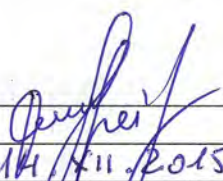



**MANUALUL DE MANAGEMENT INTEGRAT  
CALITATE – MEDIU - SECURITATE  
ȘI SĂNĂTATE OCUPATIONALĂ  
ELABORAT ÎN CONFORMITATE CU CERINȚELE STANDARDELOR  
ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007**

	Elaborat	Coordonat	Aprobat
Funcție	Reprezentantul managementului pentru calitate	Reprezentantul managementului în domeniul protecției mediului și OH&S	Director general
Semnătura			
Data	14.11.2015	14.11.2015	16.11.2015

QM-4.2.2 Ediția 1 Revizia 0



*Coordonat*  
  
19.11.2015



## **Către clienți, angajați, furnizori, acționari, reprezentanți ai instituțiilor statului**

### **DECLARAȚIA DIRECTORULUI GENERAL AL COMPANIEI „VARINCOM” S.R.L. PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII**

Pentru „VARINCOM” S.R.L., companie ce activează în domeniul construcțiilor de clădiri și construcțiilor ingineresti, instalațiilor și rețelelor tehnico-edilitare, reconstrucției și consolidărilor - calitatea înseamnă satisfacerea continuă a cerințelor clienților, respectarea cerințelor legale și a celor de reglementare, prin prevenirea neconformităților pe parcursul întregului ciclu de viață al produsului.

Principalele deziderate ale Politicii în domeniul calității sunt:

- Executarea lucrărilor de construcție la un nivel de calitate înalt, în conformitate cu legislația în vigoare, prevederile standardelor și cerințele clienților;
- 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.

Desfășurarea, implementarea și menținerea acestei Politici la toate nivelurile ierarhice ale companiei, atingerea obiectivelor stabilite, vor fi asigurate prin funcționarea Sistemului de Management al Calității, bazat pe cerințele Standardului Internațional ISO 9001:2008. Conducerea companiei își asumă angajamentul instituirii, menținerii și îmbunătățirii continue a Sistemului Calității și în acest scop a numit prin decizie internă Reprezentantul Conducerii pentru Calitate căruia i s-au atribuit autoritatea și responsabilitatea prevăzute de Standardul sus numit.

Respectarea cerințelor Sistemului de Management al Calității constituie sarcină primordială de serviciu pentru fiecare angajat, începând cu managerii de nivel superior.

„Varincom” S.R.L. 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” S.R.L. 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.

Prezenta Declarație intră în vigoare la data semnării ei.

Director General

**VARINSCHII ALEXANDRU**

“ 16 ” XII 2015



## **Către clienți, angajați, furnizori, acționari, reprezentanți ai institutiilor statului**

### **DECLARATIA DIRECTORULUI GENERAL AL COMPANIEI „VARINCOM” S.R.L. PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL PROTECTIEI MEDIULUI AMBIANT, SECURITĂȚII ȘI SĂNĂTĂȚII OCUPATIONALE**

În acord cu strategia de dezvoltare a companiei „Varincom” S.R.L., care activează în domeniul construcțiilor de clădiri și construcțiilor ingineresti, instalațiilor și rețelelor tehnico-edilitare, reconstrucției și a consolidărilor, este stabilită prezenta Politică în domeniul Protecției Mediului, a Sănătății și Securității Ocupaționale, menită să satisfacă cerințele tuturor părților interesate de creșterea performanțelor companiei în aceste domenii.

Politică declarată se realizează prin implementarea unui sistem de management conform Standardelor Internaționale ISO 14001 și OHSAS 18001. Pentru realizarea acestei politici „Varincom” S.R.L. stabilește următoarele obiective:

- Îmbunătățirea continuă a performanțelor de mediu, a performanțelor de securitate a muncii prin asigurarea mijloacelor materiale, financiare și a resurselor umane necesare acestor scopuri;
- Asigurarea conformării cu legislația în vigoare și cu alte cerințe aplicabile la care organizația subscrie, privind protecția mediului ambiant și asigurarea condițiilor de muncă ce nu afectează sănătatea și securitatea angajaților;
- Raționalizarea gestionării deșeurilor provenite din activitatea companiei;
- Sporirea eficienței în procesul utilizării resurselor naturale;
- Ameliorarea continuă a condițiilor de muncă;
- Prevenirea accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale.
- Dezvoltarea culturii și a mentalității proactive în cadrul personalului companiei în ceea ce privește protecția mediului și securitatea muncii, prin realizarea procesului de instruire și constientizare de către personalul a importanței sale în realizarea obiectivelor de protecție a mediului, de asigurare a sănătății și securității ocupaționale.

Politica în domeniul protecției mediului, a sănătății și securității ocupaționale este analizată și revizuită anual de către conducerea companiei, în scopul asigurării, că este în conformitate cu legislația în vigoare și cu practicile curente ale organizației.

Auditul intern constituie principala sursă de informații privind modul de implementare și menținere a politicii de mediu, sănătate și securitate ocupațională și va fi realizat în vederea asigurării conformității continue a sistemelor de management cu standardele de referință, cerințele legale și de reglementare aplicabile.

Această politică este comunicată tuturor angajaților și altor părți interesate și este afișată în locurile vizibile ale organizației.

Prezenta Declarație intră în vigoare la data semnării ei.

Director General

“ 16 ” XII 2015



VARINCOM S.R.L. VARINSCHII ALEXANDRU

## Cuprins

<b>0.</b>	<b>Introducere</b>
<b>0.1</b>	<b>Generalități. Informații despre întreprindere</b>
<b>0.2</b>	<b>Abordare bazată pe procese</b>
<b>0.3</b>	<b>Relația cu ISO 9004:2009</b>
<b>0.4</b>	<b>Compatibilitate cu alte sisteme de management</b>
<b>0.5</b>	<b>Lista redacțiilor manualului calității</b>
<b>1.</b>	<b>Scop și domenii de aplicare</b>
<b>1.1.</b>	<b>Generalități</b>
<b>1.2</b>	<b>Aplicare</b>
<b>2.</b>	<b>Referințe normative</b>
<b>3.</b>	<b>Termeni și definiții</b>
<b>3.1</b>	<b>Cerințe generale</b>
<b>3.2</b>	<b>Abrevieri aplicate pentru departamentele întreprinderii</b>
<b>3.3</b>	<b>Abrevieri aplicate la documentele Sistemului de management al calității</b>
<b>4.</b>	<b>Sistem de management</b>
<b>4.1</b>	<b>Cerințe generale</b>
<b>4.2</b>	<b>Cerințe referitoare la documentație</b>
<b>5.</b>	<b>Responsabilitatea managementului</b>
<b>6.</b>	<b>Managementul resurselor</b>
<b>6.1</b>	<b>Asigurarea resurselor</b>
<b>6.2</b>	<b>Resurse umane</b>
<b>6.3</b>	<b>Infrastructura</b>
<b>6.4</b>	<b>Mediu de lucru</b>
<b>7.</b>	<b>Realizarea produsului</b>
<b>7.1</b>	<b>Panificarea realizării produsului</b>
<b>7.2</b>	<b>Procese referitoare la relația cu clientul</b>
<b>7.3</b>	<b>Proiectare și dezvoltare</b>
<b>7.4</b>	<b>Aprovizionare</b>
<b>7.5</b>	<b>Producție și furnizare de servicii</b>
<b>7.6</b>	<b>Controlul dispozitivelor de măsurare și monitorizare</b>
<b>8.</b>	<b>Măsurare, analiză și îmbunătățire</b>
<b>8.0</b>	<b>Planificarea măsurărilor și a îmbunătățirilor</b>
<b>8.1</b>	<b>Generalități</b>
<b>8.2</b>	<b>Monitorizare și măsurare</b>
<b>8.3</b>	<b>Controlul produsului neconform</b>
<b>8.4</b>	<b>Analiza datelor</b>
<b>8.5</b>	<b>Îmbunătățire</b>

## **0. INTRODUCERE**

### **01.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 Chișinău”. În cadrul acestei colaborări au fost reabilitate circa 40 de obiecte mentru mun. Chișinău (spitale, școli, 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:

- Responsabil tehnic – Certificat ”Responsabil tehnic”, valabil până la 17.04.2018
- Devizier – Certificat D ”Elaborarea devizelor”, valabil până la 23.09.2020.
- Director tehnic – Certificate: 1.”Diriginte de santier”, valabil 16.10.2019. 2. ”Diriginte cu executarea lucrărilor specializate și a instalațiilor aferente construcțiilor”, valabil până la 21.11.2019.
- Direiginte de santier – 6 persoane – Certificați conform legislației.

### **02.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).

### **03. Legăturile cu standardul ISO 9004:2009**

În sistemul de management al calității sunt aplicate unele elemente ale standardului ISO 9004:2009 pentru a asigura eficacitatea sistemului și pentru îmbunătățirea lui continuă.

### **04.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.

### **05. 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 reprezentantul Managementului pentru calitate în colaborare cu Reprezentantul Managementului pentru mediu și OH&S de la distribuția și până la retragerea acestuia.

Evidența distribuției sau a oferirii spre consultare este ținută sub control în conformitate cu procedura de sistem PR-4.2.3-01 "Controlul documentelor".

Distribuția manualului se face conform listei de distribuție stabilită de RMC.

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.

## **06. 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".

### **1. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE AL MANUALULUI ȘI AL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE- MEDIU- SECURITATE ȘI SĂNĂTATE ÎN MUNCĂ**

În companie s-a elaborat un Manual de Management Integrat Calitate-Mediu- Securitate și Sănătate în Muncă cu scopul de a documenta un Sistem de Management al Calității conceput în conformitate cu cerințele standardului ISO 9001:2008, integrat cu un Sistem de Management de Mediu conform cu standardul ISO14001:2004 și respectiv - cu Sistemul de Management de Securitate și Sănătate în Muncă conform standardul OHSAS 18001:2007. Scopul Sistemului de Management Integrat Calitate- Mediu- Securitate și Sănătate în Muncă 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 Securității și sănătății în muncă (SSM).

Sistemul de Management Integrat Calitate-Mediu-Securitate și Sănătate în Muncă 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 securității și sănătății în muncă.

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

Manualul Integrat Calitate – Mediu - Securitate și Sănătate în Muncă documentează procesele de bază care se realizează în companie în scopul de a facilita managementul calității- mediului- securității și sănătății în muncă 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 terasare
- 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.**

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

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

- Tencuieli, placaje interioare și exterioare.
- Pardoseli.
- Produse de timplărie.
- 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 ale securității și sănătății în muncă și cerințele care se respectă în companie privind calitatea produselor, serviciilor realizate, managementului de mediu și managementului de SSM.

Manualul se aplică în cadrul activităților curente de aprovizionare, metrologie, identificare, regăsire, primire, manipulare, conservare, depozitare desfășurate de “VARINCOM” SRL indiferent de regimul de lucrări perfectate.

Sistemul integrat de management este implementat pentru a:

- alinia practicile interne ale companiei la cerințele Standardelor Internaționale ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14001 în vederea asigurării satisfacției clienților, altor părți interesate și sporirii eficacității și eficienței proprii activități de producție;
- asigura că sistemul se conformează principiilor stabilite și politicilor declarate ale organizației;
- demonstra această conformitate părților interesate;
- certifica 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 calității OH&S și protecției mediului, 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 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001 și ISO 10013:2001 și include:

- domeniul de aplicare al sistemului de management al calității și a mediului (a se vedea 1.2).
- 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.

## **2.REFERINȚE NORMATIVE**

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

ISO 9001:2008 - 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 14001:2004 – Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare.

OHSAS 18001:2007- Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe.

Întreprinderea în elaborarea Sistemului de management al calității utilizează unele instrumente prevăzute de standardul ISO 9004:2009 - Managing for the sustained success of an organization. A quality management approach.

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 **FR-4.2.3-05**,

În particular:

- Codul Muncii al RM, 28.03.2003
- Legea R:M despre metrologie №647-XIII or 17.11.95
- Hotărârea despre aprobarea listei produselor care trebuie să fie certificate în mod obligatoriu №1469 or 30.12.04.
- Hotărârea privind măsurile pentru protecția consumatorului. №1866-c din 27.12.2005
- Certificarea producției SM 45 - 2:2005
- Codul vamal 1149, 20.07.00.
- Legea RM despre protecția Muncii №120-XII din 24 mai 1994.
- Legea privind calitatea în construcții Nr. 721-XIII din 2 februarie 1996.
- Legea privind achizițiile publice Nr. 96-XVI din 13 aprilie 2007.
- Legea privind principiile urbanismului și amenajării teritoriului Nr. 835-XIII din 17 mai 1996.
- Legea cadastrului bunurilor imobile Nr. 1543-XIII din 25 februarie 1998
- Legea privind protecția mediului înconjurător Nr. 1515-XII din 16 iunie 1993
- Legea serviciilor publice de gospodărie comunală Nr. 1402-XV din 24 octombrie 2002
- Legea securității și sănătății în muncă Nr. 186-XVI din 10 iulie 2008.
- Legea privind calitatea în construcții Nr. 721-XIII din 2 februarie 1996
- Standardul ISO 9001: 2008. Sisteme de management al calității. Cerințe.
- Standardul ISO 19011:2011 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management.
- Standardul ISO 9000:2005. Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- Standardul OHSAS 18001:2007. Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe.
- Standardul ISO 10013:2001. Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității.
- Standardul ISO 14001:2004. Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- HG nr. 461 din 06.07.95. Regulamentul privind agreementul tehnic pentru produse, procedee.
- HG nr. 490 din 17.07.95. Concepția actualizării sistemului național de documente normative în construcții.
- HG nr. 285 din 23.05.96. Regulamentul de recepție a construcțiilor și instalațiilor aferente.
- HG nr. 360 din 25.05.96. Cu privire la controlul de stat al calității în construcții.
- HG nr. 664 din 29.11.96. Programul republican de creare a bazei normative în construcții.
- HG nr. 361 din 25.06.96. Regulament cu privire la verificarea proiectelor și execuției construcțiilor și expertizarea tehnică a proiectelor și construcțiilor, Regulament de atestare tehnico-profesională a specialistilor cu activitatea în construcții.

- HG nr. 378 din 22.04.97. Concepția sistemului de exploatare a fondului construit existent.
- HG nr. 382 din 24.04.97. Regulamentul privind urmărirea comportării în exploatare, intervenției în timp și postutilizarea construcțiilor.
- NCM A 02.02-96 "Sistemul calității în construcții. Regulament privind conducerea și asigurarea calității".
- NCM A 03.02-96 "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind certificarea produselor folosite în construcții".
- NCM A 03.03-98 "Sistemul de certificare în construcții. Reguli de efectuare a certificării produselor folosite în construcții".
- NCM A 03.04-96 "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind organismul central de certificare a produselor folosite în construcții".
- NCM A 03.07-98 "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind evaluarea procesului de fabricare a produselor folosite în construcții".
- NCM A 03.08-96 "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind Centrul Tehnico-Stiintific de cercetare în Construcții".
- NCM A 03.02-98 "Sistemul de certificare în construcții. Ghid de evaluare a procesului de fabricație a produselor omogene folosite în construcții".
- NCM A 03.06-96 "Sistemul de certificare în construcții. Regulament privind autorizarea și acreditarea laboratoarelor de încercări".
- NCM A 04.02-96 "Metrologie, module și toleranțe în construcții. Regulament privind serviciul metrologie".
- NCM A 04.02-96 "Metrologie, module și toleranțe în construcții. Regulament privind organizarea principală a serviciului metrologie în construcții".
- CP A 08.01.96 Instrucțiuni de verificare a calității și de recepție a lucrărilor ascunse și/sau în faze determinante la construcții și instalații aferente.
- Ordinul DAC nr. 65 din 27 mai 1996 Regulamentul cu privire la verificarea execuției lucrărilor de construcții de către responsabilii tehnici atestați.
- Codul cu privire la locuințe Nr.2718-X din 03.06.83

Cerințele legale și alte cerințe referitoare la protecția mediului și SSM sunt identificate de către organizație și actualizate în listele **FR-4.3.2-01, FR-4.3.2-02 conform procedurii PR-4.3.2-01 "Cerințe legale și alte cerințe"**.

### **3. TERMINOLOGIE ȘI DEFINITII**

#### **3.1 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 9001:2008 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** – parte a managementului calității axată pe crearea încrederii, că cerințele referitoare la calitate vor fi satisfăcute (ISO 9000:2005).
- **Acțiune corectivă** – acțiune efectuată cu scopul de a înlătura cauzele unei ne-conformități depistate sau a unei situații ne-dorite (ISO 9000:2005).

- **Acțiune preventivă** – acțiune efectuată cu scopul de a înlătura cauzele unei ne-conformități potențiale sau a unei posibile situații ne-dorite (ISO 9000:2005).
- **Analiza contractului** – activități sistematice efectuate de organizație înainte de semnarea contractului pentru a asigura, că sunt definite în mod corespunzător, fără ambiguități, condițiile referitoare la calitate și că acestea sunt documentate și pot fi îndeplinite de organizație (ISO 9000:2005).
- **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.
- **Audit** – proces metodic, independent și documentat permițând obținerea de dovezi ale auditului și evaluare de manieră obiectivă pentru a determina în ce măsură criteriile de audit sunt satisfăcute (ISO 9000:2005).
- **Auditat** – organizație în curs de auditare (ISO 9000:2005).
- **Auditor al calității** – persoană calificată pentru auditurile calității (ISO 9000:2005).
- **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.
- **Calificat** – statutul acordat unei entități atunci, când a fost demonstrată capacitatea acesteia de a satisface condițiile specificate (ISO 9000:2005).
- **Calificarea personalului** – capacități și aptitudini obținute prin pregătire, instruire sau experiență și verificate prin teste conform cerințelor standardelor prin care se califică o persoană pentru a îndeplini o funcție cerută.
- **Calitate** – gradul în care un ansamblu de caracteristici satisfac exigențele (ISO 9000:2005).
- **Exigență** – necesități sau așteptări formulate, implicite sau impuse (ISO 9000:2005).
- **Caracteristică** – orice proprietate sau atribut destinat unui produs sau proces care poate fi descrisă sau măsurată pentru a determina conformitatea cu cerințele specificate.
- **Certificare** – acțiunea de determinare, verificare și atestare în scris a calificării sau instruirii personalului în conformitate cu cerințele aplicabile.
- **Confirmare** – corespunderea verificării că produsele, activitățile, serviciile sau documentele îndeplinesc cerințele specificate.
- **Condiții referitoare la calitate** – exprimare a necesităților dintr-un ansamblu de condiții exprimate calitativ sau cantitativ, referitoare la caracteristicile unei entități, în scopul realizării și examinării acesteia (ISO 9000:2005).
- **Conformitate** – satisfacere a condițiilor specificate (ISO 9000:2005).
- **Condiții contrare calității** – termen general, folosit la una din următoarele situații:
  - avarii, deficiente, funcționare defectuoasă și neconformități.
  - o condiție semnificativă contrară calității este aceea, care dacă nu este corectată, poate avea efect esențial asupra funcționării sau securității construcției.
- **Contract** – înțelegerea scrisă și celelalte documente contractuale, angajate juridic, convenite între organizația executantă și cea beneficiară, în care se specifică cerințele și condițiile ce trebuie îndeplinite pentru încheierea lucrării.
- **Contractant** – organizația care execută produse/servicii pentru un beneficiar pe baza unui contract direct.
- **Controlul calității** – parte a managementului calității axată pe respectarea cerințelor referitoare la calitate (ISO 9000:2005).
- **Criteriu de calitate** – indice (nivel) limită a unei caracteristici de calitate.
- **Defect** – nesatisfacere a unei condiții sau a unei așteptări rezonabile referitoare la o utilizare prevăzută, inclusiv la securitate (ISO 9000:2005).

- **Dovadă obiectivă** – informație care poate fi demonstrată ca adevărată, bazată pe fapte obținute prin observare, măsurare, încercare sau prin alte mijloace (ISO 9000:2005).
- **Documentele programului de asigurare a calității** – se compun din Manualul de asigurare a calității, procedurile funcțiilor sistemului, procedurile și planurile de control calitate, verificări și încercări.
- **Document** - suport de informație și informația pe care o conține suportul (ISO 9000:2005).
- **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.
- **Etalonarea sau verificarea metrologică** – compararea a două mijloace de măsurare sau etalonare, dintre care unul este de o precizie cunoscută și identificabilă în lant, 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.
- **Instruirea** - pregătirea prin cursuri de specialitate planificate periodic, la locul de muncă, în centre specializate sau alte unități, pentru însușirea și aprofundarea cunoștințelor de asigurare a calității specifice profilului și etapei de lucrări în vederea aplicării PAC.
- **Interfață** - limita comună interactivă între organizații/servicii/compartimentare colaborează în scopul îndeplinirii unei activități.
- **Înregistrare** - document care furnizează dovezi obiective ale activităților efectuate sau ale rezultatelor obținute (ISO 9000:2005).
- **Lucrări în construcții** - toate lucrările necesare realizării unei clădiri efectuate de către o unitate de construcții pe șantier.
- **Managementul calității** - ansamblu activităților funcției generale de management care determină politica în domeniul calității, obiectivele și responsabilitățile și care le implementează în cadrul sistemului calității prin mijloace cum ar fi planificarea calității, controlul calității, asigurarea calității și îmbunătățirea calității (ISO 9000:2005).
- **Manualul calității** - document care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul calității al unei organizații (ISO 9000:2005).
- **Neconformitate** - o deficiență în caracteristici, documente sau proceduri care fac ca pentru un produs, calitatea să fie inacceptabilă, nedeterminată sau neconformă cu cerințele specificate.
- **Organ de control** - organ care asigură autorizarea și controlul pe activități specifice a serviciilor și produselor.
- **Ofertă (pentru licitație)** - oferta făcută de un furnizor ca răspuns la o cerere de ofertă în vederea adjudicării unui contract pentru furnizarea unui produs.
- **Organizație** - companie, corporație, întreprindere sau instituție, sau o parte din acestea, cu statut de societate pe acțiuni sau nu, publică sau particulară, care are propriile funcții și propria administrație.
- **Produs** – Rezultatul unui proces.
- **Procurare** - suma tuturor activităților efectuate de o organizație pentru obținerea unui produs sau serviciu începând cu pregătirea cerințelor și terminând cu acceptarea produsului/serviciului de către organizația respectivă.
- **Program de asigurare a calității** - un ansamblu de măsuri organizatorice pentru activitățile de verificări, inspecții ETAC-uri, pentru prevenirea și detectarea oricărei abateri față de cerințele din documente, cu precizarea responsabilităților funcționale și cu identificarea activității de conducere pentru asigurarea calității produselor și serviciilor.

- **Planificarea calității** - activități care stabilesc obiectivele și condițiile referitoare la calitatea precum și condițiile referitoare la aplicarea elementelor sistemului calității (ISO 9000:2005).
- **Planul calității** - document care precizează practicile, resursele și succesiunea activităților specifice referitoare la calitate, relevante pentru un anumit produs, proiect sau contract. (ISO 9000:2005).
- **Politica în domeniul calității** - obiective și orientări generale ale unei organizații în ceea ce privește calitatea, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la nivelul cel mai înalt. (ISO 9000:2005).
- **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** - ansamblul de resurse și activități interdependente care transformă datele de intrare în date de ieșire. (Resursele pot include personal, finanțe, facilități, echipamente, tehnici și metode) (ISO 9000:2005).
- **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.
- **Proces de calificare** - proces prin care se demonstrează dacă o entitate este capabilă să satisfacă condițiile specificate (ISO 9000:2005).
- **Personal calificat pentru controlul proceselor speciale** - personal calificat specializat și /sau autorizat pentru a îndeplini cerințele de inspecție din punct de vedere al îndemnării și al tehnicilor de inspecție pentru procese speciale.
- **Punct de control calitate, verificări și încercări** - un punct sau un stadiu din ciclul de producție, în care se efectuează controalele și verificările de către personalul care are responsabilitatea de a determina acceptabilitatea produselor sau serviciilor și de a înregistra datele rezultate.
- **Plan de control, verificări și încercări** - documentul care enumera și descrie toate controalele de calitate, verificările și încercările necesare pe faze de execuție și finale pentru un produs sau serviciu.
- **Refacere** - reproductarea unui produs sau modificarea unei lucrări de construcții sau montaj pentru a satisface cerințele specifice inițiale.
- **Preparare** - prelucrarea unui produs sau modificarea unei lucrări de construcții+montaj care prezintă neconformități astfel încât să poată funcționa în condiții de siguranță și fiabilitate deși prin reparație produsul/lucrarea nu satisface cerințele specificate
- **Servicii** - desfășurarea unei activități ca: proiectare, procurare, fabricație, construcții + montaj, controale nedistructive/reparații.
- **Lot** - o cantitate identificată de produs de aceeași puritate, compoziție și dimensiuni, de același tip sau clase, executate în aceeași instalație și perioadă de timp, în condiții identice.
- **Sistemul calității** - structuri organizatorice, proceduri, procese și resurse necesare pentru implementarea managementului calității (ISO 9000:2005).
- **Structura organizatorică** - responsabilități, autorități și relații dispuse într-o schemă, prin care o organizație își exercită funcțiile (ISO 9000:2005).
- **Subcontractant** - organizație care execută produse sau servicii pe baza unui contract direct.
- **Supraveghere** - evaluarea, analiza și confirmarea permanentă a înregistrărilor, metodelor, procedurilor, produselor și serviciilor pentru a asigura îndeplinirea cerințelor.
- **Proiectare** - o activitate tehnică care începe cu identificarea informațiilor necesare și duce în final la elaborarea documentelor tehnice.

- **Unitate de construcții + montaj** - unitate care execută lucrări de construcții- montaj, instalații, fabricație și asamblare a produselor pe șantier.
- **Unitate furnizoare** - unitate care livrează produse sau servicii referitoare la acestea, în concordanță cu documentele de proiectare.
- **Transabilitate** - aptitudine de regăsire a istoricului, a utilizării sau a localizării unei entități prin identificări înregistrate(ISO 9000:2005).
- **Tratarea neconformității** - acțiune care urmează a fi întreprinsă în legătură cu o entitate neconformă existentă, în scopul rezolvării neconformității(ISO 9000:2005).
- **Validare** - confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că sunt satisfăcute condițiile particulare pentru o anumită utilizare, prevăzută(ISO 9000:2005).
- **Verificare** - confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective a faptului că au fost satisfăcute condițiile specificate(ISO 9000:2005).
- **Risc** - combinație de probabilitate și consecințe de apariție a unui eveniment periculos specificat.
- **Evaluarea riscului** - proces global de estimare a mărimii riscului și de încadrare a acestuia în risc tolerabil sau netolerabil.
- **Factori de risc** - însușiri, stări, procese, fenomene, comportamente proprii sistemului de muncă ce pot provoca în anumite condiții accidente sau boli profesionale.
- **Accident** - eveniment nedorit care conduce la moarte, îmbolnăvire, rănire, daună sau alte pierderi.
- **Incident** - Eveniment care a generat un accident sau care a avut potențialul de a conduce la un accident.
- **Securitate** - Absența unui risc neacceptabil de vătămare.

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

În prezentul Manual al Calității și în alte documente ale Sistemului de Management al Calității se aplică următoarele abrevieri:

- AQ - Asigurarea calității
- As-Built - Desen "așa cum s-a construit"
- AST - Agenția Națională de Supraveghere Tehnică
- CQ - Controlul calității
- CMET- Compartiment mecano-energetic și mijloace transpor
- CST - Compartiment studii tehnologice
- CTC - Control tehnic de calitate
- DDE - Detalii și devize de execuție
- DO - Dispoziție de oprire
- ETAC - Examinare tehnică de asigurare a calității
- FCC - Fișa chestionar de control
- IL - Instrucțiune de lucru
- ILA - Instrucțiuni de lucru aprovizionare
- ITE - Instrucțiuni tehnice de execuție
- ITG - Instrucțiune tehnică generală
- ISC - Inspecția de Stat în Construcții
- NIR - Notă de intrare recepție
- ONDC- Organul Național de Dirijare în Construcții
- PAC- Program de asigurare a Calității
- PCCVÎ- Plan de control calitate, verificări și încercări
- PF- Punere în funcțiune
- PG- Procedura generală

- PÎ- Plan de inspecții și încercări
- PIP - Program de instruire și pregătire
- PL - Procedura de lucru
- P/I - Procedură/Instrucțiune
- PR - Procedura
- PVC - Proces-verbal de control
- RAC - Raport de acțiune corectivă
- RNC - Raport de neconformitate
- SUAP - Serviciu urmărire și asigurare mijloace de producție
- 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 – Sectia 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.

### **3.3 Identificarea documentelor Sistemului de Management al Calității, mediului și SSM**

Documentele sistemului calității sunt identificate în felul următor:

MSIM- 4.2.2 Manualul integrat al calității, mediului, SSM

Proceduri documentate ale sistemului de management al calității:

PR-4.2.3-01 Controlul documentelor

PR- 4.2.4-01 Controlul înregistrărilor

PR-4.3.1-01(OHSAS) – Identificare pericole de sănătate și securitate ocupațională, evaluare risc și stabilire controale.

PR- 4.3.1-01 – Aspecte de mediu.

PR- 4.3.2-01 – Cerințe legale și alte cerințe de mediu, sănătate și securitate ocupațională. Evaluarea conformării.

PR-4.3.3-01 – Comunicare.

PR-4.4.7 -01 - Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.

PR-4.5.1-01 – Control operațional. Monitorizare și măsurare.

PR- 5.0-01 Responsabilitatea managementului

PR-6.2-01 – Competență, constientizare și instruire

PR-7.2-01 Procese legate de client

PR-7.4-01 Aprovizionare

PR-8.2.2-01 Audituri interne

PR-8.3-01 Controlul produsului neconform

PR-8.5.2/8.5.3-01 Acțiuni corective/preventive

IL - Instrucțiune de lucru

PC - Plan al calității

SMC/SMM/SSM - Sistem de management al calității  
FR – Formular de înregistrare

#### **4. SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT CALITATE- MEDIU- SECURITATE ȘI SĂNĂTATE ÎN MUNCĂ**

##### **4.1 Cerințe generale**

Compania a conceput și documentat un sistem de management al calității- mediului- securității și sănătății în muncă în conformitate cu standardele internaționale ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 și OHSAS 18001:2007 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 cap. 8 din prezentul manual pentru a determina eficiența și metodele de conducere ale proceselor astfel ca produsul să fie conform cerințelor și să asigure satisfacția utilizatorului.

Structura proceselor SIM și corelațiile dintre acestea sunt exemplificate în schema FR-4.1-01, Anexa 1 a Manualului.

Identificarea proceselor SIM și funcțiile care răspund de fiecare proces în parte sunt specificate și în Harta proceselor FR-4.1-02, Anexa 2.

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:

- Efectuarea unor anumite tipuri de lucrări de construcții pentru care la moment compania nu dispune de resursele necesare.
- Verificare EMM.
- 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-7.4-01 "Aprovizionare".



## **4.2 Cerințe referitoare la documentație**

### **4.2.1 Generalități**

În cadrul companiei a fost documentat un sistem de management integrat al calității- mediului și SSM 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.
- Declarația de politică și angajamentul companiei în domeniul mediului și SSM.
- Manualul de Management Integrat Calitate- Mediu-SSM.
- Proceduri generale ale sistemului integrat de management al calității, mediului OH&S - codificate.
- Proceduri pentru procesele asociate.
- Alte documente controlate, 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 conștientizare și instruire, etc.
- Înregistrările cerute de standardele de referință pentru sistemul de management integrat.

### **4.2.2 Manualul Sistemului de Management Integrat Calitate- Mediu- SSM.**

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 9001:2008, ISO 14001:2004 și OHSAS 18001:2008.

Această versiune a manualului a fost elaborată de către Reprezentantul Conducerii pentru calitate, coordonată de Reprezentantul conducerii pentru sistemul de mediu, sănătate și securitate ocupațională, verificată și aprobată de către Directorul General al Companiei.

### **4.2.3 Controlul documentelor**

Această cerință a standardului ISO 9001:2008 este respectată prin aplicarea procedurii PR-4.2.3-01 „Controlul documentelor”, care include toate cerințele stipulate în standard

## **Descrierea procesului**

### **Controlul Manualului SIM**

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

Manualul SIM se elaborează de către RMC, se verifică și este aprobat de către DG.

Manualul trebuie să fie semnat de către RMC și de către DG în spațiile prevăzute, indicând data, redacția și numărul copiei. Toate copiile controlate ale Manualului SIM trebuie să fie înregistrate în Lista de Distribuire a Documentelor FR-4.2.3-01.

Conținutul Manualului SIM trebuie să fie conform cu standardele ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007. Manualul SIM se elaborează pe baza indicațiilor standardului ISO 10013:1995 „Linii directoare privind elaborarea manualelor Calității”.

### **Ediția și Revizia**

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

Esența modificărilor este indicată de către RMC în tabelul din § 0.1 al Manualului SIM.

RMC înregistrează modificările în fișa FR-4.2.3-02.

### **Distribuire**

Distribuirea Manualului SIM este efectuată de către RMC, care actualizează permanent Lista de distribuire a Manualului SIM - FR-4.2.3-01 și a altor documente ale SIM.

Pentru copiile trimise în exterior ale Manualului SIM și a altor documente SIM se completează Formularul de transmitere FR-4.2.3-03, indicând obligatoriu numărul de copii ale documentelor SIM trimise. RMC trebuie să se asigure că partea inferioară a Fișei de transmitere este restituită și că copiile învechite ale Manualului SIM sunt prompt eliminate și substituite de către o redacție actualizată.

### **Matricea responsabilităților**

Manualul SIM și alte documente interne ale Sistemului SIM sunt controlate **de către RMC** conform „Matricei responsabilităților pentru controlul documentelor interne” FR-4.2.3-04. 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 sau a subdiviziunii respective stabilește de comun acord cu RMC necesitatea elaborării procedurii. RMC 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 RMC în câmpul „ELABORAT” al registrului FR-4.2.3-04. RMC 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 din 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, coordonată cu RMC;
- 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 află 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, subdiviziunea sau persoana responsabilă de controlul asupra procesului descris în procedură, precum și departamentele și subdiviziunile, responsabile de anumite faze ale procesului. Sarcinile departamentelor și subdiviziunilor 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 sau alte subdiviziuni 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 și subdiviziunile implicate în procedură, cărora RMC urmează să le transmită exemplare controlate ale procedurilor.

**Modificarea documentelor.**

Modificarea documentelor SIM are același algoritm ca și elaborarea primei redacții. Noua redacție se indică în câmpul din dreapta de sus a procedurii, drept exemplu utilizând actuala procedură. Fiecare redacție nouă exclude redacția precedentă. Copiile redacției noi nu se distribuie înainte de a colecta toate copiile vechi. RMC lichidează copiile vechi, apoi distribuie noua redacție a funcțiilor indicate în procedură. După aprobarea noii redacții a documentului, RMC înregistrează modificările efectuate în FR-4.2.3-02.

**Identificarea documentelor.**

Pentru identificarea documentelor se indică:

- Tipul documentului (procedură, instrucțiune, plan al SIM etc.);
- Denumirea documentului;
- Codul documentului, care include abrevierea tipului documentului, clauza standardului de referință, numărul de ordine al documentului de același tip referitor la aceeași clauză a standardului (de exemplu: două proceduri referitoare la una și aceeași clauză vor avea numere de ordine respectiv 01 și 02. Pentru principalele documente ale SIM sunt aplicate următoarele abrevieri:

MSIM – Manualul SIM;

PR – Procedură SIM;

IL – Instrucțiune de Lucru;

PC – Planul calității;

FR – Formular de înregistrare (Registru).

Exemplu de identificare a documentului: PR-8.3-01 „Controlul neconformităților”. PR – procedură;

8.3 – clauza standardului ISO 9001:2008; 01 – prima procedură care se referă la această clauză.

### **Controlul altor documente**

#### ***Alte documente cu distribuire controlată.***

Din această categorie de documente fac parte:

- Instrucțiunile de Lucru;
- Planurile calității;
- Proceduri de verificare EMM.
- Planuri de intervenție în caz de urgență.
- Fise de evaluare a riscurilor SMM, SSM, etc.

Editarea acestor documente este reglementată de actuala procedură.

Fiecare document trebuie să includă:

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

Responsabil de distribuirea documentelor este persoana responsabilă de elaborarea documentului.

#### ***Correspondența, documentele de ieșire***

Scrisorile adresate altor organizații se scriu pe blancheta standard a companiei 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.

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 FR-4.2.3-07, și îl transmite destinatarului. O copie a documentului se arhivează.

#### ***Documente de intrare***

Documentele de intrare se înregistrează de către **Secretariat** în registrul FR-4.2.3-06. Toate documentele de intrare sunt controlate de către DG prin intermediul **Secretariatului**. DG indică pe originalul documentului dispozițiile legate de subiectul documentului, executorul, apoi transmite documentul la **Secretariat**. **Secretariatul** transmite documentul executorului și include în câmpurile registrului FR-4.2.3-06 înregistrările prevăzute. Persoana responsabilă de executarea deciziilor DG informează **Secretariatul** despre îndeplinirea indicațiilor DG. **Secretariatul** înregistrează executarea lucrărilor în câmpul respectiv al FR-4.2.3-06 și raportează DG. După aceasta Secretariatul arhivează originalul documentului de intrare. Reclamațiile clienților sunt controlate în conformitate cu procedura PR-8.3-01 „Controlul neconformităților, incidentelor de mediu și OH&S”.

#### ***Contracte***

Toate contractele se înregistrează de către **Secretariat** în registrul FR-4.2.3-09. Originalele contractelor se păstrează la **Secretariat**, iar copiile se distribuie conform registrului FR-4.2.3-01.

#### ***Documente externe***

Legislația, deciziile guvernamentale, dispozițiile ministerului de ramură, dispozițiile organelor puterii locale, etc. sunt controlate de către **Juristul** companiei, care actualizează lista acestor documente prin

aplicarea registrului FR-4.2.3-05, „Matricea responsabilităților pentru controlul documentelor externe”. Standardele de stat, prescripțiile tehnice, Reglementările tehnice, etc., sunt controlate de **Sectia Tehnică** prin aplicarea registrului FR-4.2.3-05.

Distribuirea controlată a documentelor de origine externă se efectuează prin aplicarea „Registrului de distribuire a documentelor” FR-4.2.3-01 (Anexa 1).

#### **Documente 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, ghizii 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.

Toate documentele tehnice sunt controlate de către **Sectia Tehnică**. Modificările documentelor tehnice se fac în conformitate cu standardele în vigoare. Documentele referitoare la EMM (pașapoartele tehnice, fișe de verificare, etc.) sunt ținute sub control de către **Sectia Tehnică**.

#### **Documente de comunicare internă**

Aceste documente sunt perfectate pe blanchete interne ale firmei. Documentul este semnat de către persoana responsabilă și lansat destinatarului. Formularele documentelor interne sunt incluse în registrul FR-4.2.4-01 „Lista documentelor de înregistrare” (a se vedea procedura, „Controlul înregistrărilor”). Ordinele și deciziile DG sunt înregistrate de **Secretariat** în registrul FR-4.2.3-08, originalul este arhivat, iar copiile sunt transmise persoanelor avizate după ce acestea semnează pe câmpul originalului. Ordinele referitoare la personal sunt ținute sub control de managerul **Resurse Umane**.

**Instrucțiunile referitoare la Protecția Muncii** se elaborează și se distribuie conform „Normelor pentru organizarea instruirii în domeniul Protecției Muncii a personalului organizațiilor”, aprobate de Ministerul Muncii și Protecției Sociale a RM, Nr. 49 din 01 octombrie 2001. Aceste documente sunt controlate de către RMSSO.

#### **Documente cu distribuire necontrolată**

Acestea sunt documentele care, cu toate că fac parte din sistemul SIM, sunt transmise pentru consultare subdiviziunilor fără careva formalități. Aceste documente pot fi transmise departamentelor și subdiviziunilor, care nu sunt indicate în matricea responsabilităților ca deținători ai documentelor respective.

#### **Arhivele documentelor**

Arhivele sunt destinate pentru păstrarea documentelor. Toate documentele destinate arhivării sunt păstrate de **Secretariat**. Mapele cu documente sunt identificate în felul următor: pe copertă este indicată abrevierea departamentului sau a subdiviziunii (conform abrevierilor din structura organizatorică), numărul de ordine al mapei din cadrul departamentului sau a subdiviziunii și denumirea mapei. Exemplu: SIM 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 căutare 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;
- 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**

DG stabilește lista documentelor cu acces limitat. Asemenea documente sunt difuzate de RMC sau de alți conducători ai departamentelor numai cu permisiunea DG. RMC, RMM/RMSSO, alți conducători ai departamentelor controlează aceste documente prin actualizarea listei FR-4.2.3-10.

#### **Documentele 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 informaționale.

#### **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.

### **4.2.4 Controlul înregistrărilor**

Această cerință a standardului ISO 9001:2008 este respectată prin aplicarea procedurii PR-4.2.4-01 „Controlul înregistrărilor”, care include toate cerințele stipulate în standard

#### **Descrierea procesului**

##### ***Identificarea***

Toate documentele de înregistrare sunt identificate în conformitate cu cerințele procedurii PR-4.2.3-01 „Controlul documentelor”.

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

Lista înregistrărilor SIM, departamentele responsabile de colectarea și sistematizarea datelor sunt prezentate în FR-4.2.4-01 „Lista documentelor de înregistrare”.

Această listă este actualizată și distribuită de RMC. Fiecare departament deține o listă proprie a înregistrărilor conform formularului FR-4.2.4-01.

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

Departamentele întreprinderii sunt responsabile de controlul înregistrărilor în limitele propriilor competențe (a se vedea lista FR-4.2.4-01). 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 (mușcături, umezeală, rozătoare, etc.);
- Înregistrările trebuie să fie sistematizate astfel, ca să fie asigurată corelarea dintre ele și activitățile pe care le reflectă;
- RMC, conducătorii departamentelor asigură că doar departamentele (funcțiile) indicate în FR-4.2.4-01 au acces la arhivele cu înregistrări pentru a face cunoștință cu ele sau pentru a face copii. RMC, conducătorii departamentelor sunt responsabili de prevenirea deteriorării, furtului sau pierderii documentelor de înregistrare;
- RMC, conducătorii departamentelor sunt responsabili de asigurarea respectării termenilor de păstrare a documentelor de înregistrare conform indicațiilor din FR-4.2.4-01;

- RMC aprobă documentele de înregistrare care urmează să fie restabilite;
- După expirarea termenilor de păstrare indicați în FR-4.2.4-01, documentele de înregistrare trebuie să fie lichidate. Lichidarea documentelor de înregistrare cu termenul de păstrare expirat se face conform regulamentelor interne ale organizației și se înregistrează în formularul FR-4.2.4-02.
- Dacă este prevăzut de contract, RMC transmite clientului pentru un termen stabilit de comun acord, documentele de înregistrare ca dovadă că produsele livrate au trecut controalele necesare.

Pentru condițiile specifice domeniului de construcție, în documentele sistemului calității este stabilită modalitatea de primire, identificare, elaborare, verificare, difuzare, validare, tinere sub control și păstrare a înregistrărilor calității rezultate din activitățile "Varincom" SRL, cât și înregistrărilor primite de la furnizor.

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.

Înregistrările care nu atestă calitatea produselor și a lucrărilor dar sunt emise ca rezultat al implementării sistemului calității (rapoarte de audit, rapoarte de analiză a contractelor, rapoarte de evaluare, etc.) sunt păstrate în arhiva companiei "Varincom" SRL pe perioada stabilită de procedurile specifice.

În procedurile întocmite sunt precizate responsabilitățile care asigură că:

- Sunt tabilite înaintea începerii activităților înregistrările care trebuie să fie emise la desfășurarea unei activități.
- Este stabilit un sistem de tinere sub control a înregistrărilor de la emiterea acestora, pe parcursul executării, arhivării și până la predarea la beneficiar.
- Toate înregistrările vor fi validate, codificate, ușor de regăsit și pot asigura corespondența cu produsele/activitățile la care se referă.
- Înregistrările sunt arhivate în condiții de securitate și protecție împotriva accesului neautorizat.

Activitățile de tinere sub control a înregistrărilor de calitate se desfășoară conform procedurii PR-4.2.4-01 "Controlul înregistrărilor".

## **5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI**

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

### **Descrierea procesului**

#### **Angajamentul managementului**

Prin politica în domeniul calității, Politica mediului și SSM, Directorul General prezintă angajamentul față de implementarea, menținerea și îmbunătățirea unui Sistem de Management Integrat Calitate- Mediu-SSM, în conformitate cu cerințele standardelor ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 și OHSAS 18001:2007.

Angajamentul managementului cuprinde prevederi referitoare la:

- comunicarea în organizație a importanței cerințelor clienților și a respectării prevederilor legale și de reglementare referitoare la produs, la mediu și la SSM;
- stabilirea politicii referitoare la calitate, mediu și SSM;
- respectarea legislației și a reglementărilor de mediu aplicabile în realizarea proceselor și produselor;
- efectuarea analizelor de management referitoare la politica, obiectivele generale și specifice ale organizației și ale proceselor sistemului integrat;
- urmărirea îmbunătățirii continue a funcționării Sistemului de Management Integrat precum și a performanței generale a organizației;
- asigurarea resurselor necesare funcționării Sistemului de management Integrat și atingerii obiectivelor stabilite.

### **Orientarea către client**

Satisfacerea cât mai deplină a cerințelor clienților constituie obiectivul strategic principal al companiei în domeniul calității.

Cerințele clienților privind lucrările și produsele pe care compania le furnizează sunt tratate în procedura de proces „**Procese referitoare la relația cu clientul**”, cod **PR-7.2-01**

Informațiile de la clienți privind satisfacția sau nemulțumirile acestora sunt monitorizate și evaluate în rezultatul analizei anchetelor completate de clienți cod FR-8.2.1-01. Rezultatele analizei satisfacției clientului sunt înregistrate în formularul cod FR-8.2.1-02.

### **Politica în domeniul calității. Politica în domeniul mediului, securității și sănătății în muncă**

Politica în domeniul calității, Politica mediului, securității și sănătății în muncă este stabilită de Directorul General, ținând cont de strategia de piață a companiei și de celelalte politici ale companiei în deplină concordanță cu scopurile companiei.

Prin declarația de Politică în domeniul calității, Politică a mediului și SSM conducerea organizației își asumă îndeplinirea tuturor cerințelor clientului, altor părți interesate pentru produsele și serviciile realizate, protecția mediului, SSM.

Respectarea prevederilor legale și de reglementare, inclusiv a celor referitoare la protejarea mediului și la SSM.

Politicile includ un angajament pentru:

- respectarea standardelor naționale și internaționale, precum și a legilor în vigoare, inclusiv a reglementărilor legale privind mediul înconjurător și SSM care sunt aplicabile;
- implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a sistemului integrat de management al calității, mediului și SSM, de prevenire a poluării și de asigurare a resurselor necesare în acest scop.

Politicile sunt cadrul în care se stabilesc obiectivele strategice în toate cele trei domenii ale sistemului de management integrat.

Obiectivele strategice definite în declarația de politică se traduc în obiective specifice și măsuri cuantificabile stabilite în cadrul analizelor periodice efectuate de conducere.

Obiectivele măsurabile trebuie să fie stabilite astfel încât, după scurgerea perioadei dintre două analize periodice să se poată determina dacă modul în care a funcționat SIM a fost eficient și a condus la atingerea acestora.

Conștientizarea politicii și a obiectivelor în toate entitățile organizatorice din cadrul companiei este descrisă pe larg în procedura de sistem cod PR-4.4.3-01 “**Comunicare**”, și se face prin următoarele activități:

- Instruiri și informări ale personalului companiei;
- Afișarea politicii și obiectivelor în locuri vizibile din companie;
- Difuzarea documentelor aferente sistemului de management integrat

Pentru îmbunătățirea continuă a desfășurării activităților specifice efectuate de personalul companiei sunt inițiate, atunci când este cazul, acțiuni preventive sau corective;

Politica trebuie să fie subiect de îmbunătățire și de aceea este analizată cel puțin o dată pe an în vederea actualizării.

Politica este comunicată clienților și părților interesate prin afișarea ei pe pag. de Web a organizației.

### **Planificarea**

Planificarea calității, a mediului și a SSM are ca scop îndeplinirea obiectivelor stabilite în cele trei domenii și menținerea integrității Sistemului de Management Integrat atunci când au loc schimbări importante ale acestuia.

#### **Obiectivele calității, ale mediului și ale SSM**

În concordanță cu și în cadrul Politicii de calitate, Politicii de mediu și de SSM au fost stabilite obiectivele strategice ale organizației în cele trei domenii, iar din acestea au fost derivate la nivelul



funcțiilor și nivelelor relevante obiective specifice. Obiectivele de calitate, mediu și SSM se stabilesc în conformitate cu paragrafului 5 din Manual. Conform acestui paragraf obiectivele specifice sunt cuantificabile putând fi măsurate direct sau cu ajutorul unor indicatori derivați. Pentru stabilirea obiectivelor de mediu și de SSM s-au avut în vedere în afară de politica organizației în acest domeniu și de:

- Aspectele de mediu identificate și în special cele cu impact semnificativ;
- Cerințele legale și de reglementare de mediu și SSM aplicabile în organizație.
- Identificarea și evaluarea riscurilor de SSM în conformitate cu PR-4.3.1-01 OHSAS “Identificare pericole de sănătate și securitate ocupațională”

### ***Aspecte de mediu***

Procesul de identificare ale aspectelor de mediu generate de activitățile proprii și activitățile prestate de terți în amplasamentele companiei stau la baza planificării componente de mediu din cadrul SMM.

Identificarea și actualizarea aspectelor de mediu semnificative se realizează conform procedurii de proces, “Aspecte de mediu” cod. PR- 4.3.1-01

Evaluarea impactului de mediu asociat aspectelor de mediu identificate se realizează pe baza următoarelor criterii:

- Existența cerințelor legale și a altor cerințe de mediu aplicabile;
- Frecvența de producere a impactului;
- Natura poluantului/deșeurii;
- Gravitatea impactului.

### ***Prevederi legale și alte cerințe***

Compania asigură elaborarea și ținerea la zi a listei principalelor reglementări în domeniul protecției mediului care se aplică. Lista cuprinde:

- Legi în vigoare.
- Hotărâri ale Guvernului R. Moldova.
- ordine ale ministrului mediului, ministrului sănătății, ministrului transporturilor și a altor ministri, emise în scopul protecției mediului.
- standarde și norme de calitate a factorilor de mediu.
- reglementări internaționale.
- convenții internaționale la care R. Moldova este parte.

Prin grija Reprezentantului Conducerii, în colaborare cu Departamentul Juridic, lista și documentele respective se difuzează persoanelor implicate. Periodic, prin instruire, personalul organizației ia la cunoștință modificările care survin. Lista este reactualizată periodic;

În urma reactualizării listei, șefii de entități organizatorice au responsabilitatea de a organiza instruirea cu personalul din subordine și de a verifica modul de respectare a prevederilor legale aplicabile.

Cerințele legale și alte cerințe aplicabile în domeniul protecției mediului și a sănătății și securității în muncă se identifică în conformitate cu procedura de sistem cod PR-4.3.2-01, ”Cerințe legale și alte cerințe de mediu și sănătate și securitate în muncă. Evaluarea conformării”.

### **Planificarea Sistemului de management Integrat**

În cadrul planificării Sistemului de Management Integrat se concretizează în Obiectivele calității, Programul de management al mediului și Programul de management al SSM. Acestea conțin obiectivele generale și specifice, desemnarea responsabilităților la funcțiile și nivele relevante din organizație pentru atingerea obiectivelor, resurselor și termenelor de realizare ale acestora. Obiectivele, Programele de management sunt adoptate la nivelul managementului de vârf și sunt aduse la cunoștința personalului prin afișare și prin instruire;

Planificarea se aprobă de către management cu ocazia analizei anuale de către conducere, iar obiectivele sunt incluse în documentele de planificare.

### **Responsabilitate, autoritate și comunicare**

#### ***Responsabilitate și autoritate***

Structura organizatorică și autoritatea alocată diferitelor funcții și structuri existente în cadrul sunt prezentate în organigrama companiei (figura 1).

Conducerea companiei este responsabilă pentru stabilirea și implementarea Programelor de asigurare a calității, protecție a mediului, OH&S pentru toate activitățile necesare realizării lucrărilor de construcții+montaj în toate fazele de execuție.

Conducerea companiei asigură prin PAC că toate activitățile desfășurate de organizație vor fi conduse, efectuate și controlate în conformitate cu prevederile legilor și normativelor în vigoare utilizate la realizarea obiectului.

Conducerea companiei asigură prin prezentul Manual, că orice activitate desfășurată de companie care cade sub incidență Legii privind calitatea în construcții, va începe numai după ce PAC este stabilit și aprobat și se obțin avizele necesare în condițiile prevăzute de lege.

Conducerea companiei va încheia contracte pentru produse și servicii destinate companiei numai cu unități autorizate în acest scop și va preciza în documente contractuale responsabilitățile stabilite privind asigurarea calității, protecția mediului, OH&S ce revin furnizorilor.

Furnizorii răspund în fața conducerii companiei pentru stabilirea și implementarea Programelor proprii de Asigurare a Calității.

Conducerea companiei asigură prin măsurile stabilite în prezentul Manual accesul beneficiarului pentru efectuarea de inspecții și ETAC - uri în toate zonele și la toate nivelurile de autoritate.

Conducerea companiei abordează calitatea ca o funcție aflată sub responsabilitatea întregului personal al companiei implicat în activități determinate începând cu managementul de vârf.

Conducerea companiei adoptă sistemul integrat de management în scopul îmbunătățirii continue a proceselor, a calității lucrărilor și produselor, în eliminarea cauzelor care provoacă neconformități, ca un factor cheie în competitivitatea companiei.

Ca obiective de viitor conducerea își propune:

- introducerea de tehnologii moderne care să asigure competitivitate;
- instruirea întregului personal cu documentele sistemului integrat de management, elaborate în scopul conștientizării crescânde a calității;
- alocarea resurselor necesare pentru prevenirea neconformităților, controlul execuției, informarea și pregătirea profesională a angajaților, etc.
- menținerea valabilității certificatelor sistemului integrat de management eliberat de către o organizație acreditată la nivel internațional și recunoscută de Organul Național de Dirijare în Construcții.

#### ***Hotărârea Consiliului de Administrație***

Consiliul de administrație al companiei adoptă prezentul Manual și își asumă obligativitatea respectării acestuia la toate nivelurile.

Consiliul de administrație hotărăște că responsabilitatea deplină pentru stabilirea, implementarea, evaluarea stadiului și eficiența programului de asigurare a calității revine Directorului Executiv.

Directorul General delegă autoritatea evaluării implementării și eficienței Sistemului integrat de management Reprezentantului conducerii pentru sistemul integrat de management al calității și Reprezentantului managementului pentru sistemul "Mediu/OH&S". Directorul General delegă autoritatea urmării implementării Programelor de management, în realizarea produselor, a lucrărilor de construcții Directorului tehnic.

Responsabilitatea implementării Programelor de management este atribuită tuturor factorilor de conducere, în sfera lor de activitate.

Directorul General asigură în activitățile companiei următoarele condiții:

- structura organizatorică corespunzătoare implementării și evaluării PAC care să acopere toate funcțiile sistemului;
- independența între funcțiile de implementare și cele de evaluare ale PAC;
- independența între funcțiile de execuție și de verificare, control și examinări tehnice de asigurare a calității.

### ***Organizare***

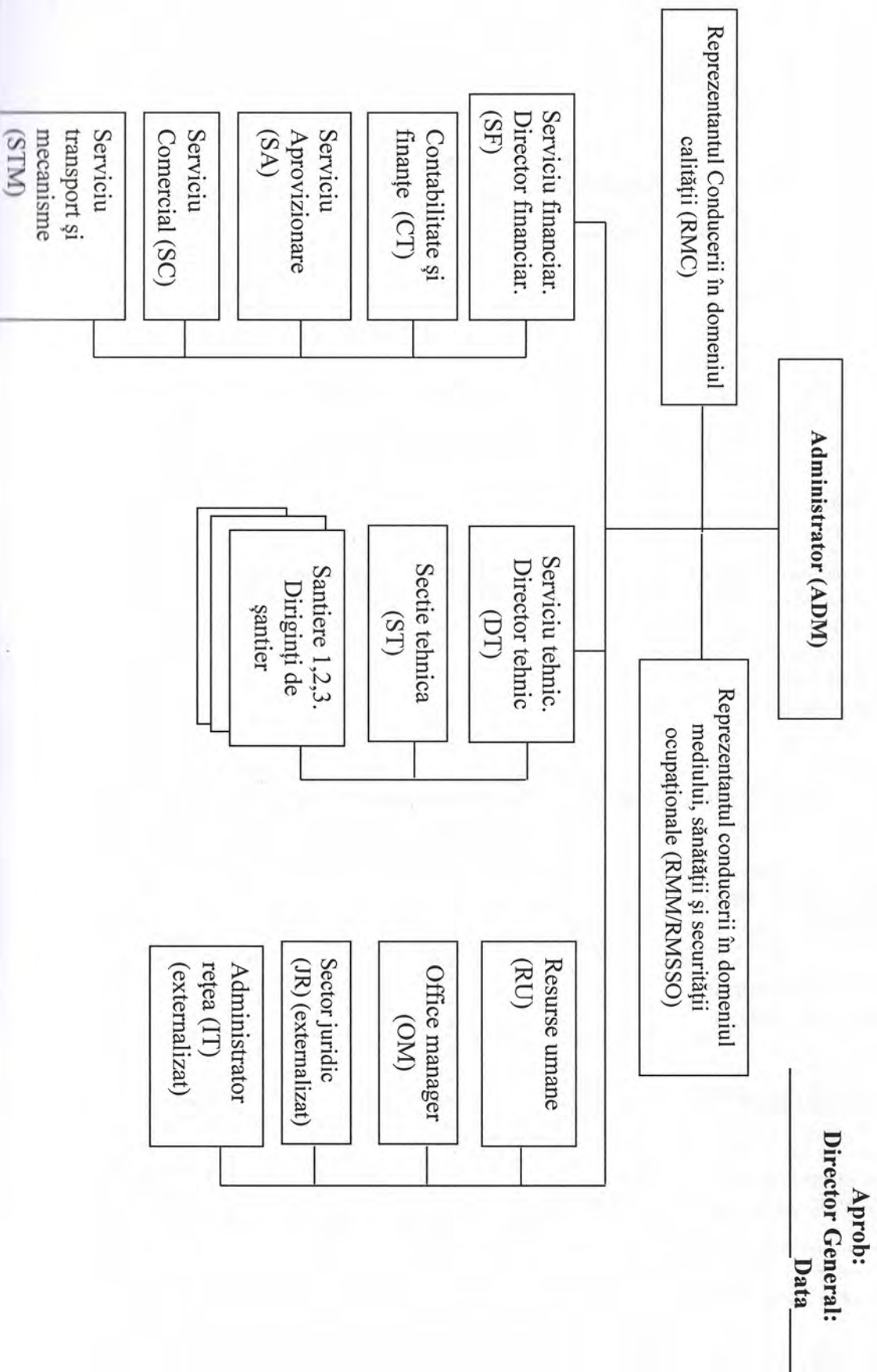
Structura organizatorică a companiei este prezentată în Figura 1 ( a se vedea capitolul ”.

Schema de relații cu beneficiarul, organele superioare de reglementare și furnizorii este prezentată în Figura 2.

Organigrama compartimentului de asigurare a calității este prezentată în Figura 3.

Organigrama compartimentului ”Control Calitate” (CTC) este prezentată în Figura 4.

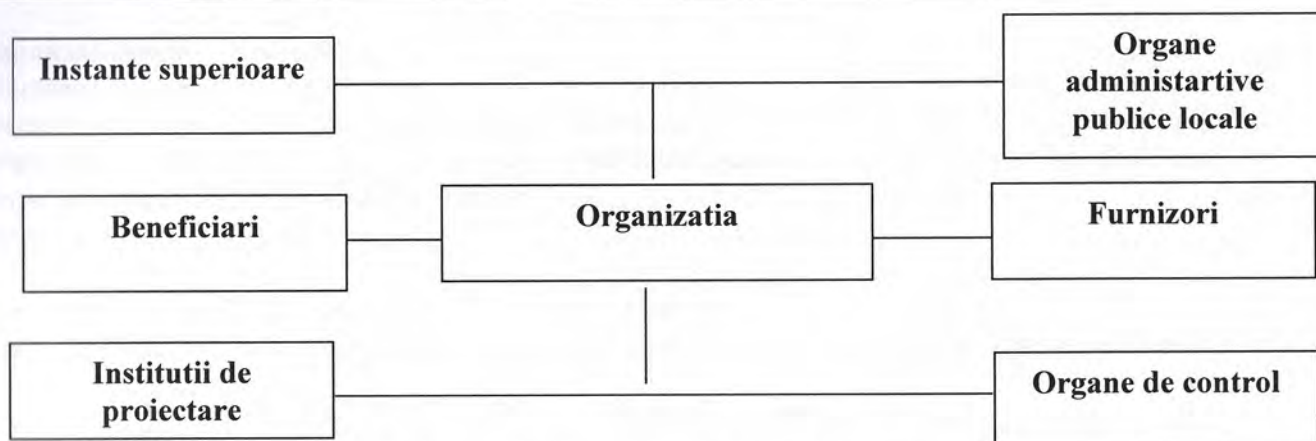
**FIGURA 1. ORGANIGRAMA SRL "VARINCOM"**



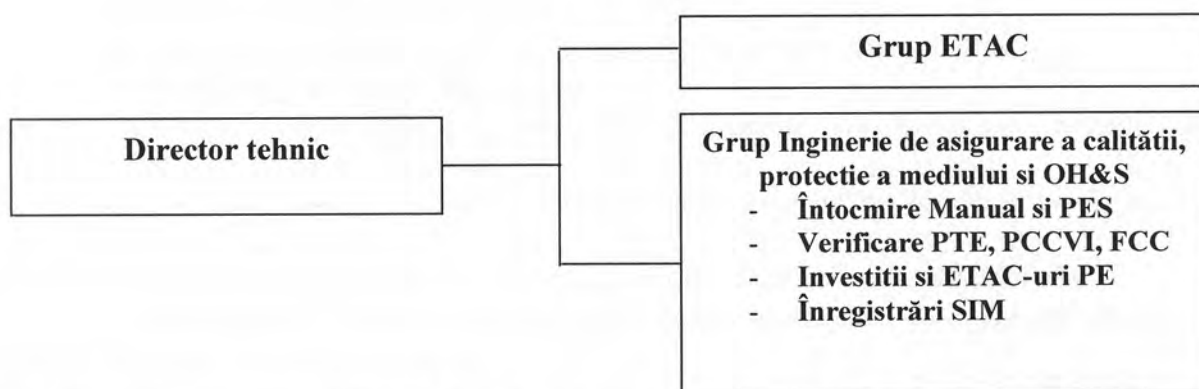
Aprob:

Director General:

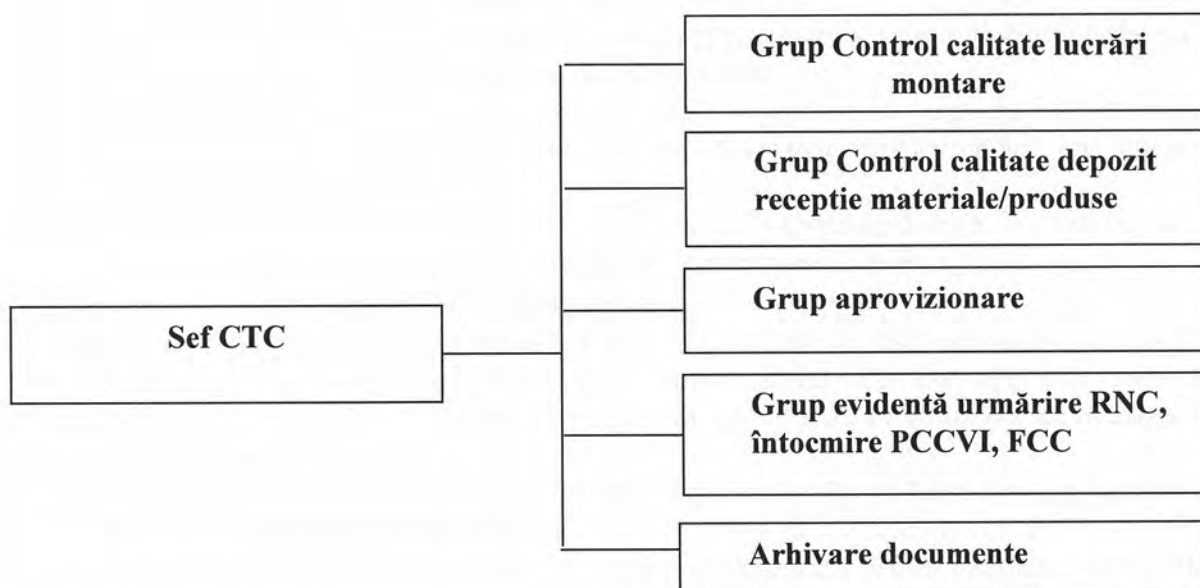
Data \_\_\_\_\_



**Figura 2.** Schema de relatii a « VARINCOM » SRL



**Figura 3.** Organigrama compartimentului de asigurare a calitatii, protectie a mediului si OH&S



**Figura 4.** Organigrama compartimentului de control tehnic de calitate

## **Responsabilități și atribuții**

### **Directorul General**

Directorul General este responsabil pentru implementarea și evaluarea PAC în activitățile specifice companiei. Directorul delegă și asigură autoritatea pentru evaluarea eficienței PAC, șefului compartimentului AQ – Directorului Tehnic.

Directorul General:

- Stabilește politica și obiectivele referitoare la calitate.
- Stabilește politica și obiectivele referitoare mediu și SSM și asigură resursele necesare pentru realizarea acestora;
- Numește reprezentantul conducerii pentru Calitate, reprezentantul conducerii pentru Mediu și SSM;
- Aprobă Manualul Integrat Calitate- Mediu și procedurile sistemului de management integrat;
- Aprobă documentația Sistemului de Management Integrat Calitate- Mediu și SSM
- Aprobă Planurile pentru situații de urgență;
- Conduce analiza de către management a funcționării și eficacității sistemului integrat.
- Aprobă lista furnizorilor acceptați de companie;
- Aprobă contractele cu beneficiarii lucrărilor, produselor și serviciilor realizate de subcontractanți;
- Stabilește termenele și aprobă programele de execuție a lucrărilor, produselor și serviciilor pe care le realizează compania;
- Aprobă programul de audit intern și desemnează personalul care efectuează auditurile.
- Are întreaga responsabilitate pentru conducerea activităților desfășurate de companie pentru stabilirea și implementarea PAC.
- Răspunde de obținerea autorizației de activitate pentru companie în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
- Răspunde de evaluarea și actualizarea periodică a programului de asigurare a calității al companiei, programelor de management de mediu și OH&S.
- Semnează Manualul Sistemului Integrat de management și procedurile funcțiilor de sistem elaborate de Responsabilii pentru sistemele de management.
- Răspunde de activitatea compartimentului AQ asigurându-i structura organizatorică corespunzătoare și autoritatea necesară pentru evaluarea implementării și eficienței programului de asigurare a calității.
- Aprobă fișele postului pentru personalul de conducere din subordine directă, în care sunt incluse și responsabilități referitoare la sistemul integrat de management, inclusiv PAC.
- Răspunde de nivelul de instruire și calificare a personalului companiei.
- Avizează planul anual de ETAC și rapoartele de ETAC avizate de șeful compartimentului AQ.
- Impune tuturor nivelurilor de conducere și personalului de execuție din subordine obligativitatea implementării Programului de asigurare a calității, Programelor de management al mediului și OH&S.
- Dispune măsurile corective și preventive în baza rapoartelor de evaluare privind îndeplinirea PAC întocmite de compartimentul AQ.
- Aprobă procurarea de materiale, produse și angajarea de servicii pentru *companie* numai de la furnizorii autorizați.

### **Seful departamentului AQ (Directorul tehnic):**

Este subordonat Directorului General și are următoarele responsabilități și competente:

- Răspunde de stabilirea structurii organizatorice a compartimentului AQ în vederea îndeplinirii tuturor atribuțiilor ce îi revin și obține aprobarea directorului pentru organigrama compartimentului.
- Întocmește fișele postului pentru personalul din subordine, asigură încadrarea cu personal calificat și competent și răspunde de autoritatea acestuia.
- Întocmește fișele postului pentru șefii compartimentelor / șantiierelor.
- Stabilește și organizează programe de instruire pentru compartimentul AQ și avizează programele de instruire a compartimentelor / șantiierelor din organizația
- Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității procedurile / instrucțiunile de lucru, PCCVI - urile elaborate de compartimentele companiei.
- Analizează și avizează manualele de asigurare a calității și procedurile funcțiilor de sistem ale furnizorilor companiei.
- Analizează și avizează din punct de vedere al asigurării calității contractele și comenzile către furnizorii autorizați ai companiei.
- Asigură și răspunde de întocmirea releveelor și schițelor "as-built" pentru lucrările și măsurările executate în șantiere.
- Răspunde de întocmirea graficelor de execuție.
- Răspunde de efectuarea inspecțiilor și ETAC - urilor pe înregistrările de calitate emise în activitățile desfășurate de companie și furnizori.
- Răspunde de realizarea activității de ETAC și anume:
  - întocmirea și obținerea aprobării planului anual de ETAC;
  - efectuarea ETAC - urilor interne și la furnizorii companiei și raportarea rezultatelor;
  - efectuarea inspecțiilor inopinate;
  - stabilirea și verificarea implementării programului de acțiuni corective.
- Răspunde de implementarea PAC în cadrul compartimentelor / șantiierelor.
- Dispune oprirea lucrărilor în cazul nerespectării PAC, informând Directorul companiei
- Răspunde de efectuarea controlului tehnic de calitatea lucrărilor și de confirmarea că acestea s-au executat conform documentelor de proiectare.
- Răspunde de ținerea sub control a RNC - urilor și urmărirea închiderii acestora
- Răspunde de completitudinea înregistrărilor de calitate întocmite de compartimente și șantiere.
- Răspunde de întocmirea graficelor de execuție.

#### ***Sef serviciu aprovizionare***

Este subordonat și raportează directorului executiv și are responsabilitatea implementării PAC în cadrul compartimentului subordonat.

- Asigură ca toate produsele/ serviciile aprovizionate să corespundă cerințelor Legii privind calitatea în construcții.
- Răspunde de modul de manipulare, depozitare și conservare a materialelor, produselor aprovizionate în conformitate cu standardele și instrucțiunile aplicabile.
- Răspunde de procurarea produselor / materialelor de calitate specificată în documentele de proiectare și cele aprovizionate în conformitate cu programul necesar de materiale stabilit de Directorul tehnic.
- Asigură realizarea programelor de pregătire a personalului în cadrul compartimentelor subordonate.
- Aprobă procedurile / instrucțiunile de lucru din cadrul compartimentelor subordonate după ce au fost avizate la compartimentul AQ.
- Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.

- Întocmirea fișei posturilor pentru personalul din subordine.
- Conduce procesul de evaluare și selectare a furnizorilor în baza criteriilor stabilite de companie.
- Încheierea contractelor numai cu furnizorii autorizați în vederea procurării materialelor și produselor necesare companiei.
- Menționarea în comenzi și contracte a tuturor condițiilor și cerințelor de calitate impuse în documentația de execuție, precum și a condițiilor de asigurare a calității.
- Planifică activitatea de aprovizionare pe baza necesarului de materiale și produse primit de la departamentele de producție.
- Răspunde de respectarea condițiilor de transport, manipulare, depozitare a materialelor și produselor primite în conformitate cu prevederile procedurilor și instrucțiunilor.
- Întocmește și reactualizează lista furnizorilor companiei în interfață directă cu compartimentul AQ.

#### ***Dirigințele de santier, responsabil proces de productie***

- Raportează directorului tehnic, este responsabil pentru implementarea PAC în cadrul șantierelor.
- Răspunde de implementarea programului de acțiuni corective la termenele respective în cadrul șantierului.
- Întocmește fișele postului pentru personalul de conducere din subordine.
- Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din cadrul șantierului.
- Exerciță în tocmai atribuțiile prevăzute în regulament cu privire la diriginții de șantier atestați.
- Răspunde de calitatea lucrărilor executate și are următoarele responsabilități:
  - răspunde de obținerea aprobării beneficiarului pentru executarea lucrărilor care intră sub incidența Legii privind calitatea în construcții;
  - răspunde de asigurarea tuturor condițiilor necesare începerii lucrărilor pentru realizarea acestora conform documentației, normelor în vigoare și programului de asigurare a calității;
  - răspunde de utilizarea numai de personal calificat și / sau autorizat precum și de instruirea acestuia cu procedurile / instrucțiunile în vigoare înaintea începerii lucrărilor;
  - este responsabil pentru utilizarea în activitatea șantierului numai a aparatelor de măsură și control verificate metrologic conform prevederilor legale;
  - răspunde de folosirea în lucrare numai a materialelor / produselor care corespund cerințelor de calitate conform documentației de execuție și numai după ce au fost recepționate;
  - răspunde de întocmirea în timpul activităților a înregistrărilor de calitate care îi revin conform procedurilor de execuție și transmiterea acestora la compartimentul CTC;
  - răspunde de rezolvarea neconformităților, precum și de implementarea acțiunilor corective pentru înlăturarea deficiențelor;
  - răspunde de organizarea și execuția proceselor speciale.

#### ***Sef compartiment CTC***

Este subordonat și raportează directorului general și răspunde de activitatea următoarelor grupuri:

- grup control calitate pentru lucrări de construcții;
- grup control calitate pentru recepția materialelor, produselor procurate de companie;
- grup control calitate fabricație;
- grup evidență și urmărire RNC - uri, întocmire PCCVI și FCC;
- arhivă.

Are următoarele responsabilități:

- Stabilirea structurii organizatorice adecvate pentru funcționarea sistemului de control tehnic de calitate în toate fazele de execuție de la primirea produselor și până la predarea lucrărilor.



Supune spre aprobare directorului tehnic organigrama compartimentului și semnează fișele postului pentru personalul din subordine.

- Răspunde de întocmirea și realizarea programelor de instruire pentru personalul din subordine.
- Utilizarea în cadrul compartimentului CTC numai de personal competent instruit și autorizat.
- Implementarea PAC și a programului de acțiuni corective la termenele stabilite în cadrul compartimentului.
- Efectuarea controlului tehnic de calitate în toate fazele de execuție a lucrărilor începând cu recepționarea calitativă a produselor primite de companie și până la predarea lucrărilor la beneficiar, confirmarea prin consemnarea în înregistrările de calitate a conformității lucrărilor, produselor cu documentația de execuție.
- Răspunde de evaluarea RNC - urilor, înregistrărilor în registrul unic de evidență și ținerea sub control a stadiului de rezolvare a RNC și DO.
- Răspunde de întocmirea PCCVI - urilor, de întocmirea și implementarea procedurilor proprii de lucru.
- Analizarea cauzelor care generează neconformități și inițierea de acțiuni corective pentru înlăturarea acestor cauze.
- Întocmirea rapoartelor de tendință a calității lucrărilor efectuate de companie.
- Dispune oprirea lucrărilor când se constată abateri de la cerințele de calitate informând instanțele superioare.

#### ***Sef serviciu personal***

Este subordonat și raportează directorului general și are următoarele responsabilități:

- Implementarea la termenele stabilite a programului de acțiuni corective.
- Elaborarea fișei posturilor pentru personalul din subordine.
- Păstrarea pe toată durata de construcție a companiei a înregistrărilor privind calificarea și autorizarea personalului.
- Asigură specializarea și instruirea personalului implicat în activități determinate pentru realizarea lucrărilor, prin:
  - programe individuale de pregătire;
  - cursuri speciale organizate;
  - cursuri speciale organizate de beneficiar;
  - specializări, instruirii.

#### ***Sef serviciu comercial***

Este subordonat și raportează directorului executiv.

Are următoarele responsabilități:

- Implementarea sistemului calității la nivelul compartimentului care îl conduce;
- Elaborarea și implementarea procedurilor/instrucțiunilor proprii de lucru;
- Întocmirea și realizarea programelor de instruire a personalului din subordine; - întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- Identificarea clienților potențiali pentru contractarea de lucrări;
- Colectarea și întreținerea la zi a bazei de date tehnice și legislative legate de specificul activității;
- Analizează invitațiile de participare la preselecție și întocmește în colaborare cu compartimentele specializate documentația de preselecție;
- Întocmirea corespondenței necesare cumpărării documentației de ofertare-licitare, de multiplicarea și difuzarea ei la compartimentele specializate;
- Redactarea și predarea la termen a documentației de ofertare și a raportului de prezentare conform instrucțiunilor elaborate în acest sens;
- Participă la licitarea ofertei și la susținerea documentației;

- Studiază cerințele pieței;
- Crearea unei baze de date privind clienții și concurenții societății;
- Analizarea ofertelor de contract și întocmirea documentației necesare pentru participarea la licitații;
- Întocmirea proiectelor contractelor și coordonarea analizei contractelor cu menținerea înregistrărilor respective (semnăturile persoanelor responsabile de analiza proiectelor contractelor).
- Colectează informația despre satisfacția clienților analizează această informație și raportează rezultatele către managementul de nivel superior.
- Păstrarea înregistrărilor referitoare la activitatea desfășurată.

#### ***Sef serviciu de transport si mecanisme***

Este subordonat și raportează directorului tehnic.

Are următoarele responsabilități;

- Implementarea sistemului de management în activitățile pe care le desfășoară;
- Intocmirea și realizarea programelor de instruire periodică a personalului din subordine;
- Întocmește fișele postului pentru personalul din subordine și le supune spre aprobare;
- Asigură compania cu echipamentele necesare bunei funcționări, în conformitate cu prevederile documentației tehnologice.
- Asigurarea mentinerii utilajelor în stare bună de funcționare pentru execuția lucrărilor contractante, în baza abordărilor preventive în domeniul mentenanței;
- Întocmirea comenzilor de verificare metrologică a echipamentelor către unități specializate și autorizate;
- Asigură efectuarea verificărilor, etalonărilor metrologice a Echipamentelor de măsurare și monitorizare (EMM) și controlul utilizat în activitățile desfășurate de companie, menține evidența tuturor EMM și a stadiului verifcator acestora;
- Retragerea din uz, izolarea și ținerea evidenței echipamentelor de măsurare neconforme, înlăturarea cauzelor neconformităților și reconfirmarea lor, sau după caz casarea acestora;
- Menține evidența înregistrărilor calității aferente activității desfășurate, conform procedurilor specifice și a instrucțiunilor proprii de lucru.
- Este responsabil de controlul documentelor tehnice referitoare la echipamentele tehnologice.

#### ***Reprezentantul conducerii pentru Mediu, Sănătate și Securitate în Muncă***

Este subordonat Directorului General.

- Asigură monitorizarea respectării instrucțiunilor proprii de Mediu și SSM;
- Răspunde de evaluarea riscurilor de accidentare și îmbolnăvire profesională în organizație;
- Întocmește rapoarte privind situația de Mediu și SSM în organizație pentru prezentarea în analizele de management;
- Întocmește Procesele verbale ale ședințelor de lucru consacrate problemelor de mediu și OH&S;
- Participă la instruirea de SSM a personalului la angajare și pe parcursul activității;
- Organizează împreună cu responsabilii celorlalte entități exerciții de simulare pentru îmbunătățirea capacității de răspuns în situațiile de urgență identificate în organizație;
- Avizează și urmărește realizarea cu mijloace individuale a protecției muncii;
- Ține evidența accidentelor de muncă și le raportează, conform procedurilor de comunicare;
- Controlează elaborarea, corectitudinea și eficiența instrucțiunilor proprii de mediu și SSM;
- Colectează datele de intrare referitoare la mediu și SSM și întocmește Raportul de analiză, pe care îl prezintă la ședința anuală a analizei de management.

- Participă la analizele de management privind SIM.
- Răspunde de identificarea a aspectelor de mediu generate de procesele și produsele organizației, stabilirea obiectivelor și țințelor de mediu și elaborarea Programelor de Management de Mediu.
- Monitorizează gestiunea deșeurilor în organizație.
- În colaborare cu RMC participă la elaborarea Manualului integrat calitate-mediu –SSM și la modificările ulterioare.
- Coordonează activitățile de auditare internă și conduce programul anual de audit în domeniul mediului și SSM;
- Răspunde de evidența și analiza periodică a neconformităților legate de protecția mediului și OH&S.
- Inițiază acțiuni corective și preventive pentru rezolvarea problemelor referitoare la mediu și OH&S, evaluează eficiența lor și raportează conducerii cu privire la acestea;

***Reprezentantul conducerii pentru calitate.***

Reprezentantul managementului pentru calitate este subordonat Directorului general și are responsabilitatea și autoritatea:

- De a se asigura că procesele necesare pentru funcționarea sistemului de management integrat sunt implementate și menținute;
- De a raporta Directorului General cel puțin odată pe an performanțele sistemului de management integrat precum și necesitățile de îmbunătățire ale acestuia.
- Să se asigure de promovarea cerințelor clientului precum și a celor legale și de reglementare în interiorul organizației;
- Să reprezinte interesele companiei în exterior în probleme privind sistemul de management integrat.
- Asigură aplicarea și menținerea prevederilor stabilite în documentele sistemului de management Integrat pentru toate activitățile desfășurate în cadrul care au impact asupra calității;
- Raportează semestrial conducerii companiei problemele de calitate, identificate și propune soluții de rezolvare prin rapoartele referitoare la funcționarea și eficiența Sistemului de Management Integrat;
- Elaborează în colaborare cu Reprezentantul conducerii pentru mediu și SSM Manualul Integrat Calitate- Mediu și SSM și Procedurile Sistemului de Management Integrat;
- Coordonează activitățile de auditare internă și conduce programul anual de audit;
- Coordonează activitățile de măsurare și monitorizare la procesele, lucrările, produsele și serviciile realizate, inclusiv la produsele aprovizionate pentru a fi introduse în lucrări.
- Răspund de evidența și analiza periodică a neconformităților pentru lucrări, produse servicii și încercări precum și a neconformităților de calitate produse;
- Inițiază acțiuni corective și preventive pentru rezolvarea problemelor referitoare la calitate, evaluează eficiența lor și raportează conducerii cu privire la acestea;
- Stabilește necesitățile de instruire a personalului pentru conștientizarea lui în privința calității și asigură instruirea acestuia în domeniile managementului integrat;
- Dispune elaborarea și avizează procedurile de lucru care reglementează activitățile desfășurate de personalul din subordine.
- Răspunde de gestionarea manualului și a procedurilor sistemului de management integrat precum și de actualizarea acestora;
- Tine evidența tuturor documentelor sistemului de management integrat și a actualizărilor la zi, a codificării acestora și răspunde de difuzarea lor;

- Inițiază acțiuni corective și preventive pentru rezolvarea problemelor referitoare la calitate, ține evidența și urmărește stadiul implementării acțiunilor corective și preventive inițiate în cadrul companiei;
- Monitorizează efectuarea instruirilor în domeniul calității.

#### **Comunicarea internă, externă și consultarea**

În companie sunt stabilite procesele de comunicare care asigură transmiterea și respectiv primirea informațiilor și datelor relevante privind funcționarea sistemului de management integrat, comunicarea obiectivelor, a cerințelor clienților și a celor legale și de reglementare.

Procesele de comunicare care sunt reglementate în procedura “**Comunicare**”, cod **PR- 4.4.3-01** și sunt realizate astfel încât informațiile relevante să fie transmise operativ de la conducere către executanți iar datele privind funcționarea și eficiența sistemului de management integrat să ajungă la conducere ca feed-back pentru îmbunătățirea continuă a proceselor de conducere.

Comunicarea responsabilităților și autorității către personalul din companie se face prin intermediul fiselor de post, a procedurilor și instructiunilor de lucru.

Pentru comunicarea în interiorul companiei există o infrastructură constituită din telefoane fixe sau mobile accesibile funcțiilor de conducere până la responsabil de lucrare inclusiv, care permite comunicarea în ambele sensuri chiar în condițiile în care lucrările sau produsele se realizează în amplasamente situate la mare distanță de sediu.

În afară de telefoane comunicarea se face pe suport de hârtie sub formă de documente ale sistemului integrat, fișe post, decizii, note interne, rapoarte diverse inclusiv rapoarte de audit, buletine de încercări, proiecte, proceduri, declarația privind politica și obiectivele calității, mediului și SSM, RNC, dosare ale calității produselor și lucrărilor, etc.

Comunicarea directă se face de asemeni prin viu grai în special pentru dispoziții lucrative cu privire la desfășurarea proceselor și a rapoartelor de progres la lucrări.

Organizația a reglementat de asemeni modul de comunicare externă pentru părțile interesate cu privire la politică și aspectele semnificative de mediu.

Organizația are reguli pentru a se asigura că informațiile pertinente privind SSM ajung către și de la angajați.

CSSM consultă salariații cu privire la îmbunătățirea condițiilor de muncă și prevenirea accidentelor de muncă și a îmbolnăvirilor profesionale în special în cazul unor schimbări ale proceselor de execuție cu implicații referitoare la SSM de protecția muncii.

#### **Analiza efectuată de către conducere**

##### **Generalități**

Cel puțin odată pe an conducerea la nivel înalt analizează sistemul de management Integrat pentru a se asigura că acesta funcționează conform cerințelor și sunt eficiente.

Ca înregistrări de la analiza de către conducere se păstrează rapoartele de stadiu întocmite de Reprezentantul conducerii pentru calitate și procese-verbale de ședință și eventuale programe de măsuri de îmbunătățire aplicabile care se vor elabora.

##### **Date de intrare pentru analiză**

Analizele de către conducere au la bază Rapoartele semestriale de stadiu care includ informații privind:

- gradul de aplicabilitate a SIM în raport cu practicile curente din companie, față de organizarea companiei și față de exigentele clienților;
- conformitatea sistemului față de cerințele referințialelor ISO 9001:2008, ISO 14001:2004; și OHSAS 18001:2007;
- adecvarea politici și nivelului de realizare a obiectivelor calității, mediului și SSM;
- posibilitățile de îmbunătățire a funcționării SIM;
- evaluarea oportunităților de îmbunătățire și necesitatea de schimbare în SIM;
- rezultatele auditurilor interne sau externe;
- feed-back-ul de la clienți și comunicarea cu părțile interesate inclusiv reclamațiile

- performanța proceselor și conformitatea produselor/serviciilor livrate;
- stadiul acțiunilor corective și preventive;
- acțiuni de urmărire de la analizele de management efectuate anterior
- conformarea organizației la cerințele legale și de reglementare în domeniul mediului și SSM
- schimbări care ar putea să influențeze sistemul de management integrat adecvarea mediului și SSM și eficacitatea sistemului de management integrat calitate, mediu, SSM;
- performanța organizației în domeniul mediului și SSM
- recomandări pentru îmbunătățire;

#### ***Datele de ieșire de la analiză***

Datele de ieșire ale analizei sunt consemnate în procesul verbal de la analiza de către conducere în care se consemnează și deciziile privind:

- îmbunătățirea eficacității sistemului de management integrat calitate mediu și SSM;
- îmbunătățirea produselor/serviciilor furnizate de companie.
- alocarea de resurse suplimentare pentru realizarea măsurilor de îmbunătățire inițiate la analiză.
- pentru fiecare măsură luată se stabilesc responsabili pentru aplicare, termene de finalizare.
- rezultatele analizei periodice efectuate de conducere sunt documentate în Procesele Verbale sau după caz în programele de măsuri de îmbunătățire, care se păstrează la Reprezentantul conducerii pentru calitate o perioadă de trei ani.

## **6. MANAGEMENTUL RESURSELOR**

### **6.1 Asigurarea resurselor**

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 OB/5.4.1-01 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.

### **6.2 Resurse umane**

#### **Descrierea procesului**

Această cerință a standardelor este respectată prin aplicarea procedurii PR-6.2-01 ”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 PL-6.2-01. 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 FR-6.2-01. 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-8.5.2/8.5.3-01 „Acțiuni corective și preventive”.

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 (formulare lansate de organele oficiale).

Conducerea 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.

### 6.3 Controlul infrastructurii

#### Descrierea procesului

Responsabil de control asupra infrastructurii organizației este Directorul tehnic, care asigură mentenanța spațiilor de producție, mijloacelor de transport, utilajelor tehnologice.

#### *Mentenanța spațiilor de producție*

Responsabili de reparația clădirilor și a construcțiilor sunt conducătorii departamentelor de producție, care asigură evaluarea periodică a stării lor tehnice, efectuează planificarea reparațiilor și a resurselor necesare, coordonează lucrările de mentenanță

#### *Mentenanța utilajului tehnologic*

*Mentenanța accidentară* Mentenanța accidentară se efectuează atunci, când apar defecte ale utilajului în procesul de exploatare. Muncitorul informează conducătorul nemijlocit care la rândul său informează departamentul responsabil de efectuarea lucrărilor de reparație. Rezultatele lucrărilor de reparație sunt înregistrate în registrul FR-6.3-02 și sunt marcate cu indicatorul „A” - „Accidentară”.

*Mentenanța preventivă* Pe baza înregistrărilor din FR-6.3-02, cerințelor pașapoartelor utilajului, Directorul tehnic coordonează elaborarea planului de mentenanță preventivă a utilajului FR-6.3-01. Serviciul de mentenanță cu participarea operatorului efectuează lucrările necesare. Lucrările sunt înregistrate în registrul FR-6.3-02. După efectuarea lucrărilor de mentenanță este efectuat controlul funcționalității utilajului. Lucrările de mentenanță preventivă sunt marcate în registrul FR-6.3-02 cu litera „P” – „Preventivă”.

### 6.4 Mediul de lucru

#### Descrierea procesului

Pe baza legislației în vigoare și a documentelor normative, compania a stabilit factorii critici de mediu care au influență asupra calității. Acești factori sunt descriși în tabelulde mai jos.

<b>Domeniu</b>	<b>Factori de mediu ținuți sub control</b>	<b>Documente normative, alte documente care stabilesc cerințele față de mediu</b>	<b>Departamentul responsabil de control</b>	<b>Înregistrări</b>
Producție, prestare de servicii	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. 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.	Autorizare de funcționare din punct de vedere al protecției muncii.

<b>Domeniu</b>	<b>Factori de mediu ținuți sub control</b>	<b>Documente normative, alte documente care stabilesc cerințele față de mediu</b>	<b>Departamentul responsabil de control</b>	<b>Înregistrări</b>
	Manipulare internă	Planurile secțiilor, instrucțiuni interne	Conducătorii departamentelor	-
<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	Autorizare de funcționare din punct de vedere al protecției muncii
<b>Depozite</b>			Ministerul muncii și protecției sociale al Republicii Moldova. Inspectoratul teritorial de muncă	Autorizare de funcționare din punct de vedere al protecției muncii
		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.

## **7.REALIZAREA PRODUSULUI**

### **7.1 Planificarea realizării produsului**

#### **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 9001:2008. .

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.

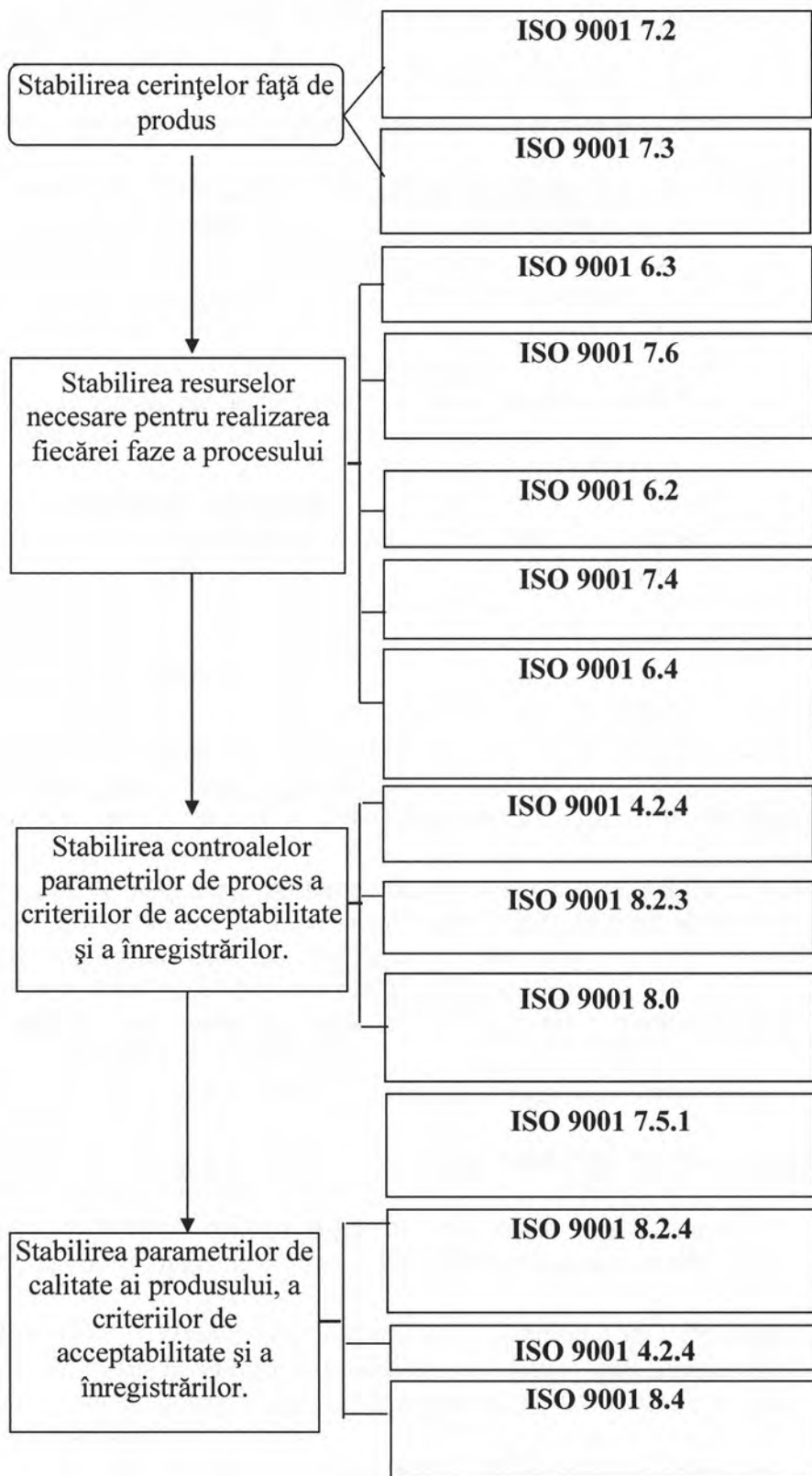
Pentru fiecare parametru de proces sau produs sunt stabilite:

- 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 relementări pentru acest domeniu (standarde, reglementări tehnice, etc.)**



**PC-7.1 PLANIFICAREA PROCESULUI DE REALIZARE A PRODUSULUI**



## **7.2 Procese referitoare la relațiile cu clientul**

Respectarea cerințelor acestei clauze a standardului este asigurată de implementarea procedurii PR-7.2-01 „Procesele referitoare la relația cu clientul” care include toate elementele necesare pentru realizarea cerințelor standardului.

### **Scop:**

- Definirea condițiilor cerute de către client referitoare la produs, condițiile de livrare și asistență post vânzare.
- Identificarea condițiilor referitoare la produs care nu au fost specificate de client, dar sunt necesare pentru a utiliza produsul și /sau sunt cerute prin lege și /sau sunt reglementate de standardele naționale sau internaționale. Aceste condiții trebuie să fie aprobate de client.
- A asigura că oferta este elaborată conform condițiilor clientului și a exigențelor tehnice și economice ale întreprinderii.
- A asigura că comanda primită va fi îndeplinită conform condițiilor clientului.
- A asigura eficacitatea canalelor de comunicare cu clientul pentru a-i livra în caz de necesitate toată informația referitoare la produse, contracte, oferte, ordine, modificări, reclamații.

### **Descrierea procesului**

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

#### **SC – Serviciul 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:
  - SC – Serviciul comercial – confirmă definirea clară a cerințelor clientului.
  - ST Serviciul tehnic – confirmă rezultatele analizei de fezabilitate a proiectului de ofertă/contract.
  - SA – Serviciul de aprovizionare – confirmă că toate produsele și materialele necesare vor fi disponibile pentru realizarea acestor cerințe.
  - SF – Serviciul 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 reinnoiește 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 „Controlul documentelor”) și lansează comanda internă de executare a cerințelor contractului.
- Direcția de planificare și finanțe arhivează exemplarul de contract aflat sub controlul întreprinderii.

**Managerii Serviciului 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.

### Relațiile cu clienții

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

<b>Etapele 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.	Serviciul comercial.
	Informație despre istoria întreprinderii și sistemul calității	Manualul calității, publicații în presă	RMC
Clientul dorește să încheie contract cu întreprinderea	Contribuții la formularea cerințelor, elaborarea, analiza și prezentarea ofertei clientului.	Ofertă, proiectul contractului	Serviciul 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	Serviciul comercial.
Legătura cu clientul după vânzarea produselor.	Analiza satisfacției clientului	Anchete pentru analiza satisfacției clienților FR-8.2.1-01.	Serviciul comercial.
	Soluționarea reclamațiilor clienților	Realizarea cerințelor procedurii PR-8.3-01 «Controlul produsului neconform», PR-8.5.2/8.5.3-01 „Acțiuni corective și preventive”	Serviciul comercial. RMC
	Deservire tehnică după livrare	Cerințele contractelor privind serviciile post vânzare	Director tehnic

## 7.3 Proiectare și dezvoltare

### Descrierea procesului

Procesul de proiectare este externalizat. Proiectele prezentate de beneficiar sunt verificate de specialiști competenți la faza de analiză a contractului în conformitate cu procedura PR-7.2-01 ”Procese referitoare la relațiile cu clienții”, respectându-se cerințele p. 7.5.4 ISO 9001:2008 ”Proprietatea clientului”.

Proiectele executate la comanda ”VARINCOM” SRL sunt controlate în conformitate cu procedura PR-7.4-01 ”Aprovizionare”, 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 după a calității și a respectării standardelor în vigoare.

Compania acceptă doar proiecte elaborate de companii autorizate, care respectă prevederile p. 7.3 ISO 9001:2008 referitoare la planificarea proiectării 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.

## **7.4 Aprovizionare**

Cerințele stipulate de această clauză a standardului sunt respectate prin aplicarea procedurii PR-7.4-01 „Aprovizionare”.

### **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.***

##### ***Lansarea cererii de aprovizionare.***

Departamentele organizației, în baza Planului general FR-7.4-02 elaborează Cererea de aprovizionare FR-7.4-03.

- prezintă această cerere spre avizare Departamentului specializat în anumite tipuri de aprovizionări.
- arhivează originalul cererii de aprovizionare, iar copia o transmite Departamentului responsabil de aprovizionare.

Pentru procesele externalizate cererea de achiziționare este întocmită conform formularului FR-7.4-04.

##### ***Lansarea cererii de ofertă.***

În cazul unor produse/servicii noi, sau când este necesar de a evalua un furnizor nou, departamentul responsabil de aprovizionare lansează cererea de ofertă, formular FR-7.4-05 către furnizorii potențiali incluși în baza de date a furnizorilor FR-7.4-06 și alți furnizori stabiliți de departamentul responsabil de aprovizionare.

Notă: Baza de date a furnizorilor se actualizează cel puțin o dată în an, nu mai târziu de 15 decembrie în baza informației referitoare la relațiile cu furnizorii (registru relațiilor cu furnizorii FR-7.4-10 și a informației despre noii furnizori.

##### ***Recepționarea ofertelor tehnice și financiare.***

Comisia de Evaluare a furnizorilor (CEF), numită prin ordinul Directorului General, analizează documentele de calificare, oferte tehnice, oferte financiare – aplicând competențele profesionale ale fiecărui membru al comisiei - în termen de 3 de zile de la data deschiderii ofertelor.

La necesitate, sunt solicitate informații suplimentare de la furnizori și din alte surse.

Evaluarea și selectarea furnizorilor. Întocmirea procesului verbal de selectare.

Evaluarea furnizorilor se face de către CEF. Comisia stabilește criteriile de evaluare, completând formularul "Fisa de evaluare a furnizorului" FR-7.4-07. Informațiile necesare pentru evaluarea obiectivă a furnizorilor includ:

- Informația tehnică privind calitatea produselor achiziționate anterior de la furnizorul dat, primită de la subdiviziunile organizației.
- Informația primită de la alți clienți ai acestui furnizor.
- Informația lansată de furnizorii potențiali ca răspuns la cererile de ofertă, anchete, etc.
- Alte informații relevante.

La evaluarea furnizorilor pot fi utilizate criteriile prezente în formularul FR-7.4-08 ("Criterii de evaluare a furnizorilor. Exemplu".)

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

1. Nota maxima: numărul de criterii aplicabile pentru furnizor înmulțite la 5 și la ponderea criteriului (importanța).
2. Nota primită: suma notelor pentru fiecare criteriu aplicabil.
3. Evaluarea, % : «P» = Nota obținută/nota maxima \* 100%.

Se va accepta furnizorul care a acumulat punctajul cel mai mare, dar nu mai mic de 60%.

În caz dacă toți furnizorii evaluați obțin un punctaj mai mic de 60% (o notă medie mai mică decât nota "3") se vor face investigații suplimentare pentru căutarea de noi furnizori.

Rezultatele evaluării furnizorilor sunt înregistrate în compartimentul "Concluzii" al formularului FR-7.4-07.

#### *Analiza proiectului contractului.*

Analiza contractului este efectuată de CEF, care include:

- Inițiatorul cererii de aprovizionare;
- Un reprezentant al departamentului aprovizionare și logistică;
- Un reprezentant al contabilității;
- Secția juridică.

La indicația Directorului General în activitatea de analiză a contractului pot fi incluse și alte funcții din cadrul organizației.

Rezultatele analizei sunt înregistrate prin semnătura persoanelor care au participat la analiză pe câmpul contractului.

#### *Aprobarea contractului de către conducătorii părților contractuale.*

După analiza contractului Președintele comisiei de analiză a contractului transmite 2 exemplare ale contractului spre semnare și aprobare Directorului General.

La proiectul contractului urmează să fie anexate

- Fișele de evaluare a furnizorilor FR-7.4-07
- Ofertele supuse analizei,

#### *Înregistrarea contractului.*

Secretariatul atribuie contractului cod, număr, indică data și-l înregistrează în Registrul de evidență a Contractelor FR-4.2.3-09 (a se vedea procedura PR-4.2.3-01 "Controlul documentelor").

#### *Monitorizarea derulării contractului. Finalizare lucrări prevăzute de contract.*

Departamentul responsabil de aprovizionare monitorizează activitățile din cadrul contractului, iar contabilitatea ține la evidență actele de transmitere recepție și facturile plătite cu respectarea încadrării sumelor prevăzute în bugetul de venituri și cheltuieli. Departamentul responsabil de aprovizionare este obligat să obțină de la furnizor prezentarea facturii fiscale într-un termen de cel mult **5 zile** de la data efectuării transferului de către contabilitate.

#### ***Aprovizionare în baza comenzilor curente.***

Achiziționarea acestor produse se face în baza cererilor de aprovizionare FR-7.4-03 sau FR-7.4-04 fără careva formalități suplimentare.

După aprobarea ei de către Directorul general, cererea se lansează către departamentul responsabil de aprovizionare.

La rândul său, acest departament coordonează procesul de aprovizionare a produselor, lansând comenzi către furnizorii acceptați și monitorizând realizarea lor.

#### ***Verificarea produselor achiziționate***

##### *Verificarea la furnizor*

Pentru produsele cu impact critic asupra calității, organizația, conducându-se de prevederile p. 7.4.3 ISO 9001:2008, poate desfășura verificarea la furnizor, pentru care, în informațiile pentru aprovizionare din contracte sunt stipulate "înțelegerile avute în vedere la verificare și metoda de eliberare a produsului".

##### *Verificarea la recepție*

Verificarea decurge în două etape:

- Controlul documentar și cantitativ, controlul aspectului exterior al produsului;
- Controlul tehnic (dacă este cazul).

Controlul documentar și cantitativ, controlul aspectului exterior al produsului se face de către depozitar în conformitate cu planul de control.

## **7.5 Producție și furnizare de servicii**

### **7.5.1 Controlul producției**

#### **Descrierea procesului**

Prin programul de asigurare a calității, toate activitățile de execuție efectuate de companie se desfășoară în mod controlat și planificat pe baza de procedurilor scrise cu specificarea clară a responsabilităților, a modului de lucru de confirmare, documentare și control în vederea asigurării îndeplinirii cerințelor de asigurare a calității.

Înainte de începerea oricărei activități se verifică și se documentează îndeplinirea următoarelor condiții inițiale:

- personalul este calificat și autorizat corespunzător pentru lucrările pe care le execută și instruit cu prevederile codurilor standardelor aplicabile și procedurile de lucru;
- lucrările se controlează numai de personal autorizat și instruit, cunoscător a procedurilor de lucru aplicabile;
- materialele și produsele utilizate sînt procurate în baza specificațiilor din documentația de proiectare și au toate documentele care atestă calitatea lor, sînt verificate, acceptate și disponibile;
- echipamentele, sculele, dispozitivele, EMM sînt conforme cu documentele de proiectare și de procurare verificate, acceptate și disponibile;
- cerințele de execuție din proiecte sînt incluse în procedurile de lucru și instrucțiuni.
- documentația tehnică este la ultima revizie și disponibilă la locul de execuție;
- PCCVI-urile și procedurile de control sînt elaborate, avizate și difuzate;
- neconformitățile din etapele anterioare de construcție au fost înlăturate;
- există aprobarea beneficiarului pentru începerea lucrărilor.

#### **Planificarea producției**

Funcția de planificare a activității de construcții este asigurată de directorul tehnic.

Activitățile de aprovizionare sînt planificate de departamentul aprovizionare.

Planificarea activității de ETAC, inspecții este asigurată de șeful compartimentul AQ.

Planificarea activităților de CCVI - uri și confirmare a calității lucrărilor este realizată de directorul tehnic.

Detalierea modalităților și a responsabilităților privind planificarea activităților desfășurate de companie este făcută în planurile calității.

### **7.5.2 Validarea proceselor de producție și de furnizare de servicii**

#### **Descrierea procesului**

În «VARINCOM» SRL aceste procese sunt ținute sub control prin utilizarea planurilor specifice ale calității, care prevăd:

- criterii definite pentru analiza și aprobarea proceselor,
- aprobarea echipamentului și calificarea personalului,
- utilizarea de metode și proceduri specifice,
- cerințe referitoare la înregistrări
- revalidarea.

Procesele speciale (lucrări ascunse, lucrări la fazele determinante) sunt identificate în documentele de proiectare. Înregistrările referitoare la controlul proceselor speciale sunt menținute în Cartea Tehnică a Construcției.

### **7.5.3 Identificarea și trasabilitatea**

#### **Descrierea procesului**

Trasabilitatea produselor întreprinderii este o cerință impusă de client și de legislație. Trasabilitatea se asigură cu scopul prin realizarea cerințelor procedurii PR-7.4-01 „Aprovizionare”, efectuarea verificării produselor achiziționate și înregistrarea rezultatelor verificării, înregistrarea lucrărilor efectuate în formularele prevăzute de Cartea Tehnică a Construcției și păstrarea înregistrărilor conform legislației și a procedurii PR-8.2.4-01 „Controlul înregistrărilor”, menținerea relațiilor cu clienții în conformitate cu PR-7.2-01 «Procese referitor la relațiile cu clienții». Astfel sunt stabilite metode de asigurare a trasabilității de la furnizor și până la client.

Identificarea produselor achiziționate este efectuată în conformitate cu procedurile de identificare ale furnizorului și este stipulată în contractele de aprovizionare. Identificarea produselor aflate la depozit și a celor aflate în curs de procesare se efectuează prin aplicarea formularului FR-7.5.3-01, în care este indicată denumirea produsului, lotul din care face parte (unde este aplicabil), locul depozitării, responsabilul de verificare.

Stadiul inspecției și testărilor este identificat în modul următor:

*Produse neconforme* – aplicarea etichetei FR-7.5.3-02 „Produs neconform! Nu se aplică!”, înregistrarea rezultatelor verificării pe etichetă și izolarea produselor într-un spațiu special.

*Produse la stadiul de verificare sau în așteptarea verificării* – Formularul FR-7.5.3-01 completat până la inscripția „În așteptarea verificării! Nu utilizați!” marcată cu culoare galbenă.

*Produse care au trecut verificarea cu rezultat pozitiv* – aplicarea etichetei FR-7.5.3-01, inscripția „În așteptarea verificării! Nu utilizați!” se exclude, locul inscripției se marchează cu culoare verde. Pe formular se înregistrează rezultatele verificării. Stadiul verificărilor în procesul de realizare a lucrărilor de construcție poate fi urmărit în baza înregistrărilor din Cartea Tehnică a construcției.

### **7.5.4 Proprietatea clientului**

#### **Descrierea procesului**

Compania asigură tratarea cu grijă a produsului – proprietate a clientului sau a produsului, furnizorul căruia este indicat de client, pe perioada în care aceasta se află sub propriul control sau este utilizat de organizație pentru a fi inclusă în produsul cerut de client. Organizația asigură identificarea (aplicarea cartei FR-7.5.4-01) verificarea, protejarea și siguranța proprietății clientului puse la dispoziție. Dacă proprietatea clientului este pierdută, deteriorată sau inaptă pentru utilizare, acest lucru este raportat clientului și sunt menținute înregistrări conform cerințelor procedurii „Controlul produsului

neconform” PR-8.3-01.

### **7.5.5 Conservarea produsului**

#### **Descrierea procesului**

*Transportare, lucrări de încărcare – descărcare.*

Responsabilul de organizarea transportării perfectează documentele necesare pentru procurarea și transportarea produselor către întreprindere sau transportarea către client. Pentru transportare sunt puse la dispoziție mijloacele de transport adecvate, care sunt echipate astfel, ca să fie exclusă deteriorarea produselor în timpul transportării. Responsabilul de organizarea transportării asigură instruirea conducătorilor auto privind metodele de transportare și protecția produselor. La necesitate el prezintă instrucțiuni scrise, elaborate pe baza cerințelor standardelor pentru produse referitoare la transportare și manipulare.

Produsele pentru care sunt prevăzute condiții speciale pentru transportare sunt identificate în mod special (ex.: semne de manipulare).

Lucrările de încărcare-descărcare sunt efectuate de personal instruit care se conduce de cerințele față de manipularea produselor și semnele de manipulare indicate pe ambalaj. Pentru aceste lucrări sunt aplicate mijloace tehnice care asigură păstrarea produsului.

La transportarea și manipularea produselor în interiorul halelor de producție se aplică containere și mijloace tehnice adecvate pentru prevenirea deteriorării produselor, pătrunderii umezelii etc.

Produsele se tranSIMt la fazele următoare de producție numai după obținerea rezultatelor pozitive ale controlului calității.

*Depozitarea și conservarea produselor.*

Toate materialele aprovizionate sunt supuse controlului la intrare. Materialele sunt amplasate la depozite conform tipului și consecutivității utilizării (regula FIFO – primul intrat – primul ieșit).

Produsele finite sunt protejate de deteriorare prin ambalaj adecvat, sunt identificate și sunt amplasate la depozit în dependență de tip și consecutivitatea expedierii.

La păstrarea produselor sunt respectate următoarele condiții :

- Prezența identificării produsului și a stadiului de verificare;
- Numai persoane autorizate au acces la depozite și la halele pentru păstrarea provizorie a produselor;
- Eliberarea produselor de la depozite se face numai pe baza documentelor în vigoare;
- Produsele de la depozite sunt supuse unui control periodic pentru aprecierea corespunderii cerințelor de calitate. În cazul depistării produselor neconforme se inițiază procedura PR-8.3-01 « Controlul produsului neconform ».

*Ambalare*

Ambalajul aplicat de întreprindere asigură păstrarea produselor conform cerințelor contractului.

În contractele de aprovizionare sunt stipulate cerințe față de ambalaj. Lucrările de ambalare sunt efectuate conform standardelor în vigoare, instrucțiunilor de lucru, cerințelor contractului, de personal instruit.

*Livrarea produselor către client.*

- Organizația asigură ca produsele să ajungă la destinatar în termenii stabiliți, în cantitatea necesară, fără deteriorări sau alte defecte;
- Responsabilul de organizare a transportării stabilește mijlocul de transport necesar pentru transportare, trasează schema amplasării produselor în unitatea de transport, petrece instruirea conducătorilor mijloacelor de transport privind transportarea.



## **7.6 Controlul Echipamentelor de Măsurare și Monitorizare (EMM)**

### **Descrierea procesului**

Toate EMM-urile utilizate de "Varincom" SRL sunt supuse etalonărilor/verificărilor metrologice conform procedurilor legale.

EMM-urile sunt identificate fizic prin marcaje sau etichete și în documente pentru a se cunoaște permanent starea lor de etalonare sau verificare.

În urma verificărilor și etalonărilor metrologice se emit înregistrări de calitate, conform procedurilor de lucru specifice.

Atunci, când un EMM este găsit decalibrat, personalul responsabil va evalua și concluziona în scris valabilitatea rezultatelor inspecțiilor și încercărilor anterioare. În urma evaluărilor se decide oportunitatea repetării verificărilor, rezultatul cărora sunt incerte.

Responsabil de control asupra EMM în întreaga organizație este Directorul Tehnic. Fiecare subdiviziune care utilizează EMM este responsabilă de controlul DMM din cadrul departamentului.

### *Alegerea, identificarea EMM*

EMM aplicate la întreprindere în departamentele de bază și cele auxiliare sunt stabilite în planurile calității astfel, ca eroarea limită de măsurare, limitele de măsurare să corespundă valorii nominale și toleranței parametrului măsurat.

La necesitatea procurării unui EMM pentru realizarea cerințelor contractului conducătorul departamentului se consultă cu responsabilul de control EMM. EMM-urile procurate sunt supuse controlului la intrare conform planului de control la intrare. Toate EMM care sunt aplicate la întreprindere sunt incluse în lista FR-7.6-01 pe care o actualizează Responsabilul de metrologie din departamentul Logistică. Conducătorii departamentelor dețin și actualizează listele FR-7.6-01 ale EMM aflate în departamentele respective.

### *Verificarea EMM.*

Înainte de aplicarea EMM utilizatorul trebuie să se convingă că el este verificat. Stadiul verificării EMM este indicat pe eticheta FR-7.6-02. În cazul când termenul valabilității verificării este expirat utilizatorul informează conducătorul nemijlocit care coordonează verificarea cu Directorul Tehnic.

Verificarea DMM se face la Institutul de Standardizare și Metrologie RM și este coordonată de Directorul Tehnic. Verificarea șabloanelor, altor EMM confecționate în interiorul companiei se face în cadrul întreprinderii și se înregistrează în formularul FR-7.6-01. Verificarea este confirmată prin fișe de înregistrare livrate de Institutul de Standardizare și Metrologie RM pentru fiecare EMM supus verificării de către această organizație. După verificare sunt actualizate înregistrările din formularul FR-7.6-01.

*EMM-urile neconforme.* Dacă utilizatorul constată că EMM-ul este neconform, el îl informează pe conducătorul departamentului. Se aplică alt EMM verificat iar cel neconform este retras din utilizare. EMM-ul neconform este transimis la reparație și apoi supus verificării. În cazul când EMM-ul neconform nu poate fi izolat el se identifică cu cartela FR-7.6-03 „EMM neconform! Nu se utilizează!”

*Cerințele față de mediu și de manipulare pentru EMM.* Sunt indicate în pasapoartele EMM-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 responsabilul de EMM verifică prezența mijloacelor de protecție contra intervențiilor neautorizate în construcția EMM (plombe, alte mijloace de protecție).

### *Documentația*

Toate documentele referitoare la EMM sunt controlate în conformitate cu procedurile PR-4.2.3-01 „Controlul documentelor” și PR-4.2.4-01 „Controlul înregistrărilor”.

## **8. MĂSURARE, ANALIZĂ ÎMBUNĂTĂȚIRE**

### **8.0 Planificarea măsurărilor, monitorizărilor și a îmbunătățirilor**

#### **Descrierea procesului**

Întreprinderea asigură îmbunătățirea continuă a SMC/SMM/SSM prin măsurarea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a următoarelor elemente:

- Obiectivele calității
- Evaluarea competențelor personalului
- Evaluarea eficacității formării personalului
- Rezultatele mentenanței utilajului tehnologic
- Comunicarea cu clienții și analiza reclamațiilor
- Rezultatele analizei comenzilor și a ofertelor
- Rezultatele evaluării furnizorilor
- Reclamațiile către furnizori
- Rezultatele controalelor produselor la recepție ce se află în proprietatea clientului.
- Rezultatele controalelor produselor la recepție ce se află în proprietatea întreprinderii.
- Rezultatele controlului EMM
- Satisfacția clientului extern
- Satisfacția clientului intern (personalul)
- Rezultatele auditurilor interne
- Rezultatele analizei Rapoartelor de neconformitate
- Rezultatele Acțiunilor Corective
- Rezultatele Acțiunilor Preventive.

*Aplicarea metodelor statistice pentru analiza și monitorizarea proceselor.* Metodele statistice (Analiza Pareto, Histograme, grafice, fișe de înregistrare etc.) sunt aplicate cu scopul controlului asupra proceselor, colectarea datelor despre neconformități și elaborarea măsurilor de corecție și acțiuni corective, precum și pentru măsurarea în timp a progreselor în dezvoltarea întreprinderii și a SMC/SMM/SSM.

#### **8.1 Generalități**

Modul de respectare a cerințelor acestei clauze este descris în p. 8.0 al prezentului manual

### **8.2 Măsurare și monitorizare**

#### **8.2.1 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.

#### *Satisfacția clientului extern*

Departamentul comercial elaborează Chestionarul pentru evaluarea satisfacerii clienților externi (Anchetă de analiză a satisfacției clienților FR-8.2.1-01. 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”).

### ***Satisfacția clientului intern***

Serviciul Resurse umane (RU) elaborează Chestionarul anonim pentru evaluarea satisfacerii clienților interni FR-8.2.1-02. 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”

## **8.2.2 Audituri interne**

Această clauză a standardului este respectată prin aplicarea procedurii PR-8.2.2-01 „Audituri interne”, care include toate elementele necesare pentru respectarea cerințelor.

### **Descrierea procesului**

#### ***Auditul SIM***

**DG** numește Auditorul șef (AȘ) prin emiterea unui ordin. AȘ determină componența echipei de audit (EA).

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 externi pot participa la procesul de audit în calitate de membri ai echipei de audit sau ca auditori șefi.

- Auditorul Șef efectuează instruirea echipei de audit în domeniul standardelor ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007; ISO 19011:2011.

AȘ în colaborare cu membrii EA elaborează pentru fiecare departament planul de audit FR-8.2.2-01 și stabilește responsabilii de efectuare a auditului pentru fiecare punct din standard relevant subdiviziunii. AȘ indică auditorii în câmpul „Auditori” FR-8.2.2-01.

AȘ atribuie număr de ordine planului de audit.

AȘ în colaborare cu EA elaborează listele de verificare FR-8.2.2-02, cărora li se atribuie numere ce coincid cu numărul planului de audit FR-8.2.2-01.

Înainte de a începe auditul AȘ organizează o ședință de deschidere a auditului la care participă reprezentanții departamentelor auditate și membrii grupului de audit.

La ședința de deschidere AȘ prezintă echipa de audit și aduce la cunoștință obiectivele auditului și planul 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 eșantioane 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 FR-8.2.2-02.

Constatări de audit:

- *Neconformități majore* – punctajul total constituie mai puțin decât 50% din punctajul maxim. În acest caz, după efectuarea corecțiilor urmează să fie inițiată procedura „Acțiuni corective” PR-8.5.2-01.
- *Neconformități minore* – punctajul pentru clauza date se află între 50 – 80%.
- *Observații* – mici neconformități care pot fi soluționate de către persoanele responsabile în timpul auditului.
- *Recomandări de îmbunătățire* – propuneri de îmbunătățire care sunt înaintate de auditori sau de auditați în procesul auditului.

După efectuarea auditului AȘ și EA completează Rapoartele de audit forma FR-8.2.2-03 (Anexa 3). Aceste rapoarte sunt prezentate conducătorilor departamentelor auditate (CDA) pentru soluționarea comună (EA și CDA) a eventualelor divergențe.

AȘ și EA elaborează redacția finală a rapoartelor de audit și prezintă rapoartele către DG.

AȘ prezintă rezultatele auditului la ședința de închidere a auditului.

Rapoartele de audit semnate de AȘ și CDA sunt distribuite în felul următor: originalul – RMC, o copie – CDA, copia a doua – DG.

RMC deschide raport de neconformitate FR-8.3-01 și stabilește corecțiile/acțiunile corective/preventive pentru soluționarea neconformităților depistate, înlăturarea cauzelor și prevenirea neconformităților potențiale. RMC urmărește executarea acestor acțiuni în conformitate cu procedurile Controlul produsului neconform PR-8.3-01

„Acțiuni corective/preventive” PR-8.5.2/8.5.3-01

### ***Sistemul de examinări tehnice de asigurare a calității (ETAC).***

Compania, prin compartimentul AQ efectuează

- ETAC - uri interne la șantiere care desfășoară activități în regim de asigurare a calității pentru evaluarea eficienței și stadiului implementării PAC;
- ETAC - uri externe la furnizori de produse / servicii pentru:
  - a) evaluarea capabilității acestora înainte de încheierea contractelor;
  - b) evaluarea stadiului implementării și eficienței propriului lor PAC.

Personalul care desfășoară ETAC - uri este calificat și instruit și nu este responsabil cu execuția sau verificarea activităților examinate.

Efectuarea examinărilor tehnice și a inspecțiilor de asigurare a calității se face în concordanță cu FCC - urile întocmite în baza procedurilor aplicabile activităților care se examinează.

Raportarea rezultatelor examinărilor și a inspecțiilor se face în "Raportul de ETAC" și "Raportul de inspecție".

Dificiențele constatate se descriu în rapoarte suficient de detaliat pentru organizația controlată să poată propune și implementa acțiunile corective.

Rapoartele se transmit organizației controlate, directorului societății, beneficiarului și la «VARINCOM » SRL.

Organizația controlată întocmește un program de acțiuni corective și comunică data la care este finalizată implementarea acțiunilor corective.

În urma analizelor efectuate de inginerii compartimentului AQ și din observațiile rezultate din activitatea de ETAC din care rezultă incertitudini ale implementării PAC, se pot stabili ETAC - uri suplimentare pentru identificarea și corectarea condițiilor contrare calității.

Documentele rezultate din ETAC - uri sînt înregistrări nepermanente și care se păstrează pînă la intrarea în exploatare.

Detalierea acțiunilor implicate în desfășurarea unui ETAC se face în procedura de sistem PAC.

### **8.2.3 Monitorizarea și măsurarea proceselor**

Întreprinderea efectuează monitorizarea și măsurarea proceselor de fabricare a produselor în conformitate cu Planurile Calității.

Planurile Calității conțin următoarele date:

- Fazele procesului;
- Controlul efectuat;
- Mijloace /Instrumente utilizate;
- Departamentele responsabile pentru efectuarea controlului;
- Înregistrările efectuate;

Modalitățile operative de efectuare a controlului sunt arătate în standardele de stat.

În cazul în care în rezultatul controlului au fost depistate neconformități ale procesului, sunt întreprinse acțiuni corective utilizând procedura PR - 8.5.2/8.5.3-01 Acțiuni corective și preventive.

Modalitatea de desfășurare în condiții controlate a proceselor este detaliată în procedurile de sistem.

Procesele de execuție care influențează calitatea lucrărilor se desfășoară în condiții controlate, numai după ce au fost asigurate:

- documentele de execuție și procedurile la ultima revizie;
- materiale și echipamente corespunzătoare;
- personal instruit.

Procesele speciale se execută după ce au fost omologate, pe baza de proceduri scrise și aprobate, iar personalul de execuție și control a proceselor speciale este calificat și autorizat conform legilor specifice în vigoare.

Inspectia produselor la primire se face de către comisia de receptie numită prin decizie de conducerea companiei.

La receptie se verifică conformitatea produselor și a materialelor cu specificatiile, identificarea, starea acestora în urma transportului și înregistrările calității emise de furnizor.

Rezultatele inspecției la primire se înscriu în înregistrările specifice, conform procedurilor stabilite.

Activitățile de confirmare sunt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizate conform prevederilor legale.

Controalele de calitate, inspecțiile și încercările se realizează pe faze și în toate etapele de realizare a lucrărilor.

Rezultatele inspecțiilor și încercărilor sunt analizate pentru asigurarea faptului că au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentată iar persoanele care execută analiza și confirmă acceptarea sunt nominalizate.

### **8.2.4. Monitorizarea și măsurarea produsului**

#### **8.2.4.1 Generalități.**

Conducerea "Varincom" SRL asigură prin măsurile descrise în Manual, că activitățile de confirmare sunt identificate, planificate și documentate pentru a certifica conformitatea lucrărilor de construcții-montaj cu documentația de execuție, standardele, normele, prescripțiile, procedurile și instrucțiunile în vigoare.

Activitățile de confirmare sunt executate și consemnate în conformitate cu cerințele specificate în planurile de control calitate, verificări și încercări întocmite pentru toate activitățile de execuție și avizare conform prevederilor legale.

Activitățile de confirmare a lucrărilor executate de "Varincom" SRL și a produselor procurate de la furnizori sunt desfășurate de personal calificat din cadrul compartimentului CTC.

Compania a stabilit și menține metode pentru a se asigura că produsele aprovizionate sau realizate în cadrul organizației, întrunesc condițiile specificate. Metodele de măsurare a caracteristicilor produsului pentru asigurarea conformității cu cerințele se aplică în funcție de:

- momentul din ciclul productiv;
- tipul și complexitatea produsului.

Măsurarea caracteristicilor calitative ale produsului fabricat în cadrul companiei se efectuează conform programului tehnologic de control planificate în toate fazele ciclului productiv, astfel:

- Controlul și analize la recepție.
- Controlul și analize în cursul fabricației.
- Controlul și analize la produsul finit

#### *Controlul la recepție*

Produsele necesare sunt achiziționate doar de la furnizorii acceptați. Produsele achiziționate sunt supuse verificării în conformitate cu planul de verificare la recepție. Rezultatele verificării sunt înregistrate cu indicarea persoanei care a luat decizia de acceptare a produsului. Departamentul responsabil de verificare a produselor achiziționate asigură atât verificarea documentelor de însoțire cât și a calității fizice a produsului, în limitele competenței tehnice a organizației. În cazul unor abateri de la cerințele planurilor de verificare este inițiată procedura “Controlul produsului neconform” PR-8.3-01.

#### *Controlul în cursul fabricației*

Operatorii din producție urmăresc defășurarea procesului tehnologic conform Planurilor Calității pentru realizarea produselor. Responsabil de efectuarea verificării la diferite faze ale realizării produsului este conducătorul departamentului de producție.

Produsele, care nu îndeplinesc cerințele de calitate sunt identificate, separate, și tratate ca produs neconform conform procedurii “Controlul produsului neconform” PR-8.3-01. Înregistrările verificărilor pe parcursul fluxului de fabricație sunt ținute în Cartea Tehnică a Construcției și în alte documente prevăzute de standarde și de legislație.

#### *Inspectii și încercări finale.*

Controalele de calitate și verificarea finală a lucrărilor executate se efectuează în vederea finalizării dovezilor de conformitate a lucrărilor cu condițiile specificate.

Inspectiile și încercările finale se efectuează înaintea solicitării beneficiarului pentru efectuarea recepției construcției.

Inspectiile finale pentru produsele executate de “Varincom” SRL se realizează în conformitate cu planul calității, prin activități specifice (examinări, inspectii, măsurări și încercări), ținându-se cont de tipul și caracteristicile produselor cât și de condițiile specifice referitoare la criteriile de acceptare prin eliberarea produselor.

#### **8.2.4.2 Plan de control calitate, verificări și încercări.**

Planurile de control calitate, verificări și încercări sunt documente de bază pentru desfășurarea activităților de confirmare.

Planurile de control calitate, verificări și încercări sunt întocmite în mod planificat, pe baza documentației de proiectare și a normelor aplicabile și aprobate astfel, încât să poată fi utilizate la începerea lucrărilor.

Activitățile de confirmare cuprinse în planurile de control calitate, verificări și încercări sunt corolate cu ordinea operațiilor de construcții și montaj. Planurile cuprind toate controalele de calitate, verificări și încercări, ordinea acestora, condițiile prelabile, criteriile de acceptare și înregistrările de calitate care se întocmesc.

Atunci, când criteriile cuprinse în planuri sunt îndeplinite, prin consemnarea în înregistrările de calitate se confirmă că:

- Lucrările sunt executate, controlate, verificate conform cerintelor stabilite pe bază de proceduri scrise;
- Lucrările de constructii nu au fost confirmate în punctele cu stationare obligatorie decât numai atunci, când în documentele prevăzute au fost obtinute acordurile scrise din partea organelor de control care au indicat punctele;
- Activitățile de control calitate, verificări și încercări și înregistrările acestora semnate, controlate și acceptate asigură, că montarea produselor și executarea lucrărilor de constructii-montaj s-au efectuat corect și complet.

#### **8.2.4.3 Controalele de calitate, verificări și încercări.**

Controalele de calitate, verificările și încercările se desfășoară conform procedurii de asigurare a calității, care conține cerințe pentru:

- Identificarea documentelor de referință care specifică cerințele controalelor de calitate, verificări și încercări;
- Identificarea caracteristicilor ce trebuie controlate, verificate;
- Criteriile de acceptare;
- Descrierea metodei de efectuare a controalelor;
- Identificarea persoanelor care efectuează controalele de calitate, verificările și încercările.

Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor vor fi consemnate în rapoarte, Fișe-chestionar de control (FCC) și în înregistrări de calitate care vor identifica lucrările și vor face referințe la procedurile aplicate.

Rezultatele Controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor sunt analizate pentru asigurarea faptului că au fost întrunite criteriile de acceptare.

Acceptarea este documentată iar persoanele care execută analiza și confirmă acceptarea sunt nominalizate.

#### **8.2.4.4 Stadiul controalelor de calitate, verificări și încercări.**

Indicarea stadiului controalelor de calitate, verificări și încercări se face în conformitate cu procedurile Program de asigurare a calității (PAC), care asigură, că toate controalele sunt executate și acceptabilitatea produselor/lucrărilor este cunoscută pe toată durata executării, până la predarea la beneficiar.

În urma controalelor efectuate se aplică de către personalul de control tehnic al calității (CTC) indicatorii de stadiu care să indice stadiul de funcționare și acceptabilitate al produselor, lucrărilor.

Cunoașterea stadiului inspecțiilor și încercărilor este asigurată prin completarea înregistrărilor calității pe faze, conform planurilor de control și prin aplicarea indicatorilor de stadiu.

#### **8.2.4.5 Înregistrările inspecțiilor și încercărilor.**

Rezultatele controalelor de calitate, verificărilor și încercărilor vor fi consemnate în rapoarte și înregistrări de calitate care vor identifica lucrările, personalul de execuție și control și vor face referințe la procedurile aplicate.

### **8.3 Controlul produsului neconform. Investigarea incidentelor și a accidentelor de mediu și OH&S**

Această clauză a standardului este respectată prin aplicarea procedurii de sistem PR-8.3-01 „Controlul produsului neconform. Investigarea incidentelor și a accidentelor de mediu și OH&S”.

#### **Descrierea procesului**

***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 RMM/RMSSO 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, acțiune preventivă" 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 SMC, SMM/OH&S.

#### ***Măsuri 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, acțiune preventivă" FR-8.3-01, 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 FR-7.5.3-02 „Produs neconform! Nu se aplică!”. 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 SMSSO 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;
- Reprelucrare
- 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 DG sau de RMC. În cazurile când corecția, acțiunile corective / preventive necesită investiții financiare esențiale deciziile privind corecția neconformității, acțiunilor corective/preventive este aprobată de DG.

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 DG care stabilește responsabilul de soluționare a reclamației. Responsabilul deschide Raportul de neconformitate FR-8.3-01 și acționează în conformitate cu cerințele actualei proceduri.

Deciziile privind corecțiile neconformităților de mediu, sănătate și securitate ocupationale sunt pregătite de Comitetul pentru Sănătate și Securitate Ocupatională și sunt documentate în raport de către RMM/RMSSO.

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

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

#### **5.8 Analiza neconformităților și elaborarea acțiunilor corective/preventive.**

RMC sau RMM/RMSSO efectuează analiza neconformităților și prezintă rezultatele analizei la Zilele Calității și la ședința anuală de Analiză efectuată de Management (vezi procedura PR-5.0-01 „Responsabilitatea managementului). Pentru neconformitățile majore sau repetabile RMC sau RMM/RMSSO elaborează Acțiuni corective/preventive în conformitate cu prevederile procedurii Acțiuni corective/preventive PR-8.5.2/8.5.3-01

### **8.4 Analiza datelor**

Această cerință a standardului este reflectată în p. 8.0 al actualului Manual.

### **8.5 Îmbunătățire**

#### **8.5.1 Planificarea îmbunătățirii continue**

Această cerință a standardului este reflectată în p. 8.0 al actualului Manual.

#### **8.5.2 Acțiuni corective**

##### **8.5.3 Acțiuni preventive. Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.**

Aceste clauze ale standardului sunt respectate prin aplicarea procedurii PR-8.5.2/8.5.3-01 „Acțiuni corective și preventive” care include toate elementele necesare pentru respectarea cerințelor

#### **Descrierea procesului**

##### ***Acțiuni corective/preventive***

*Emiterea RNC FR-8.3-01 (Solicitarea Acțiunii corective/preventive)*

Acțiunile corective pot fi solicitate în cazul neconformităților grave și /sau repetate ale produselor, proceselor, activităților întreprinderii, Sistemului Calității, în baza rezultatelor Auditului Intern sau a reclamațiilor clienților. Solicitantul descrie în formularul FR-8.3-01 “ problema legată de Produsul / procesul / elementul de sistem calitate neconform și o transmite către RMC, care identifică necesitatea unei acțiuni corective formalizate.

##### ***Descrierea neconformității existente sau potențiale și a cauzelor posibile***

Solicitantul sintetizează caracteristicile neconformităților produselor, proceselor, Sistemului Calității și a cauzelor ce le provoacă.

***Definirea corecțiilor și a acțiunilor corective/preventive pentru a elimina cauzele neconformităților existente sau a neconformităților potențiale***

RMC examinează cauzele indicate și evaluează posibilitatea unei noi apariții a neconformităților. Dacă este necesar, modifică / completează cauzele indicate pentru a le defini complet.

RMC indică acțiunile ce trebuie întreprinse pentru a evita repetarea/apariția neconformității, le coordonează cu Departamentele afectate de neconformitate.

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

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

Sunt indicați responsabilii de corecție, acțiune corectivă/preventivă. Se fixează de asemenea termenul prevăzut pentru efectuare.

*FR-8.3-01* este distribuită persoanelor responsabile pentru coordonarea corecției, acțiunii corective/preventive care confirmă prin semnătură primirea documentului.

RMC arhivează originalul *FR-8.3-01* monitorizează procesul de executare a deciziilor indicate.

Executorii realizează dispoziția de corecție, acțiune corectivă/preventivă apoi prezintă către RMC copia *FR-8.3-01* în care este inclus raportul scris privind rezultatele corecțiilor, acțiunilor corective/preventive.

*Reexaminarea rezultatului corecției, acțiunii corective/preventive*

RMC verifică rezultatul acțiunii, completând câmpul respectiv al *FR-8.3-01*, reieșind din următoarele situații posibile:

1. Corecție, Acțiune corectivă/preventivă completă cu rezultat pozitiv.

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

După completare RMC semnează în câmpurile respective ale *FR-8.3-01* și arhivează originalul.

2. Corecție, Acțiune corectivă efectuată cu rezultat negativ

Toate acțiunile prevăzute sunt efectuate, însă nu au dat rezultatul așteptat. Corecția, Acțiunea corectivă/preventivă este considerată efectuată cu rezultat negativ.

În acest caz fișa *FR-8.3-01* este completată ca în cazul precedent, fiind înregistrate problemele întâlnite. Este emisă o nouă *FR-8.3-01* pentru a întreprinde alte acțiuni. Procedura de emisie a unei noi *FR-8.3-01* are algoritmul descris mai sus.

3. Corecție, Acțiune corectivă/preventivă neefectuată

Una sau mai multe din prevederile indicate nu au fost îndeplinite. În acest caz RMC lansează o nouă *FR-8.3-01* conform algoritmului de mai sus, o copie fiind transmisă DG.

*Verificarea stadiului Acțiunilor corective / preventive*

Stadiul tuturor acțiunilor corective / preventive ce nu sunt finisate (terminate de executat) este verificat periodic de către RMC, care emite, dacă e necesar, solicitări de efectuare conform algoritmului descris mai sus.

***Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns.***

Această cerință a standardelor ISO 14001 și OHSAS 18001 este respectată prin aplicarea procedurii PR-4.4.7-01 "Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns".

## **Descrierea procesului**

### ***Generalități***

Situațiile de urgență (SU) 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 situații de urgență) este documentată în planurile de acțiuni, care pot fi planuri de prevenire

