29 iulie 1993 Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la modul de efectuare a supravegherii geodezice de stat pe teritoriul Republicii Moldova
48.	HG Nr. 48 din 19 ianuarie 2001 Pentru aprobarea Regulamentului cu privire la rețeaua geodezică națională
49.	Nr. 729 din 08.09.2014 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Geodezică, Tehnică și Regim, structurii și efectivului-limită ale acestuia
50.	HG Nr. 612 din 5 noiembrie 1996 Privind instituirea comisiilor republicane pentru autorizarea activităților în construcții
51.	HG 1428 din 16.12.2008 pentru aprobarea Regulamentului cu privire la vânzarea-cumpărarea și locațiunea/arenda terenurilor aferente
52.	HG nr. 819 din 01.07.2016 privind Cerințele minime de securitate și sănătate în muncă pentru lucrul la monitor.
53.	HG privind Cerințele minime de securitate și sănătate în muncă pentru protecția salariaților gravide, care au născut de curând sau care alăptează nr. 1408 din 27.11.2016).

54.	HG pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind modul de cercetare și stabilire a diagnosticului de boală (intoxicație) profesională nr. 1282 din 29.11.2016).
55.	HG pentru aprobarea Reglementării tehnice privind echipamentul individual de protecție nr. 1289 din 2.12.2016
56.	HG cu privire la măsurile de pregătire a protecției civile a Republicii Moldova pentru anul 2017 nr. 1267 din 21.11.2016
57.	HG pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind supravegherea sănătății persoanelor expuse acțiunii factorilor profesionali de risc nr. 1025 din 7.09.2016
58.	HG pentru modificarea și completarea Instrucțiunii privind modul de eliberare a certificatului de concediu medical, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 469 din 24 mai 2005 (nr. 104, 27 februarie 2017).
59.	HG 548/13.06.2018 cu privire la orgnizarea si functionarea inspectoratului pentru protectia mediului
60.	HG 549/13.06.2018 cu privire la constituirea, organizarea si functionarea Agentiei de Mediu
61.	HG Nr. 1025 din 07.09.2016 pentru aprobarea Regulamentului sanitar privind supravegherea sănătății persoanelor expuse acțiunii factorilor profesionali de risc
62.	HG nr.95 din 5 februarie 2009 pentru aprobarea unor acte normative privind implementarea Legii securității și sănătății în muncă nr. 186-XVI din 10.07.2008

Cerințele legale și alte cerințe referitoare la protecția mediului și SSM sunt identificate de către organizație și actualizate în listele **CDE 7.5, LCLM 6.1.3 și LCLS 6.1.3** conform procedurii **PR-6.1.3”Obligatii de conformare”**.

## 4. TERMINOLOGIE ȘI DEFINIȚII

### 4.1 Generalități

Întreprinderea utilizează în elaborarea Sistemului de Management integrat terminologia și definițiile prezentate de către standardele de referință. În cazul când definițiile prezentate în standarde nu sunt suficiente, întreprinderea va prezenta în Procedurile de management, în Instrucțiunile operaționale, în Planurile calității și alte documente definițiile utilizate. În ceea ce privește definițiile tehnice, întreprinderea utilizează definițiile prezentate în standardele naționale de referință sau în cele internaționale. În prezentul MANUAL și în alte documente ale Sistemului de management integrat termenul "**organizație**" prevăzut de către standardul ISO 9001:2015 este substituit de termenii "**întreprindere**" sau "**companie**"; termenul "**produs**" este utilizat pentru a defini un produs destinat sau cerut de către Client și pentru a defini un produs cerut de la furnizor. Categoria de „**produs**” se referă și la serviciile subcontractate sau prestate clienților. Definițiile utilizate cel mai frecvent în cadrul SIM sunt următoarele:

- **Asigurarea calității (quality assurance)** – parte din managementul calității axată pe furnizarea încrederii în aceea că exigențele pentru calitate vor fi satisfăcute. (ISO 9000:2015).
- **Actiune corectivă** - actiune întreprinsă pentru a elimina cauzele neconformității și a preveni reaparitia ei. (ISO 9000:2015).
- **Analiza efectuată de management** – evaluarea oficială efectuată de management de la nivelul cel mai înalt asupra stadiului și adecvării sistemului calității în raport cu politica în domeniul calității și obiectivele
- **Analiza riscului** - procesul de înțelegere a naturii riscului și de determinare a nivelului de risc
- **Audit** – proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi obiective și a evaluării lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit (ISO 9000:2015).

- **Aprovizionare** – totalitatea activităților efectuate de către o unitate pentru obținerea unui produs sau serviciu, începând cu pregătirea cerințelor specifice și terminând cu acceptarea acestui produs sau serviciu de către unitatea respectivă.
- **Aspect de mediu** - element al activităților, produselor sau serviciilor unei organizații care interacționează sau pot interacționa cu mediul. (ISO 14001:2015)
- **Calitate** – Gradul de conformitate cu cerințele a totalității de caracteristici pe care le are obiectului (ISO 9000:2015).
- **Cerință** - Necesitate sau așteptare, care este stabilită, este de regulă presupusă sau este obligatorie (ISO 9000:2015).
- **Cerință legală** : Cerință obligatorie care este stabilită de organul legislativ.
- **Cerință de reglementare (normativă)**: Cerință obligatorie care este stabilită de un organ, autorizat de organul legislativ.
- **Ciclu de viață** – etape consecutive și intercorelate ale unui sistem, produs sau serviciu, de la achiziția materiei prime sau generarea acestora din resurse naturale până la reintegrarea în natură.
- **Client** - Persoană sau organizație care poate primi sau primește produsul sau serviciul destinat sau cerut de această persoană sau organizație (ISO 9000:2015)..
- **Competență** – capacitate de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultatele așteptate. (ISO 9001:2015)
- **Conducere de nivel superior** (top management): Persoană sau grup de persoane care exercită conducerea și controlul organizației la cel mai înalt nivel.
- **Conformitate** – Îndeplinirea cerințelor (ISO 9000:2015).
- **Condiții de mediu** - Totalitatea de condiții în care se efectuează lucrările.
- **Contract** - Convenție obligatorie (ISO 9000:2015).
- **Controlul calității** – parte din managementul calității axată pe satisfacerea exigențelor / condițiilor pentru calitate. (ISO 9000:2015).
- **Corecție** - Acțiune întreprinsă pentru înlăturarea neconformității detectate.
- **Defect** – neconformitate legată de utilizarea preconizată sau stabilită. (ISO 9000:2015).
- **Document** – informație împreună cu mediul sau suport. (ISO 9000:2015).
- **Documente tehnice de proiectare** – documentația compusă din părți scrise și părți desenate care definește un sistem, o instalație, o clădire, un echipament sau un produs, prin care sunt descrise, justificate și stabilite toate caracteristicile, informațiile, cerințele, procedurile și controalele necesare execuției, construcțiilor, montajului și exploatării acestora în conformitate cu condițiile stabilite prin tema de proiectare.
- **Estimarea riscului** - procesul de comparare a rezultatelor analizelor riscului cu criteriile de risc pentru a determina dacă riscul și / sau mărimea acestuia sunt acceptabile sau tolerabile.
- **Etalonarea sau verificarea metrologică** – compararea a două mijloace de măsurare sau etalonare, dintre care unul este de o precizie cunoscută și identificabilă în lanț, până la un etalon național cunoscut oficial. Se face pentru a detecta, corela, înregistra sau elimina prin corectare orice variație în precizia unui mijloc de măsurare de precizie necunoscută.
- **Furnizor** - Organizație care furnizează un produs sau un serviciu.
- **Furnizor extern**: Furnizor, care nu este parte componentă a organizației
- **Identificarea riscului** - proces de descoperire, recunoaștere și descriere a riscurilor.
- **Impact asupra mediului** - modificare a mediului, benefică sau dăunătoare, care rezultă total sau parțial din aspectele de mediu ale unei organizații (ISO 14001:2015).
- **Îmbunătățirea calității** - parte din managementul calității axată pe creșterea capacității de a satisface exigențele / condițiile privitoare la calitate. (ISO 9001:2015)
- **Implicare** - Participare la o activitate, eveniment sau situație.
- **Informație** – date semnificative.

- **Incident OH&S** - eveniment (evenimente), legat (legate) de muncă care a generat sau a putut să genereze o rănire sau o îmbolnăvire profesională (indiferent de gradul de severitate) sau deces (ISO 45001:2018).
- **Indicator** – Reprezentarea măsurabilă a stării sau a stadiului proceselor de operare, de management sau a condițiilor (ISO 14001:2015).
- **Informație documentată** – informație care trebuie să fie controlată și menținută de organizație și mediul său suport.
- **Înregistrare** – document care stabilește starea rezultatelor obținute sau care aduce proba privind realizarea unei activități. (ISO 9001:2015)
- **Loc de muncă** – Orice locație fizică în care trebuie să se afle omul sau unde trebuie să fie îndreptat pentru a desfășura activități legate de muncă. (ISO 45001:2018).
- **Lucrări în construcții** - toate lucrările necesare realizării unei clădiri efectuate de către o unitate de construcții pe șantier.
- **Măsurare** – Proces pentru a determina o valoare (ISO 14001:2015).
- **Mediu** - mediul înconjurător în care funcționează o organizație, care include aerul, apa solul, resursele naturale, flora, fauna, oamenii și relațiile dintr-aceștea. (ISO 14001:2015)
- **Monitorizare** – Determinarea stării unui sistem, proces sau a unei activități (ISO 14001:2015).
- **Neconformitate** - Neîndeplinirea cerințelor.
- **Obligații de conformare** - cerințe legale față de care o organizație este obligată să se conformeze și alte cerințe față de care o organizație este obligată sau alege să se conformeze.
- **Obiective în domeniul calității** - ceea ce este vizat sau căutat relativ la calitate.
- **Obiectiv de mediu** – Obiectiv, stabilit de organizație în conformitate cu Politica sa de mediu (ISO 14001:2015).
- **Organizație** - Persoană sau grup de persoane care sunt în anumite relații, au responsabilitate și autoritate și care își îndeplinesc funcțiile pentru atingerea obiectivelor. (ISO 9001:2015)
- **Participare** - implicarea personalului în procesele de adoptare a deciziilor în sistemul de management OH&S. (ISO 45001:2018)
- **Parte interesată** - persoana sau organizație care poate afecta, poate să fie afectată, sau se poate simți afectată de o decizie sau de o activitate.
- **Performanță** – rezultat măsurabil.
- **Performanță de mediu** – Performanță care se referă la managementul aspectelor de mediu (ISO 14001:2015).
- **Performanță OH&S** – performanță care se referă la eficacitatea activităților de prevenire a rănilor și îmbolnăvirilor profesionale a angajaților și asigurarea condițiilor de securitate și sănătate la locurile de muncă (ISO 45001:2018).
- **Pericol** – Sursă, situație sau acțiune cu un potențial de a produce o vătămare în termenii de rănire sau îmbolnăvire profesională, sau o combinație a acestora (ISO 45001:2018).
- **Produs** – Ieșire a organizației care poate să fie produsă fără careva interacțiune dintre organizație și client. (ISO 9001:2015)
- **Planificarea calității** - parte din managementul calității axată pe definirea obiectivelor calității și specificarea proceselor operaționale și a resurselor aferente, necesare pentru atingerea obiectivelor calității. (ISO 9000:2015).
- **Planul calității** - Specificație, care stabilește procedurile și resursele necesare, când și de cine trebuie să fie utilizate pentru un obiect concret. (ISO 9000:2015).
- **Politica în domeniul calității** - orientări și intenții generale ale unei organizații relative la calitate așa cum sunt ele formulate în mod oficial de către conducere (ISO 9000:2015).
- **Politica de mediu** – Intențiile și direcția unei organizații referitoare la performanța de mediu exprimate oficial de managementul de cel mai înalt nivel (ISO 14001:2015).

- **Proceduri** - documente care specifică scopul, domeniul și modul de îndeplinire a tuturor activităților productive, funcționale, de control de calitate, verificări și încercări de omologare, precum și de control a activității de asigurare a calității.
- **Proces** - Totalitatea activităților interdependente și/sau interactive care utilizează intrările pentru obținerea rezultatelor scontate. (ISO 9000:2015).
- **Proiectare** - o activitate tehnică care începe cu identificarea informațiilor necesare și duce în final la elaborarea documentelor tehnice.
- **Procese speciale** - acele procese ale căror rezultate nu pot fi examinate direct pentru a stabili deplina lor conformitate cu cerințele impuse, astfel încât confirmarea calității depinde de dovezile generate în timpul procesului.
- **Rănire și îmbolnăvire profesională** – impact negativ asupra stării fizice, psihice și mintale a omului.
- **Reclamație** - exprimare către organizație a insatisfacției legate de producția, serviciul său, sau nemijlocit de procesul de control asupra reclamațiilor în situațiile când direct sau indirect se așteaptă un răspuns sau o decizie.
- **Risc** - efectul incertitudinii asupra realizării obiectivelor.
- **Risc de sănătate și securitate ocupațională** – combinație dintre probabilitatea apariției unui veniment periculos, sau expunerii la acesta și a severității rănirii sau îmbolnăvirii profesionale care poate fi cauzată de eveniment sau de expunerea la acesta (ISO 45001:2018).
- **Satisfacția clientului** - Percepția de către client a gradului de satisfacere a așteptărilor sale (ISO 9000:2015).
- **Serviciu** - Ieșire a organizației cu cel puțin o acțiune care se desfășoară în mod obligator prin interacțiunea dintre organizație și client (ISO 9001:2015).
- **Sistem de management** - ansamblu de elemente corelate și/sau interactive, permițând stabilirea unei politici și a unor obiective și a proceselor pentru atingerea acestor obiective.
- **Sistemul de management al calității** - sistem de management permițând obținerea și menținerea sub control a unui organism în materie de calitate. (ISO 9000:2015).
- **Sistem de management de mediu** - Parte a sistemului de management utilizată pentru a gestiona aspectele de mediu pentru a îndeplini obligațiile de conformitate și a trata riscurile și oportunitățile. (ISO 14001:2015)
- **Specificație** – document formulând exigențe/condiții (ISO 9000:2015)
- **Stabilirea contextului** - definirea parametrilor interni și externi care urmează să fie luați în considerare în gestionarea riscului, precum și determinarea domeniului de aplicare și a criteriilor de risc pentru politica referitoare la managementul riscului.
- **Tratarea riscului** - procesul de modificare a riscului.

#### **4.2 Abrevieri aplicate pentru funcții și departamente**

În prezentul Manual integrat și în alte documente ale Sistemului integrat de management se aplică următoarele abrevieri:

- DG - Director General, Administratorul companiei.
- RMC – Reprezentantul managementului pentru calitate
- RMM/RMSSO – Reprezentantul managementului în domeniul protecției mediului, sănătății și securității în muncă.
- SC – Serviciu comercial
- SA – Serviciu aprovizionare
- DT – Director tehnic
- SF – Secția financiară
- ST – Serviciu tehnic

- SJ – Serviciu juridic
- RU – Serviciu Resurse Umane.
- SMM – Sistem de management al mediului
- OH&S – Sistem de management al sănătății și securității ocupationale
- SMC – Sistem de management al calității
- SIM – Sistem integrat de management.

### **4.3 Identificarea documentelor Sistemului integrat de management al calității, mediului și OH&S**

Documentele sistemului integrat de management sunt identificate în felul următor:

MSIM - 4.2.2 Manualul integrat al calității, mediului, OH&S

Proceduri documentate ale sistemului integrat de management:

PR-5.0-1 Responsabilitatea managementului

PR- 6.1-01. Managementul riscurilor și oportunităților care pot influența obiectivele calității.

PR-6.1-01/SMM Evaluarea aspectelor de mediu. Identificarea riscurilor și a oportunităților în domeniul mediului. Elaborarea programului de management al mediului.

PR-6.1-01/OH&S Identificare pericole de sănătate și securitate ocupaționale. Evaluare risc și stabilire controale.

PR-6.1.3-01. Obligații de conformitate. Evaluarea conformării.

PR-7.2-01. Competență, conștientizare și instruire

PR-7.4-01. Comunicarea internă și externă

PR-7.5-01. Controlul informației documentate

PR-8.1-01. Control operațional. Msurare și monitorizare

PR-8.2 -01. Procese referitoare la relația cu clientul

PR-8.2-01 SMM/OH&S. Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.

PR-8.4-01. Controlul serviciilor, produselor și proceselor furnizate din exterior.

PR-9.2-01 Audit intern

PS 10.2 Control neconformitate. Incidente SSM și SMM. Acțiuni corective.

IL - Instrucțiune de lucru

PC - Plan al calității

SMC/SMM/SSM - Sistem de management al calității / mediului/ sanataii si securitatii ocupationale

FR – Formular de înregistrare

## **5. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE - MEDIU- SĂNĂTATE ȘI SECURITATE OCUPAȚIONALĂ**

### **5.1 Cerințe generale**

Compania a conceput și documentat un sistem de management al calității-mediului-sănătății și securității ocupationale în conformitate cu standardele internaționale ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018 pentru a fi implementat, menținut și îmbunătățit continuu în scopul conducerii și analizei proceselor sale de bază.

Procesele de bază, definite în raport cu cerințele clienților ca date de intrare includ procesele de fabricare a construcțiilor din metal forjat, construcții din metal și sandwich paneli, construcțiilor generale și reparații, săpare cu excavator a cotloanelor, săpare cu excavator cu lant, montare a rețelelor electrice, apeduct și canalizare, comercializare a tevilor din fonta pentru apeducturi și a tevilor din PE și PVC pentru apeduct și canalizare inclusiv accesoriile, procese de realizare a serviciilor post-vânzare.

Toate procesele de bază sunt documentate în conformitate cu standardele de ramură și alte reglementări. În aceste documente sunt identificate secvențele și procesele asociate celor de bază și interacțiunile dintre acestea astfel încât să conducă la realizarea și valorificarea produsului.

Modul de derulare și ținere sub control a acestor procese inclusiv criteriile și metodele de control utilizate sunt și ele în reglementările oficiale, în procedurile operaționale și în instrucțiunile de lucru incluse în documentele sistemului de management integrat.

Pentru conducerea, executarea și monitorizarea acestor procese Directorul General asigură necesarul de resurse (oameni calificați, tehnologii, materiale, documentații) conform prevederilor prezentului Manual și a procedurilor corespunzătoare.

Procesele din companie, atât cele manageriale cât și cele tehnologice și conexe sunt măsurate și monitorizate conform pentru a determina eficiența și metodele de conducere ale proceselor astfel ca produsul să fie conform cerințelor și să asigure satisfacția utilizatorului.

Identificarea proceselor SIM și funcțiile care răspund de fiecare proces în parte sunt specificate în harta proceselor **HP 4.4.**, Anexa 1 a Manualului. În prezentarea sub formă de diagramă, fluxul proceselor asociate care constituie procesul de bază reprezintă o înlănțuire astfel ca ieșirea de la un proces constituie împreună cu resursele alocate intrarea la procesul următor până la realizarea produsului sau serviciului.

În documentarea proceselor sunt identificate resursele de management și de execuție implicate (ca resurse de manoperă), documentele de referință care descriu procesele asociate (ca resurse de know-how), înregistrările care rezultă din monitorizarea și măsurarea procesului.

Sunt externalizate procesele:

- Verificare RMM.
- Instruiri externe pentru anumite specialități (sudori, responsabil de protecția muncii, ș.a.).
- Proiectare a construcțiilor.
- Consultanță pentru implementarea sistemelor de management.

Compania este responsabilă de rezultatele acestor procese și le ține sub control conducându-se de procedura operațională cod **PR-8.4** "Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior".

## **5.2 Cerințe referitoare la documentație**

### **5.2.1 Generalități**

În cadrul companiei a fost documentat un sistem de management integrat ținându-se seama de caracteristicile și particularitățile "Varincom" SRL.

Pentru proiectarea și elaborarea documentelor sistemului de management integrat s-a ținut cont de:

- mărimea companiei.
- caracteristicile și complexitatea proceselor de bază.
- competența personalului.

Documentația sistemului de management integrat conține:

- Declarația de politică și angajamentul companiei în domeniul calității, mediului și sanatații și securității ocupationale.
- Manualul de Management Integrat.
- Proceduri generale ale sistemului integrat de management
- Proceduri pentru procesele asociate.
- Alte informații documentate și înregistrări, interne sau externe, cum ar fi proiecte, fișe tehnologice, normative și prescripții.
- Planuri ale calității, grafice de execuție, programe de execuție, programul de audituri interne, programul de instruire, etc.
- Înregistrările cerute de standardele de referință pentru sistemul de management integrat.

### 5.2.2 Manualul Sistemului de Management Integrat

Manualul Sistemului de Management Integrat al companiei are ca scop:

- Prezentarea politicii, angajamentului și obiectivelor companiei în domeniul calității, mediului și securității și sănătății în muncă.
- Prezentarea sistemului de management integrat și al scopului pentru care acesta a fost conceput.
- Prezentarea proceselor de bază din sistemul de management integrat.
- Referirea procedurilor care documentează sistemul de management integrat.

Manualul de management integrat, împreună cu procedurile generale și cu procedurile de proces documentează sistemul integrat de management al calității, mediului și securității și sănătății în muncă implementat în cadrul companiei, în conformitate cu standardele ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO 45001:2018.

Această versiune a manualului a fost elaborată de către Coordonatorul SIM, verificată și aprobată de către Directorul General al Companiei.

### 5.2.3 Controlul informației documentate

Această cerință a standardului ISO 9001:2015 este respectată prin aplicarea procedurii **PR-7.5** „Control informație documentată”, care include toate cerințele stipulate în standard.

## DESCRIEREA PROCESULUI

### Controlul Manualului Calității/Mediului/OH&S

#### *Elaborare, verificare, aprobare*

Manualul Calității se elaborează de către COORDONATORUL Sistemului integrat de management (SIM), se verifică și este aprobat de către Administrator (ADM).

Manualul trebuie să fie semnat de către COORDONATORUL SIM și de către ADM în spațiile prevăzute, indicând data, editia, revizia și numărul copiei. Toate copiile controlate ale MCMS trebuie să fie înregistrate în *LISTA DE DISTRIBUIRE A DOCUMENTELOR RDD 7.5*, (Anexa 1).

Conținutul Manualului trebuie să fie conform cu capitolele standardelor de referință. MCMS se elaborează pe baza indicațiilor standardului ISO 10013:1995 „Linii directoare privind elaborarea manualelor calității”.

**NOTĂ.** Manualul sistemului de management se elaborează la discreția conducerii companiei sau în cazul când este cerut de client sau alte părți interesate.

#### *Ediția și Revizia*

Ca urmare a modificării standardelor de referință, structurii companiei, politicilor, activității companiei, Manualul este actualizat de către COORDONATORUL SIM și aprobat de către ADM. Ediția și revizia nouă se indică în spațiul corespunzător pe coperta Manualului.

Esența modificărilor este indicată de către COORDONATORUL SIM în tabelul din § 0.1 al Manualului. COORDONATORUL SIM înregistrează modificările și în *FIȘA DE ÎNREGISTRARE A MODIFICĂRILOR FIM-7.5* (Anexa 2).

#### *Distribuire*

Distribuirea Manualului este efectuată de către COORDONATORUL SIM, care actualizează permanent ”Lista de distribuire a documentelor” RDD 7.5 și a altor documente ale SIM.

Pentru copiile trimise în exterior ale manualului și a altor documente, COORDONATORUL SIM completează Formularul *REGISTRUL DE TRANSMITERE A DOCUMENTELOR ÎN EXTERIORUL ORGANIZAȚIEI RTD 7.5* (Anexa 3), indicând obligatoriu numărul de copii ale documentelor trimise. COORDONATORUL SIM trebuie să se asigure că partea inferioară a RTD 7.5 este transmisă persoanei

care a solicitat documentele și că copiile învechite ale Manualului și a altor documente transmise sunt prompt eliminate și substituite de către o redacție actualizată.

### ***Matricea responsabilităților***

Manualul și alte documente interne ale SIM sunt controlate conform „*MATRICEI RESPONSABILITĂȚILOR PENTRU CONTROLUL DOCUMENTELOR INTERNE*” MDI 7.5 (Anexa 4). În matrice sunt indicați responsabilii de elaborare, verificare, aprobare, distribuire și arhivare a originalului documentului precum și deținătorii copiilor controlate ale documentelor.

## **Controlul procedurilor SIM**

### ***Elaborare, verificare, aprobare***

Necesitatea elaborării unei noi proceduri a SIM poate fi stabilită la orice nivel ierarhic al organizației și trebuie să fie adusă la cunoștința conducătorului nemijlocit. Conducătorul departamentului stabilește de comun acord cu COORDONATORUL SIM necesitatea elaborării procedurii. COORDONATORUL SIM stabilește persoana responsabilă de elaborarea procedurii. Persoana respectivă elaborează documentul și îl identifică conform indicațiilor din actuala procedură. Persoana care a elaborat documentul este indicată de către COORDONATORUL SIM în câmpul „ELABORAT” al registrului MDI 7.5. COORDONATORUL SIM verifică conținutul procedurii, dacă e completă și e consistentă cu standardul de referință și documentează această activitate în câmpul “VERIFICARE”. În cazul depistării unor neconformități în proiectul documentului el este îndreptat către persoana responsabilă de elaborare pentru a introduce modificările necesare.

Intrarea în vigoare a procedurii, se consideră în momentul semnării de către Responsabilul stabilit în câmpul “APROBARE”.

Data intrării în vigoare se indică în câmpul prevăzut din procedură. Toate exemplarele controlate ale procedurilor trebuie să aibă pe prima pagină ștampila originală a întreprinderii.

### ***Formatul procedurilor SIM***

Procedura urmează să fie scrisă pe formatul A4, ca exemplu trebuie să fie procedura dată. În particular urmează să se prezinte:

- Sigla întreprinderii;
- Denumirea procedurii, acordată cu COORDONATORUL SIM;
- Codul procedurii;
- În câmpul „ELABORAT” – semnătura persoanei care a elaborat procedura;
- În câmpul „VERIFICAT” – semnătura persoanei autorizate de a confirma că aplicarea procedurii va conduce spre atingerea scopului indicat și că procedura corespunde cerințelor clauzei respective a standardului de referință;
- În câmpul „APROBAT” – semnătura persoanei care e autorizată să aprobe procedura. Data aprobării documentului este și data intrării lui în vigoare;

### ***Structura procedurii SIM***

#### ***Cuprins***

Include lista paragrafelor procedurii și pagina la care se aflăm paragraful.

#### ***Scop***

În paragraf se indică scopul pe care îl urmărește subdiviziunea prin aplicarea procedurii.

#### ***Domeniu de aplicare***

Stabilește domeniul de aplicare a documentului și activitățile reglementate de document.

#### ***Definiții și abrevieri***

Sunt date definițiile termenilor aplicați frecvent în document și sunt explicate abrevierile aplicate.

#### ***Responsabil de proces. Responsabilitate și autoritate.***

Este indicat departamentul sau persoana responsabilă de controlul asupra procesului descris în procedură, precum și departamentele responsabile de anumite faze ale procesului. Sarcinile

departamentelor urmează să fie indicate succint și în consecutivitate logică. La indicarea sarcinilor poate fi utilizată forma descriptivă sau tabelară.

#### *Descrierea procesului*

Descrierea procesului include: activitățile din cadrul procesului, responsabilii de efectuare a activităților, când, unde și cum urmează să se desfășoare activitățile; ce materiale, instrumente și documente urmează să fie aplicate; punctele de control și locul înregistrării rezultatului controlului. În cazul unor procese complexe în care sunt implicate multe departamente pot fi trasate diagrame-flux ale proceselor.

#### *Referințe*

Sunt indicate: codul și denumirea documentelor la care se face direct referință sau sunt subînțelese în procedură. Documentele urmează să fie indicate în următoarea ordine:

- Documente legislative și Decizii Guvernamentale;
- Manualul SIM;
- Procedurile SIM;
- Instrucțiuni de lucru;
- Alte documente.

#### *Distribuire*

Sunt indicate departamentele implicate în procedură, cărora COORDONATORUL SIM urmează să le transmită exemplare controlate ale procedurilor.

*Notă: Documentele pot fi transmise și în versiune electronică, urmand confirmarea recepționării documentului în registrul RDD 7.5 (Anexa 1).*

#### **Modificarea documentelor.**

Modificarea documentelor SIM are același algoritm ca și elaborarea ediției 1 reviziei 0. În cazul modificărilor neesențiale, în câmpul din dreapta de sus a procedurii se indică următoarea revizie. Dacă documentul a suportat 5 revizii sau au intervenit modificări de amploare, se lansează următoarea ediție cu indicarea reviziei 0. Noua ediție/revizie se indică în câmpul din dreapta de sus a procedurii, drept exemplu utilizând actuala procedură. Fiecare revizie nouă exclude revizia precedentă. Copiile reviziilor noi nu se distribuie înainte de a colecta toate copiile vechi. COORDONATORUL SIM lichidează copiile vechi, urmând prevederile actualei proceduri, apoi distribuie noua revizie funcțiilor indicate în procedură. După aprobarea noii revizii a documentului COORDONATORUL SIM înregistrează modificările efectuate în FIM 7.5 (Anexa 2).

*Notă. Dacă un document perimat este păstrat în anumite scopuri, el este identificat cu inscripția "Document perimat".*

#### **Identificarea documentelor.**

Pentru identificarea documentelor se indică:

- tipul documentului (procedură, instrucțiune, plan al calității etc.);
- denumirea documentului;
- codul documentului care include abrevierea documentului, clauza din standard la care se referă documentul. Pentru principalele documente ale SIM sunt aplicate următoarele abrevieri:

MCMS – Manualul SIM

PR – Procedură SIM

IL – Instrucțiune de lucru

PC – planul calității

Exemple de identificare a documentelor:

- PR 7.5 „Controlul informației documentate”. PR – procedură. 7.5 – clauza referențialelor referitoare la informația deocumentată a SIM.
- RNC 10.2 ”Raport de neconfortate. Acțiune corectivă”. RNC – abrevierea raportului, 10.2 – clauza referențialelor referitoare la neconformități și acțiuni corective.

## **Controlul altor documente**

### ***Alte documente cu distribuție controlată.***

Din această categorie de documente fac parte:

- Instrucțiuni de lucru;
- Planuri ale calității;
- Regulamente;

Editarea acestor documente este reglementată de actuala procedură.

Fiecare document trebuie să includă:

- Semnăturile stabilite;
- Ediția/revizia;
- Paginile, indicate în colțul drept de jos;
- Codul (conform indicațiilor de mai sus);
- Denumirea documentului;
- Data.

Responsabil de distribuție a documentelor este persoana responsabilă de elaborarea documentului.

### ***Corespondența, documentele de ieșire***

Scrisorile adresate altor organizații se scriu pe blancheta standard a firmei și includ:

- Sigla organizației și rechizitele;
- Argumentul scrisorii;
- Referințe la corespondența anterioară;
- Numărul de înregistrare;
- Data;
- Semnătura persoanei responsabile;
- Numele, funcția nr. de telefon sau adresa electronică a persoanei care a redactat scrisoarea (executantul).

Persoana care intenționează să lanseze un document altei organizații înaintează documentul pentru verificare și semnare șefului nemijlocit, apoi ține sub control toate activitățile legate de subiectul documentului. Documentul semnat se transmite la Secretariat, care îl înregistrează în *REGISTRUL CORESPONDENȚEI DE IESIRE RCE 7.5 (ANEXA 7)*, arhivează o copie a documentului iar originalul îl transmite destinatarului.

### ***Corespondența, documente de intrare***

Documentele de intrare se înregistrează de către Secretariat în *REGISTRUL CORESPONDENȚEI DE INTRARE RCI 7.5 (Anexa 6)*. Toate documentele de intrare sunt controlate de către ADM prin intermediul Secretariatului. ADM indică pe originalul documentului dispozițiile legate de subiectul documentului, executantul, apoi transmite documentul la Secretariat. Secretariatul transmite documentul executantului și include în câmpurile registrului RCI 7.5 înregistrările prevăzute. Persoana responsabilă de executarea deciziilor ADM informează secretariatul despre îndeplinirea indicațiilor ADM. Secretariatul înregistrează executarea lucrărilor în câmpul respectiv al RCI 7.5 și raportează ADM. Reclamațiile clienților sunt controlate în conformitate cu procedura *PR-10.2-01 "CONTROL NECONFORMITATE. INVESTIGAREA INCIDENTELOR. ACȚIUNI CORECTIVE"*.

### ***Contractele***

Toate contractele (cu clienții, furnizorii, alte contracte) se înregistrează de către Contabilul Sef în *REGISTRUL CONTRACTELOR RCT 7.5 (ANEXA 9)*. Originalele contractelor se păstrează la **Contabilul Sef** iar copiile se distribuie conform registrului RCT 7.5.

### ***Documentele de origine externă***

Legile statului, deciziile guvernamentale aferente domeniului de activitate al organizației, sunt controlate de ADM prin aplicarea registrului ”*MATRICEA RESPONSABILITĂȚILOR PENTRU CONTROLUL DOCUMENTELOR EXTERNE (LEGI, DECIZII GUVERNAMENTALE)*” **CDE 7.5** (Anexa 5).

Standardele de stat, prescripțiile tehnice, etc. sunt controlate de către COORDONATORUL SIM prin aplicarea registrului ”*Matricea responsabilităților pentru controlul documentelor externe (reglementări, standarde de stat)*” CDE 7.5 (Anexa 5).

Distribuirea controlată a documentelor de origine externă se efectuează prin aplicarea „Registrului de distribuire a documentelor” RDD 7.5 (Anexa 1).

### **Documentele tehnice**

Documentele tehnice pot fi în formă descriptivă sau grafică. Din categoria primelor fac parte procesele verbale ale consfătuirilor tehnice, specificațiile tehnice, norme de consum a materialelor, fișele tehnologice, ghizi de exploatare și mentenanță a utilajului tehnologic etc. Din categoria documentelor grafice fac parte desenele tehnice, schițele schemele, etc.

Documentele tehnice trebuie să aibă:

- Cod de identificare;
- Denumirea documentului;
- Data aprobării;
- Revizia;
- Câmpuri pentru semnătura persoanelor responsabile de elaborare, verificare, aprobare.
- Nr. de coli.

Documentele sunt controlate de către Departamentul de producție. Modificările documentelor tehnice se fac în conformitate cu GOST 2.5.03 „Reguli de modificare a documentelor tehnice”. Documentele referitoare la Resursele de măsurare și monitorizare (RMM) (pașapoartele tehnice, buletine de verificare, etc.) sunt ținute sub control de către Departamentul de producție.

Înregistrările calității, rezultate în timpul executării lucrărilor de construcții și montaj sunt predate beneficiarului pentru întocmirea Cărtii Tehnice a Construcției în condițiile și la termenele care se stabilesc în contract.

### **Documentele de comunicare internă**

Aceste documente sunt perfectate pe blanchete interne ale firmei, incluse în *LISTA FORMULARELOR DE ÎNREGISTRARE LFI 7.5*. (Anexa 11). Documentul este semnat de către persoana responsabilă și lansat destinatarului. Ordinele și deciziile ADM sunt înregistrate de **Secretariat** în *REGISTRUL ORDINELOR ȘI DISPOZITIILOR ROD 7.5*. (Anexa 8).

**Instrucțiunile referitoare la Protecția Muncii** se elaborează și se distribuie conform Actelor Ministerului Muncii și Protecției Sociale:

- nr. 49 din 01.10.2001 Norme pentru organizarea instruirii în materie de protecție a muncii a personalului din întreprinderi, instituții, organizații;
- nr. 54 din 08.11.2001 Norme pentru elaborarea instrucțiunilor de protecție a muncii.

### **Documente cu distribuire necontrolată**

Acestea sunt documentele care, cu toate că fac parte din sistemul calității, sunt transmise subdiviziunilor fără careva formalități. Aceste documente pot fi transmise departamentelor care nu sunt indicate în matricea responsabilităților ca deținători ai documentelor respective. Ca exemplu de asemenea documente poate fi copia documentului SIM fără ștampilă originală sau documentul în formă electronică.

### **Arhivele**

Arhivele sunt destinate pentru păstrarea originalelor documentelor. Documentele destinate arhivării sunt păstrate în subdiviziunile responsabile. Mapele cu documente sunt identificate în felul următor: pe

copertă este indicată abrevierea departamentului (conform abrevierilor din structura organizatorică), numărul de ordine a mapei în cadrul departamentului și denumirea mapei. Exemplu: MC 1 „Proceduri SIM”.

Pe partea internă a copertei se include lista documentelor din mapă și nr. de ordine al documentului. Nr. de ordine se indică în colțul drept jos pe prima pagină a fiecărui document. Pentru a reduce timpul de găsim a documentului la organizarea documentelor se recomandă aplicarea regulii SMIR – „A găsi orice informație timp de un minut”. Mapele cu documente se aranjează în ordinea numerelor și se marchează cu o linie oblică comună.

Pentru documentele ce se păstrează la locurile de muncă sunt instituite următoarele reguli:

- se păstrează doar copii ale documentelor, originalele se utilizează doar pentru scurte consultații;
- se asigură protecția documentelor contra deteriorării;
- la transmiterea copiilor documentelor modificate, documentele învechite sunt lichidate;
- se stabilesc termenii de păstrare a documentelor respectându-se cerințele actelor normative.

### **Documente cu acces limitat**

Administratorul stabilește lista documentelor cu acces limitat. Asemenea documente sunt difuzate de COORDONATORUL SIM sau de alți conducători ai departamentelor numai cu permisiunea ADM. COORDONATORUL SIM, alți conducători ai departamentelor controlează aceste documente prin actualizarea *LISTEI DOCUMENTELOR CU ACCES LIMITAT LDL 7.5* (Anexa 10).

### **Documente pe suport electronic**

Pentru documentele pe suport electronic sunt stabilite aceleași reguli de control ca și pentru documentele scrise pe hârtie. Responsabil de control asupra acestor documente este operatorul rețelei informatice.

### **Responsabilitatea conducătorilor departamentelor privind controlul documentelor.**

Conducătorii departamentelor de toate nivelurile întocmesc și țin la zi lista documentelor interne și a documentelor externe care sunt sub controlul departamentului aplicând prevederile acestei proceduri privind evidența, distribuirea, modificările, documentele cu acces limitat.

### **Controlul înregistrărilor.**

#### ***Categorii de înregistrări utilizate de organizație în cadrul SIM.***

Actuala procedură reglementează controlul asupra următoarelor categorii de înregistrări:

- înregistrări ale Analizei SIM efectuate de către Management;
- înregistrări ale analizei contractelor/comenzilor;
- înregistrări ale distribuirii documentelor;
- certificate tehnice emise de către furnizorii externi;
- rapoarte de evaluare a furnizorilor externi;
- înregistrări referitoare la produsele proprietate a clientului;
- înregistrări pentru garantarea identificării produselor;
- înregistrări ale inspecțiilor și ale încercărilor efectuate asupra produselor și proceselor;
- înregistrări ale controalelor efectuate asupra Resurselor de inspecție, măsurare și încercare;
- înregistrări legate de procesul de proiectare și dezvoltare;
- înregistrări ale auditurilor interne și externe;
- înregistrări ale neconformităților și acțiunilor corective;
- înregistrări ale instruirii personalului;
- înregistrări ale satisfacerii clientului, angajaților, altor părți interesate;
- înregistrări specifice activității operaționale ale departamentelor organizației;
- Înregistrări specifice ale standardelor de management de mediu și OH&S, ș.a.

### ***Identificarea formularelor de înregistrări***

Toate documentele de înregistrare sunt identificate în conformitate cu cerințele actualei proceduri.

### ***Colectarea și sistematizarea datelor***

Lista formularelor înregistrărilor SIM, departamentele responsabile de colectarea și sistematizarea datelor sunt prezentate în LFI 7.5 „*LISTA FORMULARELOR DE ÎNREGISTRARE*” (Anexa 11). Această listă este actualizată de Coordonatorul SIM. Fiecare departament deține o listă proprie a înregistrărilor conform formularului LFI 7.5.

### ***Arhivare, protecție, acces, actualizare, lichidare a înregistrărilor.***

Departamentele întreprinderii sunt responsabile de controlul înregistrărilor în limitele propriilor competențe (a se vedea lista LFI 7.5). În particular, această responsabilitate constă în următoarele:

- Registrele trebuie să fie identificate, cusute și sigelate iar paginile – numerotate;
- Fișele de înregistrare trebuie să fie identificate și ținute în mape. Departamentele responsabile de controlul fișelor de înregistrare trebuie să țină la zi lista fișelor de înregistrare aflate în mape;
- Registrele și mapele cu fișe de înregistrare trebuie să fie păstrate în dulapuri sau safeuri și să fie protejate contra deteriorărilor eventuale (mucegai, umezeală, rozătoare, etc.);
- Înregistrările trebuie să fie sistematizate astfel, ca să fie asigurată corelarea dintre ele și activitățile pe care le reflectă;
- RMSI, conducătorii departamentelor asigură că doar departamentele (funcțiile) indicate în LFI 7.5 au acces la arhivele cu înregistrări pentru a face cunoștință cu ele sau pentru a face copii ale documentelor. COORDONATORUL SIM, conducătorii departamentelor sunt responsabili de prevenirea deteriorării, furtului sau pierderii documentelor de înregistrare;
- RMSI, conducătorii departamentelor sunt responsabili de asigurarea respectării termenilor de păstrare a documentelor de înregistrare conform indicațiilor din LFI 7.5;
- RMSI aprobă documentele de înregistrare care urmează să fie restabilite;
- După expirarea termenilor de păstrare indicați în LFI 7.5, documentele de înregistrare trebuie să fie lichidate. Lichidarea documentelor de înregistrare, precum și a altor documente cu termenul de păstrare expirat se face de către o comisie numită de Administratorul General. Această comisie stabilește lista documentelor ce urmează să fie lichidate și înregistrează actul lichidării în *PROCESUL VERBAL DE LICHIDARE A DOCUMENTULUI PVL 7.5* (Anexa 12).
- Dacă este prevăzut de contract, COORDONATORUL SIM transmite clientului pentru un termen stabilit de comun acord, documentele de înregistrare ca dovadă că produsele livrate au trecut controalele necesare.

## **6. LEADERSHIP**

Conformitatea cu această condiție a standardelor este asigurată de aplicarea procedurii PR-5.0-01 "Responsabilitatea managementului", care include toate elementele necesare pentru satisfacerea cerințelor stabilite.

### **DESCRIEREA PROCESULUI**

#### **Generalități**

Controlul asupra calității/protecției mediului/sănătății și securității ocupaționale este asigurat prin stabilirea, documentarea și aplicarea practică a:

- Politicii organizației și a obiectivelor în domeniul calității/mediului/OH&S;
- Autorității și responsabilității persoanelor de răspundere;
- Analizei SIM;
- Planificării și controlului proceselor din cadrul SIM
- Angajamentului conducerii în domeniul calității/mediului/OH&S;
- Principiului orientării spre client și alte părți interesate;

- Implementării sistemului de informare și rapoarte interne și externe.

### **Politica și obiectivele în domeniul calității/mediului/OH&S**

Politica organizației în domeniul calității/mediului/OH&S este elaborată cu participarea conducerii de nivel superior a organizației.

Politica este aprobată cel puțin odată pe an când se efectuează Analiza de management.

Politica și obiectivele se referă atât la mediul exterior al organizației (sporirea competitivității, sporirea satisfacției clienților, asigurarea respectării legislației în vigoare și a deciziilor guvernamentale, sporirea performanțelor de mediu și OH&S etc.) precum și la mediul interior (satisfația clientului intern, reducerea neconformităților interne, reducerea cauzelor care provoacă insatisfacția clienților, reducerea incidentelor de mediu și OH&S etc.). Obiectivele sunt documentate reieșind din Politică pe baza Analizei efectuate de management.

Conducătorii departamentelor, la rândul lor, stabilesc obiectivele departamentelor subordonate, implicând în această activitate managerii și angajații astfel, ca fiecare angajat să fie informat privind Politică, obiectivele generale și obiectivele departamentelor. Pentru fiecare din obiectivele stabilite sunt trasate măsuri concrete, îndreptate spre realizarea lor, precum și resursele necesare pentru atingerea obiectivului (timp, persoane responsabile, finanțe, alte resurse).

La trasarea obiectivelor sunt luate în considerare rezultatele analizei de risc documentate în Planurile de tratare a riscurilor PTR-6.1 (a se vedea procedura *PR-6.1-01 "MANAGEMENTUL RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR CARE POT INFLUENȚA OBIECTIVELE CALITĂȚII"*).

### ***Roluri organizaționale, responsabilități și autorități***

ADM coordonează elaborarea și aprobă structura organizațională a Companiei. Pentru fiecare funcție este stabilită și documentată fișa de post care include:

- sarcini / funcții
- responsabilități
- autoritate
- interacțiunea cu alte funcții din companie sau organizații din exterior și informațiile primite/transmise.
- înregistrări efectuate de funcția respectivă pentru a furniza dovezi privind activitățile desfășurate și rezultatele lor. Conducătorii departamentelor estimează iar ADM aprobă și alocă resursele (umane, financiare, materiale, etc.) necesare pentru realizarea sarcinilor.
- cerințe de competență.
- responsabilități privind evaluarea și tratarea riscurilor și a oportunităților.

ADM a numit printr-un ordin special COORDONATORul SIM cu următoarele responsabilități:

- a asigura că procesele necesare SIM sunt stabilite, implementate și menținute;
- a se asigura că este promovată în cadrul organizației conștientizarea cerințelor clientului, cerințelor legale și de reglementare;
- a asigura instruirea și educația corespunzătoare a angajaților în ceea ce privește calitatea, protecția mediului, OH&S;
- a asigura implementarea în organizație a gândirii bazate pe riscuri și oportunități;
- a raporta managementului de la cel mai înalt nivel despre funcționarea SIM și despre orice necesitate de îmbunătățire;
- a menține legătura cu părțile externe în aspecte referitoare la SIM.

### **Leadership și angajament**

- ADM documentează angajamentul său privind îmbunătățirea continuă a SIM, prin: lansarea și comunicare în cadrul întreprinderii a Politicii în domeniul calității a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legale și celor reglementare privind calitatea;
- Asigură coordonarea analizei efectuate de management;
- Asigură disponibilitatea resurselor.

### **Orientarea spre client**

ADM a numit pe Directorul Comercial responsabil de identificarea cerințelor și așteptărilor clienților și cheamă toate departamentele la colaborare cu Departamentul comercial pentru a asigura realizarea obiectivelor referitoare la asigurarea satisfacției clienților.

### **Comunicarea internă și externă**

ADM a stabilit și a aprobat un sistem de comunicare internă și externă pentru a asigura o interacțiune eficientă a departamentelor și comunicarea cu părțile interne și externe interesate (a se vedea formularul SCR-7.4). Responsabil de instituirea Sistemului de informare internă și externă este COORDONATORUL SIM. Informațiile transmise și recepționate de funcțiile manageriale sunt indicate în fișele de post și în regulamentele departamentelor.

### **Participarea angajaților la soluționarea problemelor, inclusiv celor legate de OH&S**

Angajații companiei sunt implicați în activitățile de soluționare a problemelor legate de calitate, mediu OH&S prin completarea chestionarelor de evaluare a satisfacției angajaților CESP 7.3, analizele SWOT și TOWS (SWOT 6.1, TOWS 6.1, a se vedea procedura PR-6.1-01 "Managementul riscurilor și oportunităților care pot influența obiectivele calității"). Formularele completate sunt supuse analizei de către COORDONATORUL SIM iar rezultatele sunt prezentate la ședința anuală de Analiză Efectuată de Management (AEM).

Prin dispoziția ADM, în conformitate cu prevederile articolului 236 al Codului muncii adoptat prin Hotărârea Parlamentului Republicii Moldova Nr.154-XV din 28 martie 2003, articolului 16 al Legii securității și sănătății în muncă 186-XVI. din 10 iulie 2008 și în conformitate cu Regulamentul privind modul de organizare a activităților de protecție a lucrătorilor la locul de muncă și prevenire a riscurilor profesionale aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova Nr. 95 din 05.02.2009, în organizație este instituit Comitetul de securitate și sănătate în muncă (CSSM) cu atribuțiile prevăzute de legislația în vigoare și p. 5.4. al standardului ISO 45001:2018.

## **7. PLANIFICARE**

Procedura PR 6.1 "Managementul riscurilor și oportunităților care pot influența obiectivele întreprinderii" se aplică la toate procesele din cadrul SIM referitor la riscurile care pot afecta atingerea obiectivelor scontate sau oportunitățile, valorificarea cărora ar putea facilita obținerea rezultatelor preconizate ale proceselor.

Această procedură este completată de procedurile specifice PR 6.1 SMM "Evaluarea aspectelor de mediu. Identificarea riscurilor și oportunităților în domeniul mediului. Elaborarea programului de management de mediu" și PR 6.1 OHSAS „Identificare pericole de sănătate și securitate ocupațională, evaluare risc și stabilire controale”.

### **7.1 Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților**

#### ***Stabilirea contextului organizației.***

În cadrul pregătirii datelor de intrare ale Analizei de management Coordonatorul SIM, în rezultatul consultărilor cu responsabilii de procese, evaluează/actualizează contextul extern și intern al organizației și îl documentează în formularul "CONTEXTUL INTERN ȘI EXTERN AL ORGANIZAȚIEI" CON – 6.1 (Anexa 1).

Contextul extern include dar nu se limitează la:

- mediul social, cultural, politic, legal, de reglementare, financiar, tehnologic, economic, natural și concurențial, la nivel internațional, național, regional sau local;
- factorii cheie și tendințele cu impact asupra obiectivelor organizației;
- relațiile cu părțile interesate externe, percepțiile și valorile acestora.

Contextul intern include dar nu se limitează la:

- conducere, structura organizațională, roluri și responsabilități;
- politici, obiective și strategii implementate pentru îndeplinirea acestora;
- capacități, înțelese în termeni de resurse și cunoștințe (de exemplu, capital, timp, resurse umane, procese, sisteme și tehnologii);
- sisteme de informații, fluxuri de informații și procese de luare a deciziilor (atât oficiale cât și neoficiale);
- relații cu părțile interesate interne, percepțiile și valorile acestora;
- cultura organizațională;
- standarde, linii directoare și modele adoptate de organizație;
- forma și anvergură relațiilor contractuale.

### ***Identificarea părților interesate în raport cu SIM și a cerințelor/necesităților lor. Stabilirea responsabilităților pentru relațiile cu părțile interesate.***

COORDONATOR SIM, în baza consultării cu responsabilii de procese identifică și actualizează părțile interesate de performanțele sistemului de management al calității și documentează aceste informații. Aceste informații sunt documentate în formularul "CERINȚELE ȘI AȘTEPTĂRILE PĂRȚILOR INTERESATE" CPI 6.1 (Anexa 2) și prezentate ca date de intrare ale analizei de management (a se vedea Procedura "RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI PR-5.0-01").

La elaborarea politicilor, strategiilor și a obiectivelor, cerințele și așteptările părților interesate se iau în considerație în ordine prioritară în dependență de nivelul de relevanță a acestor cerințe și așteptări pentru activitatea organizației și a procesului său decizional sau în dependență de influența organizației asupra părții interesate.

### ***Evaluarea riscurilor***

#### ***Identificarea riscului***

Responsabilii de proces identifică sursele de risc, zonele de impact, evenimentele (inclusiv modificări ale circumstanțelor) precum și cauzele riscurilor și potențialele consecințe ale acestora. Aceste date sunt raportate către COORDONATOR SIM prin completarea și transmiterea Formularului de alertă la risc FAR 6.1 (Anexa 3) și sunt incluse de fiecare responsabil de proces în formularul PTR 6.1. Pentru instituirea în organizație gândirii bazate pe riscuri și oportunități, Directorul General organizează periodic (cel puțin odată în an în cadrul Analizei de Management) un brainstorming cu managerii de toate nivelurile în vederea identificării punctelor tari și punctelor slabe ale organizației (puncte tari și puncte slabe interne), a amenințărilor și oportunităților (amenințări și oportunități externe) (Analiza SWOT). Rezultatele sunt documentate în formularul SWOT 6.1 (Anexa 4). Rezultatele analizei SWOT constituie date de intrare pentru Analiza de management și trasarea obiectivelor de dezvoltare a companiei.

#### ***Analiza riscului***

Analiza riscului implică luarea în considerare a cauzelor și surselor de risc, a consecințelor lor pozitive și negative, precum și a probabilității că aceste consecințe se pot produce. În cadrul analizei se identifică factorii care afectează consecințele și probabilitatea acestora. Riscul este analizat prin determinarea consecințelor și a probabilității lor, precum și a altor caracteristici ale riscului. La analiza riscurilor organizația utilizează metodele descrise în standardul ISO/IEC 31010:2009 "Managementul riscului. Tehnici de evaluare a riscurilor" și în special metodele: "Diagrama «Cauză-Efect (Ishikawa)», «Brainstorming», «Cravata »Fluture»» (stabilirea surselor de risc și a consecințelor manifestării riscurilor).

### *Estimarea riscului*

Pe baza rezultatelor analizei de risc, rezultatelor analizei contextului organizației, a cerințelor și nevoilor părților interesate, se iau decizii privind riscurile care necesită tratare și prioritizarea implementării tratării, utilizându-se criteriile indicate în Tabelul 1.

La estimarea riscului se va lua în considerare contextul larg al riscului fiind incluse riscurile suportate de partii, altele decât organizația, care pot fi afectate de pe urma riscului. La luarea deciziilor se asigură respectarea cerințelor legale, de reglementare și a altor cerințe.

Dacă la stadiul de estimare a riscului se constată, că nu sunt date suficiente pentru a lua o decizie corectă de tratare a riscului, se efectuează o analiză de risc mai aprofundată.

Estimarea riscului poate conduce la decizia de a trata riscul doar prin menținerea mijloacelor de control existente.

### **Tratarea riscurilor**

#### *Alegerea opțiunii de tratare a riscului*

Tratarea riscului implică selectarea uneia sau mai multor opțiuni pentru modificarea riscurilor și implementarea respectivelor opțiuni. Tratarea riscului este un proces ciclic de:

- evaluare a modului de tratare a riscului;
- luarea deciziei dacă nivelurile de risc rezidual sunt tolerabile;
- dacă nu sunt tolerabile, generarea unui nou mod de tratare a riscului;
- evaluarea eficacității modului de tratare.

Opțiunile privind tratarea riscurilor pot fi următoarele:

- evitarea riscului prin luarea deciziei de a nu începe sau de a nu continua activitatea care da naștere riscului;
- asumarea sau creșterea riscului pentru a valorifica o oportunitate;
- îndepărtarea sursei de risc;
- modificarea probabilității;
- modificarea consecințelor;
- împartirea riscului cu o altă parte sau cu alte părți (inclusiv contracte și finanțarea riscului);
- menținerea riscului prin decizie fundamentată a managementului.

Alegerea opțiunii de tratare a riscurilor depinde de raportul cost/beneficiu a eforturilor preconizate, de necesitatea respectării cerințelor legale și de reflecție și a altor cerințe legate de responsabilitatea socială, protecția mediului ambiant, etc.

Atunci când alege opțiunile de tratare a riscului, organizația va avea în vedere valorile și percepțiile părților interesate și modurile cele mai adecvate de a comunica cu acestea. Dacă opțiunile de tratare a riscului pot avea impact asupra riscului în alta parte a organizației sau la părțile interesate, acestea urmează să fie implicate în decizie.

#### *Elaborarea, implementarea și monitorizarea planului de tratare a riscurilor.*

**PLANURILE DE TRATARE A RISULUI PTR 6.1** (Anexa 6) documentează modul în care vor fi implementate opțiunile alese pentru tratare. Informațiile furnizate în planurile de tratare includ:

- rezultatele evaluării riscurilor (identificare, analiză, estimare în conformitate cu criteriile stabilite (tabelul 1).
- motivele alegerii opțiunilor de tratare, inclusiv beneficiile așteptate (unde este cazul);
- persoanele care sunt responsabile pentru aprobarea planului și cele responsabile pentru implementarea acestuia;
- acțiunile propuse;
- cerințele privind resursele, inclusiv situațiile neprevăzute;
- măsurile și constrângerile referitoare la performanță;
- cerințele referitoare la raportare și monitorizare;
- calendarul și graficul de timp.

Planurile de tratare a riscurilor sunt elaborate de responsabilii de procese și reprezintă date de intrare a analizei de management. La trasarea obiectivelor generale ale companiei sunt luate în considerare riscurile identificate și evaluate și măsurile de tratare a riscurilor.

Factorii de decizie și, unde este cazul, celelalte părți interesate sunt informați de responsabilii de proces privind amploarea riscului rezidual rezultat după tratarea riscului. Riscul rezidual este documentat și supus monitorizării, revizuirii și tratării, dacă este cazul.

Responsabili pentru monitorizarea și revizuirea riscurilor reziduale sunt proprietarii proceselor. Aceste responsabilități includ următoarele:

- asigurarea ca mijloacele de control al riscului sunt eficiente și eficiente;
- obținerea informațiilor suplimentare pentru îmbunătățirea evaluării riscului;
- analizare și asimilare a lecțiilor învățate din evenimente (inclusiv incidentele fără urmări, evenimente produse în alte organizații);
- schimbări, tendințe, succese și nereușite;
- detectarea schimbărilor produse în contextul extern și intern, inclusiv schimbările aduse criteriilor de risc și riscului însuși care necesită revizuirea modalităților de tratare a riscului și a oportunităților;
- identificarea riscurilor emergente.

## **7.2 Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților OH&S**

### **DESCRIEREA PROCESULUI**

#### **Generalități**

Constituirea și instruirea echipelor de analiza și evaluare - Administratorul numește prin decizie comisia de analiza și evaluare care se compune din:

- responsabil management securitate și sănătate în muncă;
- evaluatori autorizați / competenți;
- șef loc de muncă, tehnologi;
- reprezentant angajați;

Stabilirea locurilor de muncă, formular Cod: *LLM 6.1 OHSAS "LISTA LOCURILOR DE MUNCĂ"*, Anexa 3 – se realizează de către comisia de evaluare, luând în considerare sistemele de muncă existente în secțiile/atelierele/compartimentele organizației;

Descrierea sistemului de muncă de analizat (prezentarea detaliată a locului de muncă) se realizează prin discuții cu personalul implicat. Aceasta presupune:

- se identifică componentele sistemului;
- se descriu componentele, mașini, utilaje;
- se descrie modul de funcționare;
- se descrie procesul (parametrii, caracteristici funcționale);
- se precizează sarcina de muncă (fișa post, instrucțiuni de lucru);
- se descriu condițiile de mediu de muncă existente;

La evaluarea factorilor de risc se va ține cont de „*LISTA DE IDENTIFICARE A FACTORILOR DE RISC*” LIFR 6.1, Anexa 1 „*GRILA DE EVALUARE A RISCURILOR COMBINAȚIE ÎNTRE GRAVITATEA CONSECINȚELOR ȘI PROBABILITATEA PRODUCERII LOR*”, Anexa 2, *FIȘĂ DESCRIERE LOC DE MUNCĂ*, Cod: FDLM 6.1 OH&S, Anexa 4 și „*FIȘĂ DE EVALUARE A LOCULUI DE MUNCĂ*”, Cod: FELM 6.1 OH&S, Anexa 5. Se stabilesc factorii de risc pe fiecare componentă a sistemului de muncă evaluat, printr-o analiză verbală cu șeful locului de muncă (tehnolog), prin observare directă a procesului de muncă;

- se determină consecințele posibile ale acțiunii factorului de risc asupra organismului uman;
- se stabilește gravitatea consecinței luându-se consecința maximă previzibilă de către medicul de medicina muncii

- se determină frecvența consecinței posibile pe baza statisticii accidentelor de muncă și îmbolnăvirilor profesionale (statistica trebuie întocmită pe ultimii 10 ani), și se formează cuplurilor gravitate / probabilitate;
- se stabilește nivelul de risc parțial pentru fiecare factor de risc identificat (cuplu);
- se stabilesc riscurile acceptabile;

Calculare și înscriere nivel global de risc pe loc de muncă analizat.

- se ierarhizează riscurile: se ordonează descrescător, de la nivelul 7 către 1, riscurile identificate considerând nivelurile de risc obținute și înscrise în fișa de evaluare a locului de muncă;
- se stabilesc acțiunile preventive și măsurile de îmbunătățire a performanței de securitate și sănătate în muncă;
- comisia propune acțiunile preventive referitoare la accidente și îmbolnăviri profesionale;
- se înscriu acțiunile preventive în *FIȘA DE MĂSURI PROPUSE*, formular cod Cod: FMP 6.1 OH&S, Anexa 6.

Orice modificare a datelor ce au stat la baza identificării factorilor de risc din sistem (inclusiv cele rezultate în urma derulării Programelor de Management OH&S) poate conduce la modificări ale evaluării riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională la locul de muncă, respectiv actualizarea acestora. Dacă acest lucru se impune trebuie realizat de către emitenții evaluărilor, în termen de maxim 3 zile de la modificarea datelor de intrare.

Raportarea la managementul de vârf pentru analiza este în responsabilitatea Coordonatorului SIM care va prezenta Directorului General situația riscurilor acceptabile identificate și programul de măsuri necesare pentru reducerea sau eliminarea acestora.

### **Stabilirea obiectivelor de securitate și sănătate în muncă și activităților pentru atingerea obiectivelor**

Pe baza politicii de securitate și sănătate în muncă declarate, a cerințelor legale și a altor cerințe de sănătate și securitate în muncă aplicabile în organizație, a riscurilor de accidentare și îmbolnăviri profesionale identificate, a opțiunilor tehnologice și a cerințelor financiare ale organizației se stabilesc, de către Șefii locurilor de muncă și Coordonator SIM și se supun aprobării DG:

- Obiectivele generale de securitate și sănătate în muncă la nivelul organizației, Cod: PM 6.1 OH&S, Anexa 8.
- Obiectivele specifice de securitate și sănătate în muncă la nivelul compartimentelor / secțiilor.

### **Elaborare planuri de prevenire și protecție și programe de management OH&S**

Pe baza evaluării riscurilor de accidentare și îmbolnăviri profesionale la locul de muncă și a obiectivelor și țintelor de securitate și sănătate în muncă Coordonatorul SIM elaborează anual Planurile de prevenire și protecție/loc de muncă, cod PPP 6.1 OH&S care se supune aprobării ADM.

Realizarea/actualizarea Programului de Management se derulează conform cod *PR-8.1-01 "PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERAȚIONAL. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE"*.

## **7.3 Acțiuni pentru tratarea riscurilor și oportunităților de mediu**

### **DESCRIEREA PROCESULUI**

#### **Identificare aspectelor de mediu (AM) / aspectelor de mediu semnificative (AMS). Evaluare**

Pentru a menține conformitatea desfășurării activităților din cadrul organizației cu cerințele legale și alte cerințe de mediu, aceasta trebuie în prima etapă să le identifice:

AM existente și potențiale, tratate în prezenta procedură se referă la:

- Emisii de noxe în aer.
- Evacuări de ape uzate.
- Contaminare sol.

- Generare / gestionare deșeuri.
- Consum de resurse naturale (materii prime, utilități, etc.).
- Alte probleme referitoare la mediul local și comunitate (ex. zgomot).

Acestea se identifică pentru 3 situații:

- Funcționare normală.
- Funcționare anormală (porniri, opriri, suprasolicitare, mentenanță, etc.).
- Situații de urgență (accidente și incidente cu impact major, trecute și potențiale).

Identificarea AM se face pe baza:

- Examinării documentelor și înregistrărilor existente (memorii tehnice, fise de prezentare organizatie, legislație în vigoare, înregistrări ale acțiunilor corective și preventive trasate în urma inspecțiilor de mediu efectuate de autorități;
- Înregistrări ale măsurilor impuse prin autorizații, buletine de analiză a calității factorilor de mediu, reclamații, etc.;
- Inspecții / vizite în teren;
- Interviuri cu personalul implicat.

### Identificare AM / AMS

Coordonator SIM în colaborare cu șefii departamentelor identifică cât mai multe AM asociate activităților / produselor / serviciilor / proceselor desfășurate în zonele respective și întocmește *“LISTA ASPECTELOR DE MEDIU”*, formular cod LAM 6.1, Anexa 1 (în listă sunt evidențiate și AMS conform evaluării impactului asociat prezentată la punctul 5.2), o verifica împreună cu Șefii departamentelor și transmite 1 exemplar către fiecare departament. Pe baza listelor, COORDONATOR SIM întocmește *“LISTA ASPECTELOR DE MEDIU SEMNIFICATIVE / ORGANIZAȚIE”*, formular LAMS 6.1, Anexa 2 și o supune verificării și aprobării ADM. AM se analizează anual de către Coordonator SIM pentru a se realiza, dacă este cazul, actualizarea acestora. Totodată orice modificare a datelor cuprinse în documentele ce au stat la baza identificării AM (inclusiv cele rezultate în urma derulării PMM) poate conduce la modificări ale listelor de AM / AMS, respectiv actualizarea lor. În ambele cazuri acest lucru trebuie realizat de către emitentul listelor în termen de maxim 3 zile de la modificarea datelor de intrare și se înregistrează în conformitate cu procedura *PR-7.5-01 “CONTROLUL INFORMAȚIEI DOCUMENTATE”*.

### Evaluare AM

AM identificate se analizează de către COORDONATOR SIM pentru stabilirea:

- G – gravitatea efectelor (evaluată prin indicatorii de calitate ai mediului).
- F – frecvența de apariție.

Evaluarea impactului se finalizează prin acordarea unui punctaj rezultat din aplicarea formulei:

$$P = F \times G$$

Punctajul de referință, stabilit pentru fiecare criteriu este prezentat în tabel.

CRITERIU	IMPACT	Evaluare impact (P)	
<b>FRECVENȚA DE APARIȚIE</b> -F-	accidental (max. 1 data / an)	2	
	rar (max. 12 ori / an)	4	
	foarte des, permanent (mai mult de 12 ori / an)	6	
<b>GRAVITATEA EFECTELOR</b> -G-	<b>nu sunt reglementați</b>	1	
	<b>sunt reglementați</b>	indicatorii monitorizați <b>nu depășesc</b> limitele maxim admise	3
	indicatorii monitorizați <b>depășesc</b> limitele maxim admise	6	

Se consideră AMS acele AM pentru care se obține **P > 12**.

### **Stabilirea obiectivelor și țintelor de mediu**

Pe baza politicii de mediu declarate, a reglementărilor de mediu, a AMS, a opțiunilor tehnologice și a cerințelor financiare ale organizației, ADM și COORDONATOR SIM stabilesc:

Obiectivele generale la nivelul organizației, iar COORDONATOR SIM și Șefii departamentelor, luând în considerare obiectivele generale, stabilesc obiectivele specifice și țintele de mediu la nivelul departamentului.

### **Elaborare PMM**

Pe baza listelor de aspecte de mediu, a obiectivelor și țintelor de mediu generale promovate prin Politica de calitate și mediu, COORDONATOR SIM în colaborare cu Șefii departamentelor elaborează “PROGRAMUL DE MANAGEMENT DE MEDIU”, formular cod PMM 6.1, Anexa 3, COORDONATOR SIM îl supune verificării și îl transmite spre aprobare la ADM.

Actualizarea programelor se impune ca urmare a:

- Monitorizării conform *PROCEDURII FR-8.1-01 “PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERAȚIONAL. MONITORIZARE ȘI MĂSURARE”*;
- Modificării datelor de intrare care au stat la baza elaborării programului.

Actualizarea trebuie realizată de către emitentul PMM în termen de maxim 3 zile de la modificarea datelor de intrare / confirmarea monitorizării și se înregistrează în conformitate cu procedura *PR-7.5-01 “CONTROLUL INFORMAȚIEI DOCUMENTATE”*.

## **8. RESURSE**

### **8.1 Generalitati**

Conducerea întreprinderii stabilește împreună cu departamentele întreprinderii resursele necesare pentru implementarea și îmbunătățirea continuă SMC/SMM/SSM și sporirea satisfacției clientului. Resursele necesare sunt stabilite în dependență de necesitate și sunt alocate departamentelor. Resursele necesare pentru realizarea obiectivelor în domeniul calității sunt indicate în compartimentul „Resurse” al documentului OBG 6.2 și sunt aprobate de DG odată cu aprobarea Obiectivelor generale ale întreprinderii și ale departamentelor. Resursele necesare pentru realizarea proceselor tehnologice de sunt indicate în planurile calității.

### **8.2 Personal**

#### **Descrierea procesului**

Această cerință a standardelor este respectată prin aplicarea procedurii PR-7.2 “Competență, conștientizare și instruire”.

Cerințele referitoare la competența personalului cu influență asupra calității sunt definite în Fișele de post și în planurile calității. Documentele menționate mai sus prezintă sursa de informație pentru manageri și Serviciul Resurse Umane la selectarea noilor angajați. Pentru acoperirea locurilor vacante conducătorii departamentelor lansează către departamentului Resurse Umane „Nota de serviciu privind recrutarea personalului” în care sunt indicate toate cerințele referitoare la competența pretendentului la postul vacant.

RU elaborează și monitorizează planul de instruire PI-7.2-01. Rezultatele instruirii individuale sunt înregistrate în certificatele emise de organizația care a efectuat instruirea. Rezultatele instruirii colective sunt înregistrate în Procesul verbal al instruirii forma PVI-7.2-01. Conducătorii departamentelor transmit către RU la șase luni după finalizarea instruirii informația privind eficiența instruirii fiecărui angajat. În cazul unei instruirii insuficiente este pusă în aplicare procedura PR-10.2 „Controlul neconformitatilor, investigarea incidentelor, acțiuni corective”.

Noii angajați sunt instruiți în domeniul protecției muncii și al activităților operaționale. Rezultatele instruirii sunt înregistrate în Registrul de instruire inițială și Registrul de instruire la locul de muncă, conform legislației aplicabile în domeniul OH&S.

Managementul întreprinderii urmărește ca personalul să conștientizeze importanța activităților pe care le desfășoară, asupra calității produselor. Înțelegerea rolului și locului fiecăruia în lanțul tehnologic, a relevanței și importanței muncii sale în realizarea serviciilor de înaltă calitate și competitivitate, este asigurată și prin stimulente acordate pentru cei care își execută în mod ireproșabil sarcinile de serviciu, calitatea muncii fiind și un criteriu de bază în planificarea carierei și promovarea personalului.

### **8.3 Infrastructura și mediu pentru operarea proceselor**

Controlul infrastructurii și a mediului de lucru este realizat conform procedurii **PR 8.1** “Planificare și control operațional. Monitorizare și măsurare”.

#### **Descrierea procesului**

Organizația controlează următoarea infrastructură:

- Încăperi și utilități asociate:
  - Spații de producere/prestare servicii (șantiere), depozite.
  - Spațiu administrativ – oficiile administrației.
- Echipamente, unități de transport:
  - Echipamente tehnologice, dispozitive, scule pentru efectuarea lucrărilor de deservire a ascensoarelor;
  - Mijloace de transport;
  - Servere, computere, noduri de rețea.
  - Utilaje (imprimante, copiatoare etc.).
  - Echipament de comunicare (telefonie și internet).

Mentenanța încăperilor și a echipamentelor este externalizată și este controlată în conformitate cu procedura **PR-8.4-01** ”Controlul proceselor, produselor și al serviciilor furnizate din exterior”.

Pentru a asigura menținerea și îmbunătățirea continuă a proceselor incluse în SIM, conducerea organizației este preocupată de crearea și menținerea unui mediu de lucru adecvat în conformitate cu prevederile legale și reglementările în vigoare.

În cadrul organizației se menține permanent un ansamblu de condiții necesare pentru a realiza conformitatea cu cerințele față de produse/servicii. Aceste condiții includ:

- factori umani (recunoașterea meritelor angajaților, premiere, posibilități de dezvoltare profesională);
- factori sociali (asigurarea socială, concedii etc.);
- factori psihologici (crearea unui climat psihologic adecvat în colectiv);
- factori fizici de mediu (ergonomia organizării locului de muncă, temperatură, aer condiționat, umiditate, iluminare etc.).

Întreprinderea asigură ca factorii de mediu să nu influențeze negativ calitatea produselor/serviciilor, mediul ambiant, sănătatea personalului. Factorii de mediu (a se vedea Tabelul 1) sunt controlați în corespundere cu legile statului referitoare la protecția muncii. Careva efecte negative asupra sănătății angajaților sunt excluse, deoarece factorii de mediu sunt menținuți în limitele de toleranță stabilite de documentele oficiale iar manipularea și transportarea produselor se face în condiții controlate. Controlul asupra factorilor de mediu este externalizat și este realizat de organizații autorizate pentru efectuarea acestor lucrări.

**Tabelul 1.**

**Factorii fizici de mediu ai organizației și modalitățile de control**

<b>Domeniu</b>	<b>Factori de mediu ținuți sub control</b>	<b>Documente normative, alte documente care stabilesc cerințele față de mediul de lucru</b>	<b>Departamentul responsabil de control</b>	<b>Înregistrări</b>
<b>Producție/ Prestare de servicii</b>	Echipamentul personalului, temperatura în hale, zgomotul, vibrațiile, iluminarea, umiditatea, praful, gazele.	1. Legea securității și sănătății în muncă Nr. 186-XVI din 10 iulie 2008. 2. Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154-XV din 28.03.2003 cu modificările ulterioare. 3. Hotărîrea Guvernului nr. 353 din 05.05.2010 cu privire la aprobarea cerințelor minime de securitate și sănătate la locul de muncă, M.O., al R.M., 2010, nr. 91-93, art. 525.	Ministerul muncii și protecției sociale al Republicii Moldova. Inspectoratul teritorial de muncă.	1. Aviz al expertizei privind securitatea industrială 2. Autorizație sanitară de funcționare 3. Licență
<b>Birouri</b>	Temperatura în hale, zgomotul, vibrațiile, iluminarea, umiditatea, praful, gazele.	1 Legea securității și sănătății în muncă Nr. 186-XVI din 10 iulie 2008. 2. Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154-XV din 28.03.2003. 3. Hotărîrea Guvernului nr. 353 din 05.05.2010 cu privire la aprobarea cerințelor minime de securitate și sănătate la locul de muncă, M.O., al R.M., 2010, nr. 91-93, art. 525.	Ministerul muncii și protecției sociale al Republicii Moldova. Inspectoratul teritorial de muncă	pentru domeniul de activitate ”Construcții de clădiri, reconstrucții” 4. Demers privind corectitudinea desfășurării activității în domeniul securității industriale.
<b>Depozite</b>	Temperatura în hale, zgomotul, vibrațiile, iluminarea, umiditatea, praful, gazele.	1 Legea securității și sănătății în muncă Nr. 186-XVI din 10 iulie 2008. 2. Codul Muncii al Republicii Moldova nr. 154-XV din 28.03.2003. 3. Hotărîrea Guvernului nr. 353 din 05.05.2010 cu privire la aprobarea cerințelor minime de securitate și sănătate la locul de muncă, M.O., al R.M., 2010, nr. 91-93, art. 525.	Ministerul muncii și protecției sociale al Republicii Moldova. Inspectoratul teritorial de muncă	-
		Cerințele de mediu indicate în pasapoartele produselor depozitate	Responsabilii de depozite	
	Organizarea depozitelor	Planul depozitului	Responsabilii de depozite	
<b>Expediții</b>	Echipamentul personalului, respectarea cerințelor referitoare la capacitatea de încărcare a unităților de transport, manipularea, pregătirea unităților de transport pentru expediții.	Standardele produselor, cerințele referitoare la manipulare și transportare.	Șef departament comercial, Șef departament aprovizionare, Șefi departamente producție.	

Întreprinderea asigură ca factorii de mediu să nu influențeze negativ asupra sănătății personalului. Factorii de mediu sunt controlați în corespundere cu legile statului referitoare la protecția muncii. Careva

efecte negative asupra sănătății angajaților sunt excluse, deoarece nivelul temperaturii, umidității, concentrației prafului și a gazelor dăunătoare sunt menținute în limitele de toleranță stabilite de documentele oficiale iar manipularea și transportarea produselor se face în condiții controlate.

#### **8.4 Resurse de măsurare și monitorizare (RMM)**

Responsabil de control asupra RMM în întreaga organizație este COORDONATOR SIM. Fiecare subdiviziune care utilizează RMM este responsabilă de controlul RMM din cadrul departamentului.

##### ***Alegerea, identificarea RMM***

RMM aplicate în organizație sunt stabilite astfel, ca limitele de măsurare și eroarea limită de măsurare, să corespundă valorii nominale și toleranței parametrului măsurat.

RMM-urile procurate sunt supuse controlului la recepție în conformitate cu procedura *PR-8.4-01 CONTROLUL PRODUSELOR, PROCESELOR, SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR*. Toate RMM care sunt aplicate în organizație sunt incluse în *LISTA RESURSELOR DE MĂSURARE ȘI MONITORIZARE, formular LRMM 7.1.5* (Anexa 1) pe care o actualizează COORDONATOR SIM.

##### ***Verificarea RMM.***

Înainte de aplicarea RMM utilizatorul trebuie să se convingă că el este verificat. Stadiul verificării RMM este indicat pe eticheta *SV 7.1.5* (Anexa 2) sau pe stampila aplicată de către organizația care a efectuat verificarea. În cazul când termenul valabilității verificării este expirat utilizatorul informează conducătorul nemijlocit care coordonează verificarea cu COORDONATOR SIM.

Verificarea RMM este efectuată de organizații autorizate și este coordonată de COORDONATOR SIM. Verificarea este confirmată prin buletine de verificare livrate de organizația care a efectuat verificarea. După verificare sunt actualizate înregistrările din formularul *LRMM 7.1.5*.

##### ***RMM-urile neconforme.***

Dacă utilizatorul constată că RMM-ul este neconform, el îl informează pe conducătorul departamentului. Se aplică alt RMM verificat iar cel neconform este retras din utilizare. RMM-ul neconform este transmis la reparație și apoi supus verificării. În cazul când RMM-ul neconform nu poate fi izolat el se identifică cu cartela *RMMN 7.1.5 „RMM NECONFORM! NU SE UTILIZEAZĂ!”* (Anexa 3).

##### ***Cerințele față de mediu și de manipulare pentru RMM.***

Aceste cerințe sunt indicate în pasapoartele RMM-urilor. Conducătorii departamentelor și utilizatorii sunt obligați să le cunoască și să le respecte.

##### ***Protecția contra reglărilor care ar putea influența validitatea măsurărilor.***

În timpul controlului periodic al RMM sefi departamentelor verifică prezența mijloacelor de protecție contra intervențiilor neautorizate în construcția RMM (plombe, alte mijloace de protecție). În cazul depistării intervențiilor neautorizate RMM-ul neconform este înlocuit cu dublorul verificat, apoi se supune reparației și verificării de către organizația autorizată.

## **9. OPERARE**

### **9.1 Planificarea calității și a controlului operațional al produsului/serviciului**

#### **DESCRIEREA PROCESULUI**

În planul calității PC-7.1-00 este prezentată schema generală de realizare a produselor (serviciilor) companiei și compatibilitatea planurilor calității cu cerințele pentru celelalte procese ale sistemului de management al calității stabilite de standardul ISO 9001:2015.

Fiecare proces de realizare a produsului decurge în conformitate cu planurile specifice ale calității, PC-7.1-01 care includ:

- Codul și denumirea planului calității.
- Semnăturile persoanelor responsabile de elaborarea, verificarea și aprobarea planului calității;

- Cerințele față de calitatea produselor finite (cerințele legale, cerințele deciziilor guvernamentale, cerințele documentelor normative, cerințele contractuale și cerințele interne ale organizației).
- Descrierea fluxului tehnologic;
- Elementele și resursele necesare pentru realizarea fiecărui proces și anume:
  - Utilaj, dispozitive, scule, mijloace de măsurare și monitorizare;
  - Materiale;
  - Cerințe față de calificarea executorului;
  - Departamentul care efectuează lucrările.
  - Metodele de verificare a parametrilor proceselor și a produselor și criteriile de acceptabilitate;
  - Înregistrările necesare pentru a demonstra conformitatea cu specificațiile.

Pentru fiecare parametru de proces sau produs sunt stabilite:

- Valoarea nominală;
- Abaterile limită admisibile;
- Frecvența verificării;
- Mijloacele de măsurare aplicate;
- Departamentul care efectuează verificarea;
- Înregistrările rezultatelor verificării;
- Referințe la instrucțiuni și alte documente.

La elaborarea planurilor calității, compania se conduce de prevederile legale și alte reglementări pentru acest domeniu (standarde, reglementări tehnice, etc.)

Controlul operațional al activităților de are loc în conformitate cu cerințele din proiect, cerințele legale și de reglementare din domeniul construcțiilor.

Înregistrările referitoare la rezultatele controlului operațional sunt păstrate în Cartea Tehnică a Construcției și în alte documente stabilite de legislația în vigoare.

La planificarea calității și a controlului operațional al produselor/serviciilor organizația se conduce de următoarele:

- Stabilirea cerințelor față de produse/servicii;
  - Stabilirea criteriilor pentru:
    - procese;
    - acceptarea produselor și serviciilor;
  - Determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității cu cerințele pentru produse și servicii;
  - Implementarea controlului procesului în conformitate cu criteriile stabilite;
  - Determinarea, menținerea și păstrarea informației documentate atât cât este necesar pentru:
    - a avea încredere că procesele s-au efectuat conform celor planificate;
- a demonstra conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele.

## **9.2 Cerințe pentru produse și servicii**

Respectarea cerințelor acestei clauze a standardului este asigurată de implementarea procedurii **PR-8.2-01** „Procese referitoare la relația cu clientul” care include toate elementele necesare pentru realizarea cerințelor standardului.

### **DESCRIEREA PROCESULUI**

***Stabilirea cerințelor clientului, analiza și aprobarea ofertei, contractului, comenzilor***

#### **Departamentul comercial:**

- Efectuează studiul de piață;
- Contactează clientul potențial;
- Evaluează situația economică a clientului potențial;
- Stabilește cerințele clientului potențial;
- Documentează aceste cerințe (proiect de ofertă sau proiect de contract) și le coordonează cu clientul,

introducând modificările necesare în cazul apariției unor divergențe.

- Coordonează analiza contractului din punct de vedere al fezabilității, rentabilității, disponibilității materialelor necesare, respectarea cerințelor legale.
- Stabilește departamentele responsabile de analiza proiectului de ofertă /contract și le include în fișa de înregistrare a rezultatelor analizei (tabel anexat la proiectul contractului). În mod obligatoriu această analiză este efectuată și înregistrată de următoarele departamente:
  - Departamentul comercial – confirmă definirea clară a cerințelor clientului.
  - Departamentele de producție (Apeducte-Canalizare, Construcții Civile– confirmă rezultatele analizei de fezabilitate a proiectului de ofertă/contract.
  - Responsabil de aprovizionare – confirmă că toate produsele și materialele necesare vor fi disponibile pentru realizarea acestor cerințe.
  - DF – Departamentul financiar - confirmă că sunt disponibile resursele financiare necesare și că realizarea contractului este profitabilă pentru întreprindere.
  - JR – Juristul – confirmă respectarea tuturor cerințelor legale în proiectele de ofertă/contract;
- Informează clientul în caz dacă analiza ofertei/contractului a dat rezultate negative și reînnoiește negocierile dacă este cazul.
- Prezintă 2 exemplare ale contractului/ofertei Directorului General, apoi către client spre aprobare.
- Transmite contractul semnat de ambele părți în direcția de planificare și finanțe , care înregistrează contractul în registrul contractelor (Vezi procedura PR-7.5-01 „Controlul informației documentate”) și lansează comanda internă de executare a cerințelor contractului.
- Direcția de finanțe arhivează exemplarul de contract aflat sub controlul întreprinderii.

Managerii departamentului Comercial sunt responsabili de coordonarea tuturor modificărilor din contracte și de informarea tuturor departamentelor implicate în realizarea contractului referitor la aceste modificări. Modificările contractului sunt supuse analizei după același algoritm ca și varianta inițială a contractului.

Comenzile parvenite de la client pe baza unor contracte de lungă durată sunt analizate la ședințele operative ale managementului. Funcțiile implicate în realizarea comenzii confirmă prin semnătură pe câmpul documentului comenzii responsabilitatea pentru executarea cerințelor indicate.

### **Comunicarea cu clientul**

Compania a stabilit următoarele metode și responsabilități pentru menținerea relațiilor cu clienții

<b>Etapile de colaborare cu clienții</b>	<b>Metodele de colaborare</b>	<b>Surse, documente</b>	<b>Responsabil de relațiile cu clienții</b>
Negocieri cu clientul potențial	Prezentarea informației despre produse și despre companie.	Liste de prețuri, pleante, pagină WEB, informații despre servicii.	Departamentul comercial.
	Informație despre istoria întreprinderii și sistemul calității	Manualul SIM, publicații în presă	COORDONATOR SIM
Clientul dorește să încheie contract cu întreprinderea	Contribuții la formularea cerințelor, elaborarea, analiza și prezentarea ofertei clientului.	Ofertă, proiectul contractului	Departamentul comercial, secretariatul.
Realizarea cerințelor contractului	Livrare de informație privind realizarea prevederilor contractului la diferite faze, coordonarea modificărilor din contract.	Contract/comandă, planuri de proiectare și de producție	Departamentul comercial.
Legătura cu clientul	Analiza satisfacției clientului	Anchete pentru analiza satisfacției clienților ASC 9.1.2 (Anexa 1).	Departamentul comercial.

<b>Etapele de colaborare cu clienții</b>	<b>Metodele de colaborare</b>	<b>Surse, documente</b>	<b>Responsabil de relațiile cu clienții</b>
după vânzarea produselor	Soluționarea reclamațiilor clienților	Realizarea cerințelor procedurii «Control neconformitate. Investigarea incidentelor. Acțiuni corective» PR-10.2-01.	Departamentul comercial. COORDONATOR SIM
	Deservire tehnică după livrare	Cerințele contractelor privind serviciile post vânzare	Departamentele de producție

### **9.3 Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor**

#### **DESCRIEREA PROCESULUI**

Procesul de proiectare este externalizat. Proiectele prezentate de beneficiar sunt verificate de specialisti competenti la faza de analiză a contractului în conformitate cu procedura PR-8.2-01 "Procese referitoare la relațiile cu clienții".

Proiectele executate la comanda "VARINCOM" SRL sunt controlate în conformitate cu procedura PR-8.4-01 "Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior", care stabilește responsabilitățile referitoare la stabilirea cerințelor față de documentația de proiectare (datele de intrare ale proiectării), evaluarea furnizorilor serviciilor de proiectare, selectarea furnizorilor, elaborarea și monitorizarea contractelor, recepția proiectelor din punct de vedere a calității și a respectării standardelor în vigoare.

Compania acceptă doar proiecte elaborate de companii autorizate, care respectă prevederile p. 8.3.2 ISO 9001:2015 referitoare la planificarea proiectării și dezvoltării și stabilirea competențelor necesare și a interfețelor tehnico-organizatorice, analiza datelor de intrare, elaborarea datelor de ieșire în conformitate cu legislația și standardele în vigoare, analiza, verificarea și validarea proiectelor la diferite faze în conformitate cu planul proiectării, controlul asupra modificării proiectelor.

### **9.4 Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior**

Cerințele stipulate de această clauză a standardului sunt respectate prin aplicarea procedurii PR-8.4-01 „Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior”.

#### **DESCRIEREA PROCESULUI**

##### ***Întocmirea și monitorizarea Planului Anual de Achiziții (PAA)***

Planul Anual de aprovizionare este prima etapă a procesului de aprovizionare. În baza obiectivelor generale ale întreprinderii (a se vedea procedura PR-5.0 "Responsabilitatea Managementului"), planurilor de producție, bazate pe obiective, subdiviziunile "VARINCOM" SRL lansează către Directorul general până la data de 04 noiembrie a fiecărui an Planul de achiziții a mărfurilor, lucrărilor și serviciilor destinate subdiviziunii pentru anul următor (formular FR-7.4-01).

Planurile anuale de achiziții ale subdiviziunilor sunt analizate la una din ședințele managementului de nivel superior până la 15 noiembrie și definitiv în luna decembrie. Serviciul aprovizionare elaborează Planul general de achiziții pentru întreaga companie, care este aprobat de către Directorul General al "VARINCOM" SRL (formular FR-7.4-02 și după aprobare este repartizat în subdiviziuni până la data de 15 ianuarie anul următor.

##### ***Aprovizionare în baza contractelor cu furnizorii.***

##### **Distribuirea responsabilităților pentru diferite tipuri de achiziții.**

DAP elaborează documentul "DEPARTAMENTELE RESPONSABILE DE ACHIZITIONAREA DIFERITELOR TIPURI DE PRODUSE/SERVICII/PROCESE", DRA 8.4 (Anexa 1), care este aprobat

de Administratorul companiei (ADM). Departamentele responsabile de anumite aspecte ale aprovizionării (DSA) sunt indicate în DRA 8.4 (Anexa 1).

### **Lansarea cererii de aprovizionare și a comenzii către furnizor.**

Departamentele solicitante ale achizițiilor lansează către departamentul aprovizionare *CEREREA DE APROVIZIONARE/COMANDĂ CĂTRE FURNIZOR CAP 8.4-01* (Anexa 2). După aprobarea cererii de aprovizionare de către Directorul General, Departamentul aprovizionare pregătește și trimite comanda la furnizorii aprobați.

Copia comenzii și a cererii de aprovizionare CAP 8.4-01 se păstrează la DAP. DAP și DSA coordonează realizarea comenzii.

Cererea de aprovizionare, comanda sau contractele cu furnizorii sunt aprobate de către ADM doar în cazul prezentării de către DSA a dovezilor (*FIȘE DE EVALUARE A FURNIZORILOR FEF 8.4* (Anexa 4)) a cel puțin 3 furnizori ai acestui produs/serviciu/proces, că acești furnizori au fost evaluați și că ei corespund tuturor exigențelor companiei.

### **Procedura evaluării și selectării furnizorilor**

DAP trimite comenzile numai furnizorilor aprobați.

DAP, în colaborare cu DSA evaluează anual furnizorii pentru domeniul de responsabilitate sau la apariția necesității de evaluare a unor furnizori noi. Evaluarea furnizorilor se face în ordinea următoare:

- Se stabilește lista furnizorilor ce sunt supuși evaluării în dependență de influența produselor furnizate asupra calității. În cazul necesității de evaluare a furnizorilor unui produs nou, sunt stabiliți pentru evaluare, utilizând toate mijloacele de informare disponibile, cel puțin 3 furnizori ai acestui tip de achiziții.
- Se acumulează informația necesară pentru evaluarea fiecărui furnizor, utilizând următoarele surse:
  - Informația tehnică privind calitatea produselor/serviciilor primită de la subdiviziunile întreprinderii, responsabile de verificarea la recepție a produsului aprovizionat, înregistrată de DAP în «REGISTRUL RELAȚIILOR CU FURNIZORII» RRF 8.4 (Anexa 3);
  - Informația tehnică primită de la subdiviziunile companiei în caz de depistare a neconformităților în procesul de producție, inclusă în același registru;
    - Informația primită de la alți clienți ai acestui furnizor;
    - Informația lansată de furnizorii potențiali ca răspuns la cererile de ofertă.

DAP în colaborare cu DSA efectuează evaluarea furnizorilor în baza următoarelor criterii:

- a) *Furnizorul este monopolist, este indicat de către client sau este însăși clientul – nu este supus evaluării. De asemenea, nu sunt supuși evaluării și intra în lista de furnizori permanenți acei, care pe parcursul cel puțin a 2 ani nu au furnizat produse /servicii/procese neconforme și n-au fost întârzieri în procesul de livrare. În lista furnizorilor aprobați se indică mențiunea respectivă.*
- b) *Furnizorul are un sistem de management al calității și /sau al mediului certificat sau se afla în proces de implementare a lor;*
- c) *Evaluarea livrărilor precedente (Se consultă RRF 8.4);*
- d) *Evaluarea pe baza eșantioanelor de produse transmise de către furnizori;*
- e) *Existența certificatului de calitate/conformitate.*
- f) *Prețul produselor achiziționate;*
- g) *Condițiile de plată;*
- h) *Cheltuieli de transport;*
- i) *Informații de la alți clienți referitoare la furnizor.*

Pentru fiecare furnizor se fac calculele punctelor acumulate și indicatorul respectiv în ordinea următoare:

Nota maximă: numărul de criterii aplicabile pentru furnizor înmulțite la 5 și la ponderea criteriului (importanța criteriului pentru organizație).

Nota primita: suma notelor pentru fiecare criteriu aplicabil.

Evaluarea, % : «P» = Nota primită/nota maxima \* 100%.

Selectarea furnizorilor se realizează conform următoarelor criterii:

«P» > sau egal cu 70% - furnizorul se aproba fără careva condiții;

50 % < « P » < 70% – furnizorul se aproba numai in caz ca nu exista furnizori cu o nota mai mare.

«P» < 50% - furnizorul nu poate fi partenerul întreprinderii.

Înregistrările rezultatelor evaluării se fac în «*FISA EVALUARE FURNIZOR*» FEF 8.4 (Anexa 4).

DAP, în baza evaluărilor efectuate de DSA întocmește *LISTA A FURNIZORILOR ACCEPTAȚI LFA 8.4* (Anexa 5), care se aproba de Administrator. Lista furnizorilor aprobați este valabila timp de 1 an. O data in an lista se actualizează.

### **Verificarea produsului aprovizionat**

Produsele aprovizionate sunt supuse controlului la intrare de către departamentele care au lansat cererea de aprovizionare. Controlul se efectuează în două etape:

- Controlul documentar (formal), efectuat de depozitar, care include:
  - corectitudinea informațiilor din documentele de însoțire (factura fiscală, actul de transmitere-recepționare, etc.).
  - prezența certificatului de calitate (conformitate);
  - verificarea conformității produsului aprovizionat cu prevederile documentelor de însoțire (tipul produsului, cantitatea);
  - prezența fișelor de identificare a produselor;
  - integritatea ambalajului.
- Controlul tehnic, care se efectuează de către responsabilul control calitate (CTC) în conformitate cu *PLANUL DE CONTROL LA RECEPȚIE PCR 8.4* (anexa 6). După efectuarea verificării, CTC identifică produsul și stadiul verificării cu fișa FIP 8.5.2.

Responsabilul de control înregistrează rezultatele verificării prin semnătura în factura fiscală în *REGISTRUL VERIFICĂRII PRODUSELOR LA RECEPȚIE RVR 8.4* (Anexa 7). Contabilitatea recepționează facturile discale/actele de transmitere-recepție doar în cazul prezenței semnăturii responsabilului de efectuare a verificării produsului aprovizionat pe factura fiscală sau actul de transmitere-recepție.

În cazul unor produse neconforme este pusă în aplicare procedura PR-10.2-01 "CONTROL NECONFORMITATE. INVESTIGARE INCIDENTE. ACȚIUNE CORECTIVĂ" (identificare, izolare produs, deschiderea raportului de neconformitate RNC 10.2).

Produsele care sunt proprietate a clientului sau a furnizorului extern sunt identificate cu fișa FPC 8.5.3, sunt supuse verificării la recepție conform actualei proceduri. În cazul depistării unor neconformități, se pricedează conform PR-10.2-01 "CONTROL NECONFORMITATE. INVESTIGARE INCIDENTE. ACȚIUNE CORECTIVĂ" și se informează clientul/furnizorul extern, proprietar al produsului verbal sau în scris (act privind neconformitatea).

## **9.5 Producție și furnizare de servicii**

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

#### **DESCRIEREA PROCESULUI**

##### **Stabilirea procedurilor și a criteriilor operaționale**

În cadrul organizației controlul operațional se realizează în mod continuu și în toate fazele de derulare a proceselor. Pentru a se realiza scopul procedurii, care are un caracter preventiv, s-au identificat și proiectat toate procesele astfel încât să se adigure controlul la toate fazele proceselor cu impact asupra calității, mediului și OH&S.

Organizația identifică acele operații și activități care sunt asociate calității produselor/serviciilor, aspectelor de mediu semnificative identificate, riscurilor OH&S, corespunzător politicii în domeniul calității, mediului, OH&S, a obiectivelor sale pentru a se asigura că acestea se realizează în condiții controlate.

Stabilirea procedurilor operaționale se realizează în conformitate cu prevederile procedurii *PR-7.5-01 CONTROLUL INFORMAȚIEI DOCUMENTATE*.

În cazul în care, prin specificul unor operații/activități sau particularități ale amplasamentului este necesară detalierea unor procese/subproces, descrise în proceduri sau criterii de operare, responsabilul de proces poate stabili proceduri/instrucțiuni de lucru care să detalieze aceste procese.

În cazul identificării neconformităților în timpul efectuării controalelor operaționale, acestea vor fi înregistrate și tratate conform procedurii *PS 10.2 CONTROL NECONFORMITATE. INVESTIGARE INCIDENTE. ACȚIUNI CORECTIVE*.

### **Identificarea și trasabilitatea**

Trasabilitatea activităților de prestare a serviciilor de montare și ajustare, servicii de tehnică, reparație, modernizare, reconstrucție și verificări tehnice periodice a ascensoarelor este cerută de *NRS 35-03-60:2003 "REGLEMENTARE TEHNICĂ. REGULI DE CONSTRUIRE ȘI EXPLOATARE INOFENSIVĂ A ASCENSOARELOR. EDITIE OFICIALĂ"* și se asigură prin menținerea înregistrărilor prevăzute de documentul susnumit.

Identificarea produselor de la depozite și a stadiului de verificare se efectuează cu aplicarea *FIȘEI DE IDENTIFICARE A PRODUSULUI FIP 8.5.2 (Anexa 4)*.

### **Proprietatea care aparține clientului sau furnizorul extern**

Organizația tratează cu grijă proprietatea care aparține clientului sau furnizorul extern atâta timp cât ea se află sub controlul organizației sau este utilizată de organizație. Pentru produsele proprietate a clientului sau a furnizorului organizația aplică o identificare specială utilizând *FIȘA DE IDENTIFICARE A PRODUSULUI PROPRIETATE A CLIENTULUI/FURNIZORULUI FIPCF 8.5.2 (Anexa 5)*. Aceste produse dunt supuse verificării la recepție în conformitate cu procedura *PR-8.4-01 CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR, SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR*.

Dacă proprietatea clientului sau a furnizorului extern este utilizată incorect, este pierdută sau deteriorată sau găsită nepotrivită pentru utilizare, organizația raportează despre aceasta clientului sau furnizorului extern.

### **Validarea proceselor speciale**

Organizația a identificat și ține sub control procesele de producție și prestare de servicii, ale căror date de ieșire nu pot fi verificate prin măsurarea și monitorizarea ulterioară. Aceste produse sunt supuse validării și revalidării periodice pentru a asigura că ele sunt abilitate de a atinge rezultatele scontate. Înregistrările referitoare la validarea și revalidarea proceselor speciale sunt menținute în Cartea Tehnică a Construcției (lucrări ascunse, lucrări de sudură, lucrări de finisare).

## **9.6 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns**

### **Generalități**

Situațiile de urgență constau în accidente și incidente de mediu sau evenimente de muncă petrecute și potențiale, cu impact major: emisii accidentale în atmosferă / evacuări accidentale în apa și pe sol de soluții cu poluanți, inclusiv cele generate de condiții anormale de lucru – pornire, oprire, suprasolicitare sau în caz de incendii, explozii, dezastre naturale. Capacitatea de răspuns (mod de acțiune în situație de urgență) este documentată în planurile de acțiuni, care pot fi planuri de prevenire (ex.: plan de prevenire a poluării accidentale a solului) sau de intervenție (ex.: în cazul incendiilor, a acordării primului ajutor). Conform metodologiei legale de elaborare, planurile de acțiuni cuprind: măsuri / acțiuni, echipe de

intervenție și prim ajutor (personal cheie), dotări. Eficacitatea acțiunilor prevăzute în planurile de acțiuni se testează periodic în baza unui program de simulare (testare). Respectarea prevederilor clauzei corepunzătoare a standardului ISO 45001:2018 este asigurată de PR 8.2 Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.

### **Identificare situații de urgență (SU)**

Identificarea SU se realizează de către COORDONATOR SIM prin analiza rezultatelor identificării aspectelor de mediu (AM), aspectelor de mediu semnificative (AMS), a riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională, a reglementărilor de mediu / sănătate și securitate în muncă în vigoare și a înregistrărilor accidentelor, incidentelor, situațiilor de urgență anterioare. În urma acestei analize COORDONATOR SIM întocmește „*LISTA SITUAȚIILOR DE URGENȚĂ PRIVIND MEDIUL ȘI SĂNĂTATEA ȘI SECURITATEA ÎN MUNCĂ*”, formular LSU 8.2 (Anexa 1) și îl transmite către toate departamentele în care se pot declanșa situații de urgență precum și către DG pentru verificare respectiv aprobare.

### **Elaborare plan de acțiuni**

Pentru fiecare SU identificată COORDONATOR SIM, împreună cu personalul desemnat ca având responsabilități specifice conform legislației în vigoare (responsabilitatea privind protecția mediului, muncii, protecție civilă, etc.) *ELABOREAZĂ PLANUL DE INTERVENȚIE ÎN CAZ DE URGENȚĂ PIU 8.2* (Anexa 2) conform reglementărilor în vigoare acolo unde nu s-a impus prin lege elaborarea lor. Planurile de acțiuni elaborate se actualizează ori de câte ori acest lucru se impune (ex.: modificare legislație, modificare proces generator, modificare listă personal executant, etc.). Responsabilitatea privind actualizarea planului de acțiuni datorată modificării legislației, activităților generatoare sau a personalului revine elaboratorului.

### **Verificare eficacitate plan de acțiuni**

Planul de acțiuni se aplică în cazurile de apariție și / sau prevenire a SU precum și / sau la efectuarea exercițiilor de simulare conform formularului „*PROGRAMAREA SIMULĂRILOR PRIVIND VERIFICAREA CAPACITĂȚII DE RĂSPUNS ÎN SITUAȚII DE URGENȚĂ*”, *FORMULAR PSV 8.2* (Anexa 3), întocmit de COORDONATOR SIM, verificat de și aprobat de ADM. Rezultatele aplicațiilor se înregistrează de către COORDONATOR SIM în „*PROCESE VERBALE DE SIMULARE*”, formular PVS 8.2 (Anexa 4) care se transmit în copie și către departamentul implicat. Rezultatele menționate în aceste procese verbale constituie date de intrare pentru analiza efectuată de management.

## **10. EVALUAREA PERFORMANȚEI**

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

#### **Satisfacția clientului**

#### **DESCRIEREA PROCESULUI**

Întreprinderea a elaborat metode de control al satisfacției clienților pentru a asigura îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității, orientat spre client.

Departamentul comercial elaborează Chestionarul pentru evaluarea satisfacerii clienților externi (Anchetă de analiză a satisfacției clienților ASC 9.1.2. Chestionarele sunt divizate în elemente.

- Promovarea vânzărilor
- Gama de produse și servicii
- Politica de prețuri
- Relațiile cu clienții

Pentru fiecare subelement sunt stabilite întrebări. Pentru a-și exprima propriul grad de satisfacere clientul urmează să răspundă la fiecare întrebare, atribuind un punctaj de la 5 (satisfacere maximă) la 1 (satisfacere minimă).

Departamentul comercial a stabilit pentru fiecare din elemente și pentru total o limită minimă de acceptare de 60%, ce echivalează punctajului 3 din chestionar.

Departamentul comercial, la primirea chestionarelor completate de către clienții externi, completează rezultatele și le înregistrează în Fișele de înregistrare a satisfacerii clientului extern FR-8.2.1-03. Rezultatele analizei satisfacției clientului extern sunt prezentate RMC care la rândul său include aceste rezultate în datele de intrare a analizei SMC/SMM/SSM (vezi procedura PR-5.0-01 „Responsabilitatea managementului”).

Resurse umane (RU) elaborează Chestionarul anonim pentru evaluarea satisfacerii clienților interni CESPT 7.2 Chestionarul prevede spații pentru propuneri de îmbunătățire lansate de angajați. RU transmite chestionarele către angajați. RU, la primirea chestionarelor completate, analizează rezultatele și pregătește un raport către RMC. Aceste rezultate sunt incluse în datele de intrare a analizei SMC/SMM/SSM (vezi procedura PR-5.0-01 „Responsabilitatea managementului”) „Propuneri de îmbunătățire”

## **10.2 Audit intern**

Această clauză a standardului este respectată prin aplicarea procedurii PS-9.2 „Audit intern”, care include toate elementele necesare pentru respectarea cerințelor.

### **DESCRIEREA PROCESULUI**

ADM numește CEA prin emiterea unui ordin. CEA determină componența echipei de audit. EA poate să includă una sau mai multe persoane cu responsabilități în cadrul întreprinderii. La selectarea auditorilor trebuie să se țină cont de studii, experiență, cunoștințe tehnice, calități personale, autoritate în colectiv. Auditorii trebuie să fie instruiți în domeniul standardului de management al calității și al standardului ISO 19011:2018 ”Ghid pentru auditarea sistemelor de management” și să dețină certificate de auditor intern eliberate de o companie de consultanță autorizată sau de un organism de certificare acreditat. Auditorii externi pot participa la procesul de audit în calitate de membri ai echipei de audit sau în calitate de conducători ai echipei de audit.

CEA efectuează reinstruirea echipei de audit în domeniul standardelor ISO 9001:2015, ISO 19011:2018. CEA în colaborare cu membrii EA elaborează pentru fiecare departament *PROGRAMUL DE AUDIT PAI 9.2* (Anexa 1) și stabilește responsabilitățile de efectuare a auditului pentru fiecare punct din standard relevant subdiviziunii. CEA indică auditorii în câmpul „Auditori” din PAI 9.2.

CEA atribuie număr de ordine programului de audit. CEA în colaborare cu EA elaborează *LISTELE DE VERIFICARE ALE AUDITULUI LVA 9.2* (Anexa 2), cărora li se atribuie numere ce coincid cu numărul planului de audit PAI 9.2.

Înainte de a începe auditul CEA organizează o ședință de deschidere a auditului la care participă reprezentanții departamentelor auditate și membrii EA.

La ședința de deschidere CEA prezintă echipa de audit și aduce la cunoștință obiectivele auditului și programul de audit, prezintă succint metodele de efectuare a auditului și posibilele constatări ale auditorilor.

EA desfășoară procesul de audit în cadrul căruia:

- Analizează documentele SIM în vederea conformității cu standardul de referință;
- Evaluează gradul de percepere a cerințelor standardului de referință și a documentelor SIM de către personalul cu responsabilități în cadrul sistemului calității;
- Analizează activitățile desfășurate de departamente și gradul de corespundere a lor cerințelor documentelor SIM;

- Verifică eşantioane de materiale, semifabricate, produse finite care au fost apreciate ca utile de către departamentele responsabile de verificarea calității, cu scopul de a stabili gradul de respectare a procedurilor de verificare a produsului.

Rezultatele auditului intern sunt înregistrate în câmpul „Notă” a listei de verificare LVA 9.2.

Constatări de audit:

- **Neconformitate majoră** – neîndeplinirea unei părți esențiale a sistemului de management al calității sau cumulul mai multor neconformități pe aceeași cerință a standardului, ceea ce poate conduce la incapacitatea funcționării unei părți esențiale a sistemului. Neconformitate poate fi considerată și o abatere separată de la cerințele standardului, neînlăturarea căreia poate pune în pericol funcționarea sistemului de management al calității. În dependență de gravitatea neconformității, auditorul înscrie în câmpul „Notă” al LVA 9.2 la compartimentul respectiv nota „1” sau „0”.
- **Neconformitate minoră** – abatere izolată de la o cerință a standardului, care nu afectează eficacitatea sistemului de management al calității în ansamblu. În compartimentul „Notă” se înscrie nota „1”.  
În cazurile de mai sus, după tratarea neconformității urmează să fie inițiate acțiuni corective conform procedurii „*CONTROL NECONFORMITATE. INVESTIGARE INCIDENTE. ACȚIUNI CORECTIVE*” PR-10.2-01.
- **Oportunități** de îmbunătățire – propuneri de îmbunătățire care sunt înaintate de auditori sau de auditați în procesul auditului.

După efectuarea auditului CEA și EA completează *RAPOARTELE DE AUDIT* RPA 9.2 (Anexa 3). Aceste rapoarte sunt prezentate conducătorilor departamentelor auditate pentru soluționarea comună (EA și CDA) a eventualelor divergențe. CEA și EA elaborează redacția finală a rapoartelor de audit și prezintă rapoartele către ADM. CEA prezintă rezultatele auditului la ședința de închidere a auditului.

Rapoartele de audit semnate de CEA și CDA sunt distribuite în felul următor: originalul – Coordonator SIM, o copie – CDA, copia a doua – ADM.

CDA este responsabil de stabilirea activităților de corecții, acțiuni corective și preventive pe baza rezultatelor auditului, documentate în formularul RNC 10.2 ”Raport de neconformitate/Actiune corectiva”. După îndeplinirea tuturor măsurilor prevazute de CDA originalul RNC 10.2 se arhivează în departamentul auditat iar copia se transmite către Coordonator SIM.

### 10.3 Analiza sistemului de management

ADM organizează cel puțin o dată în an analiza SIM în colaborare cu COORDONATORul SIM și conducătorii departamentelor.

În particular elementele de intrare pentru analiza sistemului calității sunt următoarele:

- Stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- Modificări referitoare la:
  - aspectele externe și interne care sunt relevante pentru sistemul de management al calității/mediului/OH&S;
  - nevoile și așteptările părților interesate, inclusiv obligațiile de conformare cu cerințele legale și alte cerințe;
  - aspectele sale de mediu semnificative;
  - riscuri și oportunități;
  - cerințele legale și alte cerințe;
- Măsurii în care au fost îndeplinite obiectivele în domeniul calității, mediului, OH&S.
- Informații privind performanța sistemului de management al calității/mediului/OH&S, inclusiv tendințele referitoare la:
  - satisfactia clientului și feed back-ul de la părțile interesate relevante;
  - performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;

- incidente, neconformități și acțiuni corective;
  - situații de urgență și/sau gradul de pregătire a întreprinderii pentru asemenea situații;
  - rezultatele monitorizării și măsurării;
  - rezultatele auditurilor;
  - îndeplinirea obligațiilor sale de conformitate;
  - performanța furnizorilor externi;
  - participarea angajaților și rezultatele consultărilor.
- Adecvarea resurselor.
  - Comunicările relevante de la părțile interesate, inclusiv reclamațiile.
  - Eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile.
  - Oportunitățile de îmbunătățire continuă.

Coordonatorul SIM elaborează planul de colectare și analiză a datelor PCA 9.3 (Anexa , distribuie acest plan funcțiilor responsabile la fiecare început de an. Departamentele întreprinderii elaborează rapoarte referitoare la rezultatele analizei detelor de intrare de care sunt responsabile conform planului PCA 9.3. COORDONATOR SIM elaborează «*RAPORTUL PRIVIND STADIUL ACTUAL AL SIM ȘI GRADUL LUI DE CONFORMITATE*» RC 9.3, Anexa 5. Până la data adunării consacrate Analizei de management, COORDONATOR SIM pregătește compartimentul «Ordinea de zi» al procesului verbal «*ANALIZA EFECTUATĂ DE MANAGEMENT*» (Formular AN 9.3, Anexa 6).

Datele de ieșire ale analizei sunt următoarele:

- Concluzii referitoare la continua potrivire a SIM, adecvare și eficacitate a SIM.
- Noua Politică în domeniul calității/mediului/OH&S;
- Noile obiective în domeniul calității/mediului/OH&S, care includ activități pentru îmbunătățirea și sporirea eficienței SIM, proceselor și a serviciilor, precum și resursele necesare pentru desfășurarea acestor activități.
- Măsurile necesare când obiectivele nu au fost îndeplinite.

Toate documentele referitoare la analizele periodice ale SIM sunt clasificate și arhivate de COORDONATOR SIM și sunt prezentate la necesitate conducerii Companiei.

## **11. ÎMBUNĂTĂȚIRE**

### **11.1 Controlul neconformităților. Investigarea incidentelor. Acțiuni corective**

Această clauză a standardului este respectată prin aplicarea procedurii de sistem PR-10.2 „Controlul neconformităților. Investigarea incidentelor. Acțiuni corective”.

#### **DESCRIEREA PROCESULUI**

Activitățile care alcătuiesc procesul de control al neconformităților sunt descrise mai jos.

#### **Detectarea neconformităților. Investigarea incidentelor de mediu, sănătate și securitate ocupatională.**

Neconformitățile de produs se detectează la faza de control la intrare a produselor recepționate, în timpul realizării procesului de producție, în timpul verificării periodice a depozitelor cu produse.

Neconformitățile de mediu, sănătate și securitate ocupatională sunt detectate în timpul efectuării evaluărilor planificate sau inopinate ale locurilor de muncă de către Coordonatorul SIM sau de comisia de evaluare.

Incidentele de mediu și OH&S sunt raportate de către Conducătorul locului de muncă prin lansarea „Raportului de neconformitate, incidente SMM/OH&S, acțiune corectivă, și sunt investigate de o comisie internă numită de Directorul General.

Accidentele de sănătate și securitate în muncă sunt supuse investigațiilor în conformitate cu prevederile expuse în ”Hotărârea Guvernului nr. 1361 din 22.12.2005 despre aprobarea Regulamentului privind modul de cercetare a accidentelor de muncă”

Neconformitățile Sistemului Integrat de Management al Calității, Mediului, Sănătății și Securității Ocupationale sunt detectate în timpul auditurilor interne, în procesul analizei de management, în timpul activităților curente ale departamentelor. Tot personalul are responsabilitatea de a depista și a raporta neconformitățile din cadrul SIM.

### **Măsurile urgente**

Persoana care a depistat neconformitatea informează conducătorul nemijlocit, care la rândul său ia decizia de a opri procesul de producție sau livrare de servicii după caz. După aceasta conducătorul organizează controlul a 100% de produse și, dacă e necesar, verifică și alte procese legate de produsul neconform.

### **Deschiderea ”Raportului de neconformitate, incidente SMM/OH&S, acțiune corectivă, acțiune preventivă”.**

Persoana care a depistat neconformitatea deschide ”*RAPORTUL DE NECONFORMITATE, INCIDENTE SMM/OH&S, ACȚIUNE CORECTIVĂ*” RNC 10.1 (Anexa 1), și completează partea „1” și „2” a raportului. Raportul este transmis conducătorului departamentului.

### **Identificarea și izolarea produsului neconform**

Conducătorul departamentului identifică produsul neconform cu eticheta „*PRODUS NECONFORM! NU SE APLICĂ!*” FIN 8.5.2 (ANEXA 2). Conducătorul departamentului asigură izolarea fizică a produsului neconform (unde e aplicabil).

### **Analiza cauzelor neconformității, a incidentului de mediu/sănătate și securitate ocupatională.**

Cauzele neconformității sunt analizate de conducătorul departamentului. În cazul incidentelor SMSO cauzele sunt investigate de Comitetul pentru Sănătate și Securitate Ocupatională. La necesitate pentru analiza cauzelor neconformității sunt invitați și alți specialiști. Cauzele neconformității sunt descrise în compartimentul „3” al raportului de neconformitate.

### **Decizii privind corecția neconformității**

Conducătorul departamentului în colaborare cu responsabilul de controlul calității stabilește metoda de corecție și responsabilii. Pot fi următoarele decizii de corecție a produsului neconform:

- De returnat furnizorului;
- Repre lucrare
- Reparație;
- Autorizarea utilizării, a eliberării sau acceptării cu derogare dată de o autoritate relevantă sau, unde e aplicabil – de către client.

Decizia privind corecția neconformității este aprobată de Administrator (ADM) sau de COORDONATOR SIM. În cazurile când corecția, acțiunile corective / preventive necesită investiții financiare esențiale deciziile privind corecția neconformității, acțiunilor corective/preventive este aprobată de ADM.

Reclamațiile clienților sunt documentate, indiferent în ce formă au parvenit (verbală, scrisă, la telefon, prin fax, e-mail etc.) sunt înregistrate în registrul documentelor de intrare, aduse de către secretariat la cunoștința ADM care stabilește responsabilul de soluționare a reclamației. Responsabilul deschide Raportul de neconformitate RNC 10.2 și acționează în conformitate cu cerințele actualei proceduri.

Deciziile privind corectiile neconformităților de mediu, sănătate și securitate ocupationale sunt pregătite de Comitetul pentru Sănătate și Securitate Ocupatională și sunt documentate în raport de către COORDONATOR SIM.

**Notă: În cazul reclamațiilor, acțiunile corective pentru excluderea reapariției situațiilor de insatisfacție a clienților, sunt obligatorii.**

#### **Executarea deciziei aprobate. Verificarea rezultatelor corectiei.**

Raportul de neconformitate este înmănat de persoana care a semnat decizia privind soluționarea neconformității (ADM sau COORDONATORul SIM) executorilor. Originalul Raportului este păstrat la COORDONATORul SIM. COORDONATORul SIM asigură controlul asupra executării tuturor deciziilor, re verificarea produsului neconform după corecție și semnează în câmpul respectiv al Raportului de neconformitate.

#### **Stabilirea și implementarea acțiunilor corective.**

Acțiunile corective se întreprind pentru eliminarea cauzelor neconformităților produselor, activităților, serviciilor, proceselor, Sistemului integrat de Management (SIM), îmbunătățirea continuă a SIM și sporirea eficienței întreprinderii.

În mod obligatoriu acțiunile corective se întreprind în următoarele situații:

- neconformități depistate pe parcursul Auditurilor interne și externe.
- neconformități grave și/sau repetitive ale produselor/serviciilor/proceselor/SIM.
- tendințe negative ale proceselor.
- reclamații ale clienților
- neîndeplinirea de către departamente a sarcinilor la implementarea și dezvoltarea SIM.

La apariția unei neconformități din categoria celor enumerate mai sus, Coordonatorul SIM în colaborare cu alți specialiști:

- efectuează analiza neconformității, a cauzelor care au produs neconformitatea;
- stabilește posibilitatea apariției unor neconformități similare în alte domenii/departamente;
- adoptă decizia de acțiuni pentru eliminarea cauzelor neconformităților, responsabilul de executare documentându-le în câmpurile respective ale raportului RNC 10.2;
- arhivează originalul și transmite copia RNC 10.2 spre executare persoanei responsabile;
- stabilește necesitatea de actualizare a planului de tratare a riscurilor (a se vedea procedura *PR-6.1-01 "MANAGEMENTUL RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR"*)
- Stabilește necesitatea de modificare a SIM.

Resursele necesare pentru evaluarea și înlăturarea neconformității și a cauzelor sunt acordate cu prioritate când vizează:

- influența negativă asupra persoanelor și bunurilor;
- costuri înalte de producție;
- randament redus al proceselor;
- nesatisfacerea clientului.

Executantul acțiunilor preventive întreprinde măsurile prescrise și completează câmpul respectiv al RNC 10.2, apoi prezintă către Coordonatorul SIM raportul completat.

#### **Evaluarea eficacității tratării neconformității și a acțiunii corective.**

Coordonator SIM verifică rezultatul acțiunii, completând câmpul respectiv al RNC 10.2, reieșind din următoarele situații posibile:

*Tratare a neconformității, Acțiune corectivă completă cu rezultat pozitiv.*

Toate acțiunile sunt îndeplinite și Coordonatorul SIM înregistrează soluționarea neconformităților și a cauzelor ce le-au provocat.

După completare Coordonatorul SIM semnează în câmpurile respective ale RNC 10.2 și arhivează originalul.

*Tratare a neconformității, Acțiune corectivă efectuată cu rezultat negativ*

Toate acțiunile prevăzute sunt efectuate, însă nu au dat rezultatul așteptat. Tratarea neconformității, acțiunea corectivă este considerată efectuată cu rezultat negativ.

În acest caz fișa RNC 10.2 este completată ca în cazul precedent, fiind înregistrate problemele întâlnite. Este emisă o nouă RNC 10.2 pentru a întreprinde alte acțiuni. Procedura de emiteră a unei noi RNC 10.2 are algoritmul descris mai sus.

*Tratare a neconformității Acțiune corectivă/preventivă neefectuată*

Una sau mai multe din prevederile indicate nu au fost îndeplinite. În acest caz Coordonatorul SIM lansează o nouă RNC 10.2 conform algoritmului de mai sus, o copie fiind transmisă ADM.

**Verificarea stadiului Acțiunilor corective**

Stadiul tuturor acțiunilor corective ce nu sunt finalizate este verificat periodic de către Coordonatorul SIM, care emite, dacă e necesar, solicitări de efectuare conform algoritmului descris mai sus.

**ANEXA 1. HP 4.4 STRUCTURA PROCESELOR SIM ȘI CORELAȚIILE DINTRE ACESTEA**

