

OFERTANTUL: IASICON S.A. IAȘI

AUTORITATEA CONTRACTANTA : Centrul Integrat de Pregătire pentru Aplicarea Legii al MAI.

LUCRARE: Lucrării de construcție a Centrului Integrat de Pregătire pentru Aplicarea Legii al MAI
din mun. Chișinău, str. N. Dîmo nr. 30, nr. cadastral 0100313.1013.

Manualul de asigurare a calității pentru executia lucrarilor

A Dosar de prezentare a sistemului de conducere si de asigurare a calitatii lucrarilor propus pentru realizarea contractului.

PROGRAMUL PRELIMINAR MANAGEMENTULUI DE CALITATE- MEDIU – SANATATEA SI SECURITATEA OCUPATIONALĂ

CUPRINS

CAP.	DENUMIRE	
	APROBARE MANUAL	1
	CUPRINS	2
	PREZENTAREA S.C. IASICON S.A.	4
1.	GENERALITĂȚI	7
1.1	Scopul manualului de management integrat	7
1.2	Domeniul de aplicare	7
1.3	Controlul manualului	8
2.	REFERINȚE NORMATIVE	10
3.	TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	11
3.1	Termeni, definiții	11
3.2	Prescurtări	14
4.	CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	15
4.1.	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează	15
4.2.	Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate	15
4.3.	Stabilirea domeniului de valabilitate al sistemului de management	15
4.4.	Sistem de management și procesele sale	16
5.	LEADERSHIP	18
5.1	Leadership și angajament	18
5.1.1.	Generalități	18
5.1.2.	Orientarea către client	18
5.2.	Politică	19
5.2.1.	Stabilirea politicii referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională	19




5.2.2.	Comunicarea politici	19
5.3.	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	19
6.	PLANIFICARE	21
6.1.	Acțiuni de formulare a riscurilor și oportunităților	21
6.1.1.	Determinarea riscurilor	21
6.1.2.	Aspecte de mediu	21
6.1.3.	Obligații de conformare	22
6.1.4.	Planificarea acțiunilor	22
6.1.5	Identificare pericol, evaluare risc și stabilire controale	23
6.2.	Obiective de calitate, mediu, OH&S; planificarea realizării obiectivelor	23
6.3.	Planificarea schimbărilor	24
7.	SUPORT	25
7.1.	Resurse	25
7.1.1.	Generalități	25
7.1.2.	Personal	25
7.1.3.	Infrastructură	25
7.1.4.	Mediu pentru operarea proceselor	26
7.1.5.	Resurse de monitorizare și măsurare	26
7.1.6.	Cunoștințe organizaționale	27
7.2.	Competență	27
7.3.	Conștientizare	27
7.4.	Comunicare	28
7.4.1.	Comunicare internă și externă	28
7.4.2.	Participare și consultare	28
7.5.	Informații documentate	29
7.5.1.	Generalități	29
7.5.2.	Creare și actualizare	29
7.5.3.	Controlul informațiilor documentate	29
8.	OPERARE	30
8.1.	Planificare și control operațional	30
8.2.	Cerințe pentru produse și servicii	31
8.2.1.	Comunicarea cu clientul	31
8.2.2.	Determinarea cerințelor pentru produse și servicii	31
8.2.3.	Analizarea cerințelor pentru produse și servicii	31
8.2.4.	Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii	32
8.2.5.	Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns	32
8.3.	Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor	32
8.4.	Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior	33
8.4.1.	Generalități	33
8.4.2.	Tipul și amploarea controlului	33
8.4.3.	Informații pentru furnizorii externi	33
8.5.	Producție și furnizare de servicii	34
8.5.1.	Controlul producției și al furnizării de servicii	34
8.5.2.	Identificare și trasabilitate	34



8.5.3.	Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi	34
8.5.4.	Pastrare	35
8.5.5.	Activități post-livrare	35
8.5.6.	Controlul modificărilor	35
8.6.	Eliberarea produselor și serviciilor	35
8.7.	Controlul elementelor de ieșire neconforme	36
9.	EVALUAREA PERFORMANȚEI	37
9.1.	Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	37
9.1.1.	Generalități	37
9.1.2.	Satisfacția clientului	38
9.1.3.	Analiză și evaluare	38
9.1.4.	Evaluarea conformării cu obligațiile de conformare	38
9.2.	Audit intern	38
9.3.	Analiza efectuată de management	39
9.3.1.	Generalități	39
9.3.2.	Elemente de intrare ale analizei efectuate de management	39
9.3.3.	Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management	39
10	ÎMBUNĂTĂȚIRE	40
10.1.	Generalități	40
10.2.	Neconformitate și acțiune corectivă	40
10.3.	Îmbunătățire continuă	40
10.4.	Investigarea incidentelor OH&S	41
11.	LISTA PROCEDURILOR	42

PREZENTAREA S.C. IASICON S.A.

I Identificarea firmei:

Denumirea: **S.C. IASICON S.A. IAȘI**

Sediul: **B-dul Tudor Vladimirescu, nr.45 A, Bl. B1, parter+etaj I, Iasi, Jud. Iasi**

Tel: **0232-215 495;**

Fax: **0232-215496**

Site:**www.iasicon.ro**

II Obiect de activitate:

Execuție:

- Lucrari de constructii,inclusiv lucrari de arta.
- Lucrari de invelitori ,sarpante si terase la constructii.
- Constructii de autostrazi,drumuri,aerodromuri si constructii destinate sportului.
- Constructii hidrotehnice.



- Alte lucrari de constructii ingineresti.
- Alte lucrari specifice pentru constructii.
- Lucrari de izolatii si protectie anticoroziva.
- Alte lucrari de instalatii si de constructii auxiliare.
- Lucrari de ipsoserie.
- Lucrari de tamplarie si dulgherie.
- Lucrari de pardosire si placare a peretilor.
- Lucrari de vopsitorie,zugraveli si montari de geamuri.
- Productie si montaj tamplarie de aluminiu.
- Alte lucrari de finisaje.
- Consolidari si restaurari monumente.
- Demolarea constructiilor ,terasamente si organizare de santiere.
- Lucrari de foraj si sondaj pentru constructii.

III **Prezentarea firmei :**

S.C. IASICON S.A. IASI este o societate comerciala pe actiuni, cu capital privat, cu personalitate juridica, ce isi desfasoara activitatea pe baza contractului de societate, potrivit prevederilor legale si are domeniu de activitate executia lucrarilor de constructii civile, industriale, edificii culturale, drumuri.

Un compartiment important se ocupa de restaurarea monumentelor istorice.

Compania desfășoară lucrări și proiecte în diferite forme de colaborare, însă majoritatea sunt în regie proprie, deoarece organizația deține o bază materială care acoperă majoritatea tehnologiilor de execuție.

Organizarea companiei este făcută după o schemă flexibilă, cu compartimente bine delimitate care relaționează ușor și se completează în orice moment. Baza materială include pachete moderne și eficiente de cofrare (PERI), schele și alte utilități necesare activităților desfășurate la cele mai ridicate standarde.

S.C. IASICON S.A. detine un parc impresionant de utilaje actualizat după cele mai noi cerințe tehnologice.

Echipamentele folosite fac ca productivitatea să fie deosebită.

Organizația mai deține o linie de producție a reperelor de aluminiu și PVC pentru tâmplărie și pentru pereți cortină.

Personalul este competent și calificat pentru activitățile desfășurate.

Politica de cost promovată de **S.C. IASICON S.A.**, competitivă în actualul context economic este susținută printr-o dotare corespunzătoare, dar și prin competența și seriozitatea cu care firma abordează orice comandă.

Experiența în realizarea lucrărilor, înalta calificare a personalului cât și implementarea sistemului de management integrat în concordanță cu standardul SR EN ISO 9001, SR ISO 14001 ȘI OHSAS 18001, dă posibilitatea firmei noastre de a realiza lucrări la un nivel calitativ superior, cu prețuri foarte avantajoase și cu respectarea termenelor prevăzute în contracte, obiectivul nostru principal fiind satisfacerea cerințelor clientului, protecția mediului înconjurător și alinierea la noile cerințe ale Uniunii Europene.

Principalele lucrări efectuate de **S.C. IASICON S.A.** sunt:

a. Locuinte : Bloc Electrica Iasi, bloc 7,8,9 cartier Alfa Chisinau Republica Moldova; bloc D13 Tatarasi; bloc 590 Pacurari; bloc 250 Dacia; bloc 1004 tronsoane 5,6 C.U.G. Iasi si altele, Blocuri ANL-Nicolau-Pacurari, Locuinte unifamiliale ANL Moara de Vant.

b. Constructii culturale si de cult : Consolidare restaurare si amenajare Palatul Culturii Iasi; Consolidare protectie si restaurare Teatrul National Iasi; Lucrari de reparatii Vestigii Cucuteni;



Consolidare si restaurare Muzeul Unirii Iasi; Biserica Baptista; Biserica Catolica Belcesti; Biserica Evanghelista, Biserica Armeana, etc.

c. Constructii administrative, comerciale, sociale, in domeniul medico-sanitar : Sediul C.E.C.- Sucursala Iasi; Sediul Societatii de Asigurare Astra-Iasi; Sediul Societatii de Asigurare Unita Iasi; Sediul Bancii Comerciale Romane Iasi; Sediul Bancii Comerciale Romane Negresti; Sediul Bancii Agricole Iasi; Laboratorul de Medicina Legala Iasi; Extindere Grup de Interventie Directia R.T.V.-Iasi; R.K. Banca Nationala a Romaniei Iasi ; R.K. Spitalul Sf.Spiridon Iasi-Sectia a III-a Chirurgie; Centrul de Diagnostic si Tratament Iasi; Spitalul de Urgente Iasi; R.K. Spitalul de Studenti si Elevi Iasi; Sediul F.P.S. Iasi si altele.

d. Constructii industriale : Hala industrială S.M.A.; Hala garaj tramvaie Iasi; Substatie redresare curent electric Iasi; Extindere depozit carburanti Iasi; Centru Dispecer Iasi; Sediul Baza si productie R.A. Termoficare Iasi, Parc Tehnologic TEHNOPOLIS etc.

e. Lucrari de alimentare cu apa : Alimentare cu apa Belcesti; Alimentare cu Apa Vladeni; Statie tratare apa Chirita; Alimentare cu apa Pascani, Colector canalizare Pacurari etc.

CAP. 1 GENERALITĂȚI

1.1. Scopul manualului de management integrat

Manualul de management integrat calitate-mediu-sănătate este elaborat în următoarele scopuri:

- descrierea Sistemului de management integrat având ca referință standardele SR EN ISO 9001/2015, SR EN ISO 14001/ 2015, SR OHSAS 18001/ 2008;
- descrierea, pe scurt a modalității de îndeplinire a cerințelor standardelor referențiale cu indicarea informațiilor documentate specifice;
- definirea domeniului de aplicare a Sistemului de management integrat;
- prezentarea proceselor SMI cu definirea modului de abordare al acestora prin definirea datelor de intrare, datelor de ieșire, a proprietarilor de proces, a indicatorilor de performanță;
- asigurarea continuității și a metodelor de îmbunătățire continuă a performanțelor și a cerințelor standardelor referențiale în circumstanțe organizatorice interne și/sau externe în continuă schimbare;
- instruirii personalului cu privire la sistemul de management integrat și la metodele de implementare;
- informării părților interesate, la cererea acestora, asupra sistemului adoptat;
- furnizarea unor referințe pentru auditarea internă și externă a performanțelor.

Informațiile incluse în prezentul manual sunt menite să stabilească o modalitate unitară de abordare a proceselor astfel încât să se asigure:

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

Manualul de management integrat este expresia angajării deliberate, voluntare și practice a organizației în realizarea anumitor performanțe demonstrabile prin rezultate efective.



1.2. Domeniul de aplicare

Domeniul de aplicare al Sistemului de Management Integrat este:

Execuție lucrări de construcții civile și industriale și instalații aferente
Execuție lucrări de drumuri și poduri
Execuție lucrări de construcții hidrotehnice
Execuție lucrări de îmbunătățiri funciare
Execuție lucrări hidroedilitare
Execuție lucrări de consolidări și restaurări monumente istorice
Execuție și montaj tâmplărie de aluminiu și PVC
Colectarea, tratarea și eliminarea deșeurilor periculoase și nepericuloase.
ecuperarea materialelor reciclate sortate, comert cu ridicata al deșeurilor
și resturilor.

Sistemul de management integrat calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională se referă la toate activitățile, din toate sectoarele care pot avea implicații asupra calității produselor/ serviciilor, asupra mediului, a clienților săi, sau a angajaților. Tot personalul din organizație, indiferent de funcție, dacă efectuează activități cu implicații asupra calității lucrărilor, mediului sau sănătății și securității ocupaționale duce la îndeplinire prevederile prezentului Manual și a procedurilor aferente.

Manualul de management integrat constituie un document sintetic de bază, în relațiile organizației cu clienții, precum și cu organisme acreditate să certifice conformitatea sistemelor de management, facilitând informarea acestora asupra modului de tratare a cerințelor din standardele de referință în activitățile firmei.

1.3. Controlul manualului

Manualul este elaborat având ca date de intrare organigrama societății și documentația de referință menționată în capitolul 2.

Manualul este structurat în concordanță cu capitolele standardului ISO 9001, iar integrarea cerințelor din standardele ISO 14001 și OHSAS 18001 s-a realizat pe această structură.

Pentru a facilita urmărirea cerințelor din ISO 14001 și OHSAS 18001, în anexă la manual, este prezentată o corelare a capitolelor din manual cu clauzele acestor standarde.

În vederea îmbunătățirii continue a sistemului de management integrat, periodic, documentele vor fi analizate și revizuite.

Anual, manualul este analizat pentru a se determina necesitatea de modificare / revizuire.

Pentru modificări minore se utilizează fișe de modificare, conform procedurii **PSM-09**; pentru modificări majore se recurge la revizuirea întregului document.

Revizia manualului și a celorlalte documente SMI este determinată de:

- modificarea documentelor de referință;
- modificarea structurii organizatorice a firmei;
- apariția unor noi cerințe ale clienților;
- apariția unor noi reglementări;
- ca urmare a propunerilor de corectare, îmbunătățire făcute de utilizatori;
- ca urmare a rezultatelor auditurilor.



Aprobarea efectuării de modificări ale manualului este dată de către aceleași competențe care au aprobat ediția inițială iar rezultatul acestei modificări este comunicat solicitantului.

În momentul efectuării unei modificări aprobate, prin fișe de modificare, acestea vor fi distribuite la toți deținătorii, prin fișe de difuzare.

Difuzarea copiilor manualului cât și a modificărilor se face de către responsabilul SMI, care menține și evidența scrisă a deținătorilor manualului.

Deținătorul unei copii răspunde de păstrarea acesteia și de returnarea acesteia la responsabilul SMI atunci când primește o nouă revizie.

Exemplarul original al oricărei revizii a manualului perimat este arhivat și păstrat pe o perioadă de 1 an. Copiile documentelor retrase în momentul revizuirii, sunt distruse.

CAP. 2. REFERINȚE NORMATIVE

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

SR EN ISO 14001/ 2015- Sisteme de management de mediu. Specificații și ghid de utilizare

SR OHSAS 18001/ 2008 - Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale.

SR EN ISO 9000/ 2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

SR EN ISO 19011/ 2011 Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management ale calității și / sau mediului

SR EN ISO 14004/ 2005 Sisteme de management de mediu. Ghid privind principiile, sistemele și tehnicile de aplicare

OG 195/ 2005 Ordonanța de urgență privind protecția mediului (completată și modificată de Legea 84-2006)

Legea 107/ 1996 Legea Apelor – (completată și modificată cu Legea 310/2004, Legea 112/2006)

Legea 211/ 2011 privind regimul deșeurilor

Legea 104/ 2011 privind calitatea aerului înconjurător

Hotărâre nr. 856/ 2002 privind evidența gestiunii deșeurilor și pentru aprobarea listei cuprinzând deșeurile, inclusiv deșeurile periculoase

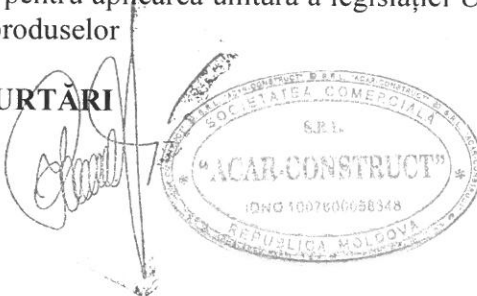
Legea nr. 319/ 2006 Legea securității și sănătății în muncă;

Hotărâre nr. 1425/ 2006 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii securității și sănătății în muncă nr. 319/2006

Legea 10/ 1995 (republicată 2015) Lege privind calitatea în construcții

OG 20/ 2010 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea unitară a legislației Uniunii Europene care armonizează condițiile de comercializare a produselor

CAP. 3. TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI



3.1. TERMENI, DEFINIȚII

Angajament- implicare în, și contribuție la, activități pentru a îndeplini obiective comune.

Asigurarea calității – parte a managementului calității, concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

Aspect de mediu- element al activităților, produselor sau serviciilor unei organizații care interacționează sau pot interacționa cu mediul.

Acțiune corectivă - acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reapariției.

Acțiune preventivă - acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități potențiale sau a altei situații nedorite.

Audit - proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi obiective și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Auditat - organizație care este auditată.

Echipă de audit- una sau mai multe persoane care efectuează un audit susținut dacă este nevoie de experți tehnici.

Calitate - măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci îndeplinesște cerințele.

Capabilitate- capacitatea unui obiect de a realiza un element de ieșire care va îndeplini cerințele pentru acel element de ieșire.

Caracteristică-trăsătură distinctivă.

Cerință - nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie. (nota: "în general implicit" are înțelesul că aceasta reprezintă o practică internă sau o obișnuință pentru organizație și pentru părțile interesate, ca nevoia sau așteptarea luată în considerare să fie implicită).

Cerință legală-cerință obligatorie specificată de un organism legislativ.

Cerință reglementată-cerință specificată de o autoritate mandatată de un organism legislativ.

Informații referitoare la configurația produsului- cerințe sau alte informații referitoare la proiectarea, realizarea, verificarea, funcționarea și susținerea produsului.

Cod de conduită pentru satisfacția clientului- promisiuni, făcute *clienților* de către o organizație, referitoare la comportarea sa, care vizează îmbunătățirea satisfacției clientului și a prevederilor conexe.

Condiție de mediu- stare sau caracteristică a mediului, așa cum a fost determinată la un anumit moment.

Configurație-caracteristici funcționale și fizice corelate ale unui produs sau serviciu, definite în informațiile referitoare la configurația produsului.

Conformitate - îndeplinirea unei cerințe.

Controlul calității - parte a managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

Concluzii ale auditului- rezultat al unui după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului.

Constatări ale auditului- rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit și sunt verificabile.

Corecție - acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

Criterii de audit- ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada obiectivă.

Date- fapte despre un obiect.

Defect - neîndeplinirea unei cerințe referitoare la o utilizare intenționată sau specificată.

Dependabilitate- abilitatea de a funcționa cum și când se solicită.

Determinare- activitate pentru a identifica una sau mai multe caracteristici și valorile lor specifice.

Document - informații și mediul care le conține (ex: înregistrare, specificație, document procedural, schiță, raport, standard); (Nota 1 - Mediul poate fi hârtie, disc de calculator magnetic, electronic sau optic, fotografie sau eșantion mașter sau o combinație a acestora. Nota 2 - Un ansamblu de documente, de exemplu specificații și înregistrări, este numit în mod frecvent „documentație”).



Domeniul auditului- amploarea și limitele unui audit.

Dovadă de audit- înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și sunt verificabile.

Dovezi obiective - date care susțin existența sau veridicitatea unui lucru.

Echipament de măsurare- instrument de măsurare, software, etalon de măsurare, material de referință sau aparate auxiliare sau o combinație a acestora, necesare pentru realizarea procesului de măsurare.

Eficiență-relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate.

Eficacitate - gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute.

Feedback- opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamațiilor.

Impact asupra mediului- modificare a mediului, benefică sau dăunătoare, care rezultă total sau parțial din aspectele de mediu ale unei organizații.

Indicator- reprezentarea măsurabilă a stării sau stadiului proceselor de operare, de management sau a condițiilor.

Informații- date semnificative.

Informații documentate- informații care necesită a fi controlate și menținute de o organizație împreună cu mediul care le conține.

Infrastructură -sistem de facilități, echipamente și servicii necesare pentru funcționarea unei organizații.

Inspecție- determinare a conformității cu cerințele specificate.

Îmbunătățire- activitate pentru creșterea performanței.

Îmbunătățirea calității- parte a managementului calității, concentrată pe creșterea capacității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

Inregistrare - document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.

Management- activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație.

Managementul configurației- activități coordonate pentru orientarea și controlul configurației. (Notă - Managementul configurației se concentrează în general pe activități tehnice și organizaționale care stabilesc și mențin controlul produsului sau serviciului și al informațiilor referitoare la configurația produsului pe întreg ciclul de viață al produsului).

Managementul proiectului- planificarea, organizarea, monitorizarea, controlarea și raportarea tuturor aspectelor unui proiect și motivarea tuturor celor implicați în el pentru a realiza obiectivele proiectului.

Măsurare- proces de determinare a unei valori.

Monitorizare- determinare a stării unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activități.

Obiect al configurației- obiect în cadrul unei configurații care satisface o funcție de utilizare finală.

Mediu- mediul înconjurător, în care funcționează o organizație, care include aerul, apa, solul, resursele naturale, flora, fauna, oamenii și relațiile dintre aceștia.

Obligații de conformare- cerințe legale față de care o organizație este obligată să se conformeze și alte cerințe față de care o organizație este obligată sau alege să se conformeze.

Mediu de lucru- ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

Neconformitate- neîndeplinirea unei cerințe.

Obiect- entitate, articol, orice este perceptibil sau imaginabil.

Obiectiv- rezultat de îndeplinit.

Parte interesată- persoană sau organizație care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate.

Performanță- rezultat măsurabil.



Performanță de mediu- performanță care se referă la managementul aspectelor de mediu. (Notă: pentru un sistem de management de mediu rezultatele pot fi măsurate în raport cu politica de mediu a organizației, obiectivele de mediu sau alte criterii, utilizând indicatori).

Plan de audit- descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit.

Politică- intenții și direcție ale unei organizații așa cum sunt exprimate oficial de managementul său de la cel mai înalt nivel.

Politică de mediu- intențiile și direcția unei organizații referitoare la performanța de mediu, exprimate în mod oficial de managementul de la cel mai înalt nivel.

Prevenirea poluării- utilizarea de procese, practici, tehnici, materiale, produse, servicii sau energie care împiedică, reduc sau controlează (separat sau în combinație) crearea, emisia sau deversarea oricărui tip de poluant sau deșeu, pentru a reduce impacturile dăunătoare asupra mediului. (Notă: Prevenirea poluării poate include reducerea sau eliminarea sursei; modificări ale procesului, produsului sau serviciului; utilizarea eficientă a resurselor; înlocuirea materialelor și a surselor de energie; reutilizare; recuperare; reciclare, regenerare; sau tratare).

Procedură- mod specificat de desfășurare a unei activități sau a unui proces. (Nota: Procedurile pot fi documentate sau nu).

Proces- ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elemente de intrare pentru a livra un rezultat intenționat.

Program de audit- ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

Produs- element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client.

Realizarea sistemului de management al calității- proces de stabilire, documentare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a unui sistem de management al calității.

Risc- efect al incertitudinii.

Riscuri și oportunități- efecte adverse potențiale (amenințări) și efecte benefice potențiale (oportunități).

Satisfacție a clientului- percepție a clientului despre măsura în care cerințele clientului au fost îndeplinite.

Serviciu- element de ieșire al unei organizații cu cel puțin o activitate desfășurată în mod necesar între organizație și client (nota - elementele dominante ale serviciului sunt în general intangibile).

Sistem-ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

Sistem de management- ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații prin care se stabilesc politicile și obiectivele, precum și procesele prin care se realizează acele obiective. (Nota 1 - Un sistem de management poate să trateze o singură disciplină sau mai multe discipline, de exemplu managementul calității, managementul financiar sau managementul de mediu).

Sistem de management al calității - parte a unui sistem de management referitoare la calitate.

Sistem de management de mediu- parte a sistemului de management utilizată pentru a gestiona aspectele de mediu, pentru a îndeplini obligațiile de conformare și a trata riscurile și oportunitățile.

Specificație- document care conține cerințe (ex: Manualul calității, planul calității, desenul tehnic, document procedural, instrucțiune de lucru).

Trasabilitate - capacitatea de a regăsi istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect.

Validare- confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că cerințele pentru o utilizare sau o aplicare intenționată au fost îndeplinite.

Verificare - confirmare prin furnizare de dovezi obiective că cerințele specificate au fost îndeplinite.

Viziune- aspirație spre ceea ce o organizație ar dori să devină, așa cum este exprimată de managementul său de la cel mai înalt nivel.

Definiții referitoare la sănătate și securitate ocupațională

Accident – eveniment nedorit care conduce la moarte, îmbolnăvire, rănire, daună sau altă pierdere.



Parte interesată – individ sau un grup preocupat sau afectat de performanța de mediu a unei organizații.

Îmbunătățire continuă– proces de dezvoltare a sistemului de management al sănătății și securității ocupaționale pentru obținerea îmbunătățirii performanței globale în domeniul mediului, în acord cu politica referitoare la sănătatea și securitatea ocupațională a organizației.

Pericol– sursă sau situație cu un potențial de a produce o vătămare, în termeni de rănire sau îmbolnăvire, daună adusă proprietății, daună adusă mediului de lucru sau o combinație a acestora.

Incident– eveniment care a generat un accident sau care a avut potențialul de a conduce la un accident.

Părți interesate– persoană sau grup preocupat sau afectat de performanța SSO a unei organizații.

Sănătate și securitate ocupațională – condiții și factori care afectează starea de sănătate a angajaților, personalului temporar angajat, persoanelor subcontractate, vizitatorilor și alte persoane aflate la locul de muncă.

Risc– probabilitatea de apariție a unui efect specific într-o perioadă de timp dată și în condiții determinate.

Pericol (factor de risc)– sursă ori situație cu potențial dăunător în termeni de rănire sau îmbolnăvire, deteriorare a proprietății, deteriorare a mediului (locului) de muncă sau o combinație a acestora.

Identificarea pericolului– proces prin care se recunoaște că există un pericol și sunt definite caracteristicile acestuia.

Evaluarea riscului– proces general de estimare a intensității unui risc și de a decide dacă riscul este sau nu acceptabil.

3.2. PRESCURTĂRI

MMI - Manual de management integrat

PSM - Procedură sistem management

SMI - Sistem de management integrat

SSO - Sănătate și securitate ocupațională

CAP. 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

În vederea realizării rezultatelor intenționate ale sistemului de management integrat, în cadrul organizației periodic se determină aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția strategică a **S.C. IASICON S.A.**

La determinarea aspectelor interne și externe relevante pentru scopul și direcția strategică a organizației se iau în considerare:

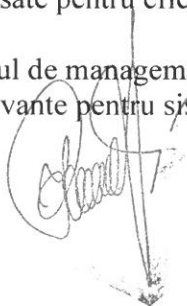
- aspectele care decurg din mediile: legal, tehnologic, competițional, de piață, cultural, social și economic, atât la nivel internațional, național și local.
- aspectele referitoare la valorile, cultura, cunoștințele și performanța **S.C. IASICON S.A.**
- condițiile de mediu afectate de organizație sau care o pot afecta.

Informațiile despre aspectele externe și interne identificate sunt monitorizate și analizate.

4.2. Înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate

În cadrul planificării strategice pe termen lung și scurt, conducerea **S.C. IASICON S.A.** se axează pe înțelegerea nevoilor și așteptărilor părților interesate pentru eficientizarea tuturor proceselor, scop în care determină periodic:

- părțile interesate relevante pentru sistemul de management implementat;
- cerințele părților interesate care sunt relevante pentru sistemul de management integrat;



- care dintre aceste nevoi și așteptări devin obligații de conformare.

4.3. Stabilirea domeniului de valabilitate al sistemului de management

La stabilirea domeniului de valabilitate al sistemului de management au fost luate în considerare:

- aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția strategică a **S.C. IASICON S.A.**;
- cerințele părților interesate relevante pentru sistemul de management integrat;
- activitățile desfășurate de organizație și modul de organizare;
- obligațiile de conformare;
- autoritatea și capacitatea de a exercita control și influență.

Domeniul de valabilitate al sistemului de management este:

Execuție lucrări de construcții civile și industriale și instalații aferente

Execuție lucrări de drumuri și poduri

Execuție lucrări de construcții hidrotehnice

Execuție lucrări de îmbunătățiri funciare

Execuție lucrări hidroedilitare

Execuție lucrări de consolidări și restaurări monumente istorice

Execuție și montaj tâmplărie de aluminiu și PVC

4.4. Sistem de management și procesele sale

Sistemul de management integrat documentat conform cerințelor din standardele referențiale este un ansamblu format din structuri organizatorice, responsabilități, proceduri, procese și resurse (materiale, financiare și umane) care fac posibilă implementarea cerințelor standardelor precum și a cerințelor legale și de reglementare, acestea fiind adaptate particularităților organizației.

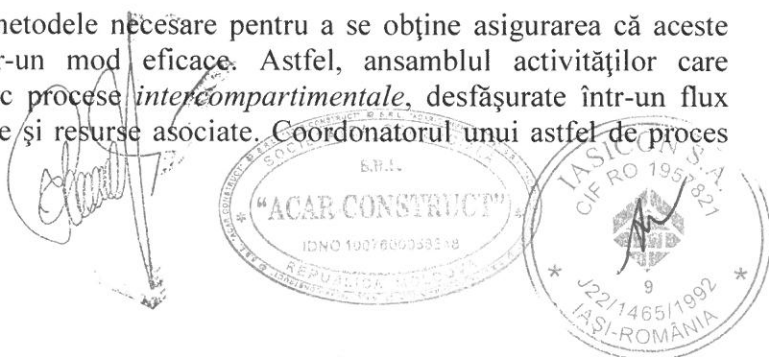
În scopul implementării, menținerii și îmbunătățirii continue a sistemului de management integrat, în cadrul SC **S.C. IASICON S.A.** sunt determinate procesele necesare pentru SMI.

Pentru îmbunătățirea continuă a procesele și interacțiunile lor se procedează la:

- determinarea elementelor de intrare cerute și elementele de ieșire așteptate de la aceste procese,
- determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese,
- determinarea și aplicarea criteriilor și metodelor (inclusiv monitorizări, măsurări și indicatori de performanță aferenți) necesare pentru a se asigura de operarea și controlul eficace ale acestor procese;
- determinarea resursele necesare pentru procese și asigurarea disponibilității acestora;
- alocarea responsabilităților și autorității pentru desfășurarea proceselor,
- tratarea riscurilor și oportunităților,
- evaluarea proceselor identificate și implementarea schimbărilor necesare pentru a se asigura că procesele din organizație realizează rezultatele intenționate,
- îmbunătățirea proceselor și sistemului de management integrat.

Lista completă a proceselor identificate, proprietarii de proces, indicatorii de performanță și interacțiunea dintre aceste procese sunt prezentate în anexele 2 și 3, precum și în procedurile de sistem.

În documentele SMI sunt stabilite criteriile și metodele necesare pentru a se obține asigurarea că aceste procese se desfășoară și sunt controlate într-un mod eficace. Astfel, ansamblul activităților care caracterizează sistemul de management definesc procese *intercompartimentale*, desfășurate într-un flux definit de elemente de intrare, elemente de ieșire și resurse asociate. Coordonatorul unui astfel de proces



complex este numit *responsabil de proces*. Responsabilii de procese sunt desemnați în anexa 3 *Lista proceselor* și au responsabilitatea planificării, organizării, monitorizării și ținerii sub control a tuturor proceselor, în mod continuu, în vederea asigurării disponibilității resurselor și informațiilor necesare, cu scopul atingerii *indicatorilor de performanță* ai proceselor.

Indicatorul de performanță al procesului presupune performanța referitoare la îmbunătățirea continuă a procesului.

Managementul tuturor proceselor SMI se realizează în conformitate cu metodologia Deming: “*Planifică – Efectuează – Verifică – Acționează*” (Plan – Do – Check - Act), pentru a se crea cadrul implementării și efectuării activităților de monitorizare, măsurare și analiză a acestor procese.

Compararea rezultatelor acestor procese prin prisma indicatorilor de performanță cu obiectivele stabilite (ale rezultatelor planificate) conduce la crearea cadrului de implementare a acțiunilor necesare pentru îmbunătățirea continuă a acestor procese care definesc SMI.

Utilizarea proceselor externe organizației (ex: verificare EMM, mentenanță echipamente, transport etc) se face în mod controlat, prin: evaluarea și selectarea furnizorilor externi; definirea în contracte a tuturor cerințelor, inclusiv cele legale și de reglementare; verificarea îndeplinirii de către furnizor a cerințelor specificate.

Pentru a demonstra realizarea proceselor conform cerințelor sunt păstrate informații documentate.

CAP. 5. LEADERSHIP

5.1. Leadership și angajament

5.1.1. Generalități

Administratorul **S.C. IASICON S.A.** se angajează în implementarea sistemului de management integrat în conformitate cu standardele SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2008 pentru a obține satisfacția deplină a clienților, a angajaților și tuturor părților interesate.

În acest scop atenția echipei manageriale este focalizată pe cerințele și așteptările clienților, protecția mediului și a resurselor naturale, pe asigurarea unui mediu de muncă sănătos și sigur tuturor angajaților.

Administratorul își asumă responsabilitatea finală pentru sistemul de management integrat, pentru stabilirea și supravegherea politicii referitoare la calitate, mediu și SSO, inclusiv a obiectivelor și angajamentelor pentru a asigura că acestea sunt înțelese, implementate și menținute la toate nivelurile și în toate departamentele societății, scop în care:

- definește politica și obiectivele compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației și le analizează periodic pentru stabilirea adecvabilității continue;
- se asigură că cerințele sistemului de management sunt integrate în procesele de afaceri ale organizației;
- promovează abordarea pe bază de proces și gândirea pe bază de risc;
- asigură mijloace și resurse adecvate pentru implementarea SMI, pentru realizarea obiectivelor și pentru operarea și monitorizarea proceselor;
- comunică importanța unui management eficace referitor la calitate/ mediu/ SSO și a conformării cu cerințele sistemului de management integrat;
- se asigură că sistemul de management integrat obține rezultatele intenționate;



- promovează politica și obiectivele în cadrul organizației pentru a crește conștientizarea, motivarea și implicarea personalului pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management;
- promovează îmbunătățirea continuă;
- acordă șefilor de compartimente libertatea și autoritatea organizatorică necesară luării deciziilor în zonele lor de responsabilitate.

5.1.2. Orientarea către client

Pentru a îndeplini nevoile și așteptările clienților s-au luat în considerare:

- convertirea nevoilor și așteptărilor părților interesate în cerințe și obiective;
- identificarea și analizarea cerințelor clienților coroborată cu analiza cerințelor legale și reglementate și acordarea unui feedback echilibrat nevoilor și așteptărilor clienților;
- determinarea și tratarea riscurilor și oportunităților care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția clientului;
- comunicarea cerințelor către toți angajații, pentru cunoașterea și îndeplinirea acestora;
- menținerea orientării către creșterea satisfacției clientului.

5.2. Politică

5.2.1. Stabilirea politicii referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională

Definirea politicii referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională este făcută de Administrator în documentul:

- PI-01 “Politica referitoare la calitate, mediu și sănătate și securitate ocupațională”

Politica reflectă caracterul organizației, asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor, are un domeniu de aplicare larg la nivelul întregii organizații și conține un angajament pentru:

- satisfacerea cerințelor aplicabile;
- îmbunătățirea continuă a sistemului de management în vederea creșterii satisfacției clienților, a performanței de mediu și a performanțelor OH&S;
- protecția mediului, inclusiv prevenirea poluării;
- utilizarea durabilă a resurselor, adaptarea și diminuarea schimbărilor climatice, precum și protecția biodiversității și a ecosistemelor;
- îndeplinirea obligațiilor de conformare;
- prevenirea rănilor și a îmbolnăvirilor profesionale.

La stabilirea politicii se au în vedere:

- scopul și contextul organizației,
- direcția strategică prevăzută;
- natura, amploarea și impacturile asupra mediului, ale activităților, produselor și serviciilor;
- natura și tipurile de riscuri OH&S identificate.

5.2.2. Comunicarea politicii

Managementul de la cel mai înalt nivel se asigură că politica este:

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



5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Definirea și documentarea responsabilităților și autorității personalului care conduce, efectuează și verifică activitățile desfășurate se regăsește în documentele sistemului de management integrat, fișe de post, decizii și note interne.

Modul de organizare al societății este prezentat în organigrama atașată la prezentul manual.

Administratorul desemnează, prin decizie scrisă, personalul care are responsabilitatea și autoritatea pentru:

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

CAP. 6. PLANIFICARE

6.1. Acțiuni de formulare a riscurilor și oportunităților

6.1.1. Determinarea riscurilor

Planificarea sistemului de management integrat este realizată prin planificarea proceselor componente și are ca scop o implementare continuă și eficientă a sistemului și constituie baza pentru îndeplinirea obiectivelor propuse.

La planificarea sistemului de management integrat se iau în considerare:

- aspectele externe și interne relevante pentru scopul și direcția strategică a **S.C. IASICON S.A.**;
- nevoile și așteptările părților interesate;
- domeniul de aplicare al sistemului de management;
- condițiile de mediu;
- obligațiile de conformare.

În scopul planificării sistemului de management integrat se determină riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:

- a se asigura că sistemul de management poate obține rezultate intenționate;
- a crește efectele dorite;
- a preveni sau a reduce efectele nedorite inclusiv posibilitatea ca organizația să fie afectată de condițiile de mediu externe;
- a realiza îmbunătățirea continuă.

Funcție de riscurile și oportunitățile determinate, se planifică:

- acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților;
- modul în care:
 - se integrează și se implementează acțiunile în procesele sistemului de management integrat;
 - se evaluează eficacitatea acestor acțiuni.



Modalitatea prin care se determină riscurile care pot afecta sistemul de management este descrisă în procedura **PSM-6.1-01**.

6.1.2. Aspecte de mediu

Procedura **PSM-6.1-02 Evaluarea aspectelor de mediu** stabilește modul de identificare a aspectelor de mediu, de analiză și evaluare a acestora în vederea determinării acelor cu impact semnificativ asupra mediului.

Aspectele de mediu sunt evaluate pe baza unor criterii care iau în considerare: respectarea legislației, sensibilitatea mediului receptor și punctele de vedere ale părților interesate, criticitatea impactului asupra mediului și mijloacele de control ale impactului. Se stabilesc aspectele de mediu semnificative, pentru a fi avute în vedere la stabilirea obiectivelor de mediu.

În toate cazurile sunt luate în considerare condițiile normale și anormale de funcționare, precum și situațiile de urgență posibile.

Aspectele de mediu sunt identificate de către echipa de lucru stabilită în acest sens și au în vedere, după caz, emisii în aer, deversări în apă, contaminarea solului, gestionarea deșeurilor, consumul de resurse, zgomot, vibrații etc.

Sunt colectate și analizate informații referitoare la:

- legi și reglementări referitoare la mediu;
- organizarea activității de control de mediu, practici și proceduri existente;
- reclamații, penalități de mediu;
- incidente sau accidente de mediu produse în trecut;
- punctul de vedere al părților interesate.

Aspectele de mediu sunt analizate periodic și ori de câte ori este necesar, ca urmare a modificărilor tehnologiilor de execuție, introducerea de noi materiale/ echipamente, modificarea cerințelor legale, de reglementare și ale clienților sau altor părți interesate. Pe baza acestor analize sunt actualizate modalitățile de ținere sub control a aspectelor de mediu asociate activităților firmei.

6.1.3. Obligații de conformare

Procedura **PSM-6.1-03 Obligații de conformare** descrie modul de identificare, acces, actualizare, comunicare și cunoaștere a tuturor cerințelor legale, de reglementare și a altor cerințe referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, situații de urgență cuprinse în hotărâri, norme, autorizații, acorduri, licențe, permise, reglementări specifice domeniului de activitate al organizației.

Cerințele legale aplicabile sunt luate în considerare la proiectarea și funcționarea sistemului de management integrat. Pentru identificarea acestor cerințe sunt consultate documente și baze de date emise de autorități guvernamentale, instituții de specialitate și firme prestatoare de servicii profesionale.

Pentru a se asigura respectarea tuturor prevederilor normative și legislative în vigoare responsabilul cu sisteme de management urmărește actualizarea permanentă a *Listei prevederilor legale și cerințe normative* aplicabile în activitățile desfășurate de organizație.



6.1.4. Planificarea acțiunilor

Pentru atingerea obiectivelor generale și specifice se stabilesc și se implementează acțiuni pentru tratarea aspectelor semnificative de mediu, obligațiilor de conformare, riscurilor și oportunităților identificate.

La planificarea acestor acțiuni se vor lua în considerare opțiunile tehnologice și financiare, cerințele de funcționare și de desfășurare a activității.

6.1.5. Identificare pericol, evaluare risc și stabilire controale

Procedura **PSM-6.1-04 Identificarea pericolelor, evaluarea riscului și stabilire controale** stabilește modul de identificare a pericolelor, de analiză și evaluare riscurilor.

La identificarea pericolelor și la evaluarea nivelului de risc se iau în considerare:

- activitățile de rutină și cele ocazionale;
- activitățile întregului personal care are acces la locul de muncă;
- comportamentul uman, capacitățile și alți factori de natură umană;
- pericolele identificate generate din afara locului de muncă, capabile să afecteze sănătatea și securitatea persoanelor aflate sub controlul organizației;
- infrastructura, echipamentele și materialele de la locul de muncă;
- modificări sau propuneri de modificări ale activităților;
- cerințe legale.

Măsurile de control stabilite în urma evaluării nivelului de risc vizează reducerea riscurilor, conform următoarei ierarhii:

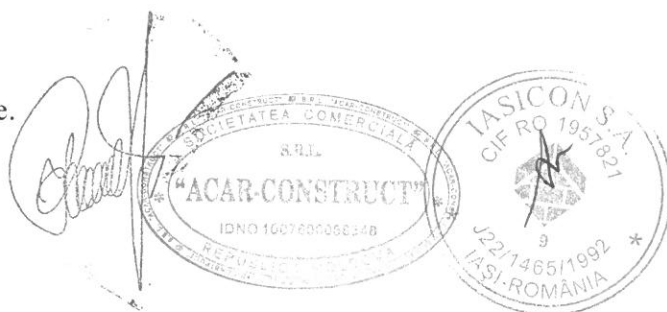
- eliminare;
- înlocuire;
- măsuri tehnologice;
- semnalizare/ avertizare și/ sau măsuri administrative;
- echipament individual de protecție.

6.2. Obiective de calitate, mediu, OH&S; planificarea realizării obiectivelor

6.2.1. În cadrul organizației, la toate nivelurile relevante, sunt stabilite obiective generale și specifice; acestea sunt definite în documente independente, separat de manual. Obiectivele sunt stabilite anual, la fiecare început de an, pentru anul în curs. Obiectivele la nivel de organizație sunt stabilite de Administrator. Aceste obiective sunt comunicate întregului personal, iar șefii de departamente își stabilesc obiective specifice, la nivel departamental, luând în considerare obiectivele la nivel de organizație.

La stabilirea obiectivelor se au în vedere:

- natura și amploarea activităților;
- cerințele aplicabile, nevoile curente și viitoare ale organizației și pieței deservite;
- riscurile și oportunitățile identificate;
- aspecte de mediu semnificative;
- obligațiile de conformare;
- pericolele și risurile privind sănătatea și securitatea ocupațională;
- opțiuni tehnologice;
- cerințe operaționale și comerciale;
- resurse materiale, financiare și umane;
- punctele de vedere ale părților interesate relevante.



6.2.2. Pentru atingerea obiectivelor se stabilesc programe de realizare cu precizarea resurselor necesare, responsabililor pentru implementare și termenelor de realizare.

Pentru atingerea obiectivelor sunt alocate resurse corespunzătoare, iar îndeplinirea acestora este urmărită și confirmată în toate etapele planificate.

6.3. Planificarea schimbărilor

Atunci când se procedează la schimbări ale SMI, se iau în considerare:

- punctele de vedere ale părților interesate relevante;
- scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
- integritatea sistemului de management;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilităților și autorităților.

CAP. 7. SUPT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

Conducerea organizației asigură resursele adecvate pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat cât și pentru îndeplinirea cerințelor clienților.

Resursele implicate în activitățile desfășurate de firmă presupun:

- asigurarea de personal competent, suficient și calificat pentru activitățile de management, execuție și verificare, inclusiv pentru auditurile interne;
- asigurarea infrastructurii necesare și mediului de lucru corespunzător;
- asigurarea de proceduri documentate pentru efectuarea activităților cu influență asupra calității proceselor;
- asigurarea de hardware și software necesare;
- asigurarea de materiale, componente și echipamente necesare desfășurării corespunzătoare a proceselor de producție, inspecții și încercări;
- asigurarea documentației aplicabile activităților desfășurate;
- asigurarea condițiilor pentru efectuarea instruirilor.

La stabilirea necesarului de resurse se iau în considerare cerințele referitoare la produs, resursele interne, cerințele clientului, obligațiile de conformare.

7.1.2. Personal

Conducerea organizației asigură personal calificat pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat cât și pentru operarea și controlul proceselor.

7.1.3. Infrastructură

Conducerea organizației asigură infrastructura cu facilitățile necesare realizării conformității produsului cu cerințele specificate, care constă din:

a) clădiri, spațiu de lucru adecvat și utilitățile asociate;



b) echipamente pentru procese;

c) servicii suport:

- transport;
- sisteme de comunicare și informare;
- programe de mentenanță ale utilajelor și echipamentelor.

7.1.4. Mediu pentru operarea proceselor

Pentru derularea proceselor și pentru realizarea conformității produselor, managementul de la cel mai înalt nivel s-a asigurat asupra motivării, satisfacției și activității personalului și a creat un mediu de lucru adecvat, ca o combinație a factorilor sociali, psihologici și fizici.

Mediul de lucru se referă la:

- metodele de muncă și oportunitățile de implicare mai profundă, pentru a îndeplini potențialul personalului din societate;
- regulile de siguranță, inclusiv utilizarea echipamentului de protecție;
- ergonomia locului de muncă;
- amplasarea locului de muncă;
- facilitățile pentru personalul din organizație;
- căldura, umiditatea, lumina;
- igiena, curățenia, zgomotul, nivelul de poluare la locurile de muncă.

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

Pentru a verifica conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele specificate sunt alocate resursele necesare pentru activitățile de monitorizare și măsurare.

Toate echipamentele de măsurare și monitorizare din dotare, utilizate în activitățile de execuție și verificare, sunt ținute sub control pe parcursul utilizării.

Toate echipamentele de măsurare și monitorizare, care pot influența calitatea, sunt verificate, în următoarele situații:

- înainte de utilizare;
- la intervalele prevăzute în normele metrologice aplicabile;
- în situații de depozitare îndelungată;
- dacă au fost suprasolicitate sau manevrate greșit;
- ori de câte ori există dubii în legătură cu starea lor de funcționare.

Echipamentele manevrate greșit, suprasolicitate sau defecte vor fi retrase din uz pînă la verificare/ reparație.

Atunci când un echipament este găsit defect sau decalibrat, se procedează la evaluarea și concluzionarea în scris a valabilității rezultatelor măsurărilor, verificărilor și încercărilor anterioare. În urma evaluării se va decide repetarea măsurărilor, verificărilor, încercărilor a căror rezultate sunt incerte.

Echipamentele de măsurare și monitorizare sunt identificate și marcate corespunzător, astfel încît stadiul verificării să fie cunoscut în mod permanent.

Înregistrările care conțin date privitoare la stadiul de verificare a echipamentelor de măsurare și monitorizare sunt menținute într-un sistem de evidență ușor de regăsit.



7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Pentru o implementare eficientă și eficace a sistemului de management, se aplică un proces de gestionare al cunoștințelor organizaționale cu scopul de a crea valoare în activitățile desfășurate și de a genera avantaje într-un mediu competitiv care se află într-o continuă schimbare.

Determinarea necesităților de cunoștințe derivă din obiectivele economice, sociale, financiare previzionate ale organizației.

Scopul abordării sistemului de gestionare al cunoștințelor organizaționale este:

- să se îmbunătățească și să se concentreze eforturile de dezvoltare pentru a se potrivi nevoilor organizației;
- să se învețe din greșelile și succesele din trecut;
- să se exploateze mai bine cunoștințele existente și să se reimplementeze în zonele în care organizația are de câștigat;
- să se promoveze o abordare pe termen lung privind dezvoltarea competențelor adecvate și eliminarea cunoștințelor învechite;
- să se protejeze cunoștințele și competențele cheie.

7.2. Competență

Personalul care efectuează activități determinate pentru calitatea produselor este selectat prin evaluarea competenței, prin analiza îndeplinirii condițiilor de studii, instruire, abilitate și experiență adecvate postului.

Pentru întreg personalul prin fișele de post sunt stabilite criteriile minime de studii, instruire, experiență, abilități care să asigure competența necesară pentru postul pe care este angajat.

7.3. Conștientizare

Conștientizarea personalului în legătură cu importanța activităților în îndeplinirea obiectivelor se asigură prin promovarea politicii referitoare la calitate/ mediu/ SSO la toate nivelurile organizației cât și prin motivarea și implicarea personalului în îndeplinirea obiectivelor.

Prin instruire sunt comunicate angajaților:

- importanța conformării cu politica stabilită;
- aspectele de mediu semnificative și impacturile asociate;
- pericolele și riscurile specifice locurilor de muncă;
- efectele benefice asupra mediului aduse de îmbunătățirea performanței individuale;
- efecte benefice privind sănătatea și securitatea aduse de îmbunătățirea performanței individuale;
- atribuțiile și responsabilitățile în realizarea conformității cu cerințele sistemului de management;
- atribuțiile și responsabilitățile în aplicarea planurilor de intervenție pentru situații de urgență;
- consecințele posibile ale abaterilor de la procedurile specificate;
- cerințele legale și de reglementare aplicabile;
- proceduri și bune practici aplicabile.

Deasemenea, atunci când este cazul, organizația comunică prin instruire aceste aspecte și personalului care lucrează pentru organizație sau în numele organizației.

Pentru asigurarea nivelului de competență necesară se planifică și se desfășoară programe de instruire periodice cât și perfecționări sau specializări conform procedurii **PSM-7.3-01 Instruirea personalului**.



7.4. Comunicare

7.4.1. Comunicare internă și externă

Procedura **PSM-7.4-01 Comunicare internă și externă** stabilește modul de comunicare internă între diferitele niveluri și funcții ale firmei și comunicarea externă cu părțile interesate privind activitățile organizației legate de mediu/ sănătate și securitate ocupațională prin primirea, documentarea și transmiterea răspunsurilor corespunzătoare.

SMI acordă un rol major comunicării și informației în procesul managerial. Se apelează, în principal la convingere, se pune accentul pe schimbul de informații care au un aspect organizat și continuu. În realizarea comunicării se stimulează inițiativa și se insistă ca, la nevoie, orice parte interesată să propună măsurile pe care le consideră necesare pentru îmbunătățirea situației în ceea ce privește aspectele de mediu și sistemul de management de mediu/ sănătatea și securitatea ocupațională.

Informațiile referitoare la procesele și eficacitatea SMI sunt comunicate intern direct prin desfășurarea de ședințe operaționale periodice și ședințe de analiză a managementului. Informațiile comunicate în exterior părților interesate ce au în vedere aspectele de mediu / riscurile sau sistemul de management integrat, sunt documentate.

În comunicarea internă și externă se au în vedere următoarele:

- încurajarea comunicării în două sensuri;
- prezentarea adecvată și înțelegerea informației;
- prezentarea situației reale a SMI și o imagine exactă asupra performanțelor sale;
- necesitatea ca informația să fie coerentă și verificabilă.

Furnizarea informațiilor adecvate angajaților organizației și altor părți interesate vizează motivarea angajaților și încurajarea publicului în înțelegerea și acceptarea eforturilor firmei pentru îmbunătățirea performanței sale de mediu cât și a performanței sale privind sănătatea și securitatea ocupațională.

7.4.2. Participare și consultare

Conducerea organizației asigură transmiterea tuturor informațiilor relevante privind politica de SSM și cerințele sistemului integrat și încurajează feedback-ul și comunicarea între membrii organizației prin implicarea directă a acestora.

În acest scop angajații sunt:

- implicați în dezvoltarea și analiza politicilor și procedurilor de gestionare a riscurilor;
- consultați atunci când sunt efectuate modificări care afectează securitatea și sănătatea de la locul de muncă;
- consultați cu privire la problemele de SSM în scopul identificării potențialului de îmbunătățire.

Detalierea modului în care se realizează participarea și consultarea angajaților pe probleme de SSM se regăsește în procedura **PSM-7.4-02**.

7.5. Informații documentate

7.5.1. Generalități



Sistemul de management integrat implementat și menținut în cadrul organizației include:

- informații documentate cerute de standardele referențiale;
- informații documentate necesare pentru eficacitatea sistemului de management.

7.5.2. Creare și actualizare

La emiterea sau actualizarea informațiilor documentate se asigură că următoarele aspecte sunt adecvate:

- identificarea și descrierea;
- formatul și mediul suport;
- analiza și aprobarea din punct de vedere al potrivirii și adecvării.

7.5.3. Controlul informațiilor documentate

În cadrul organizației este stabilit și menținut un sistem de ținere sub control a informațiilor documentate (documente, înregistrări); acțiunile întreprinse pentru ținerea sub control a informațiilor documentate includ:

- documentele, modificările și reviziile acestora sunt identificabile, lizibile iar înainte de emitere sunt analizate și aprobate;
- periodic documentele interne sunt analizate în vederea stabilirii necesității de modificare, revizuire;
- documentele la ultima revizie sunt distribuite la locul de desfășurare a activităților;
- documentele de proveniență externă sunt identificate iar distribuția lor este controlată;
- documentele anulate sau perimate sunt retrase prompt din toate punctele de difuzare sau de utilizare pentru a se preveni utilizarea acestora;
- înregistrările sunt ținute sub control de la emiterea acestora, pe parcursul execuției, păstrării, arhivării și eliminării;
- înregistrările emise sunt validate, lizibile, codificate, ușor de regăsit și pot asigura corespondența cu produsele/ lucrările / activitățile la care se referă;
- înregistrările sunt păstrate și arhivate în condiții de securitate și protejate împotriva accesului neautorizat.

Responsabilitățile funcționale cât și acțiunile implicate pentru a asigura controlul informațiilor documentate cât și a modificărilor acestora sunt cuprinse în procedura **PSM-7.5-01 Controlul informațiilor documentate**.

CAP. 8. OPERARE

8.1. Planificare și control operațional

Planificarea proceselor necesare pentru derularea proceselor/ execuția lucrărilor se face având ca date de intrare solicitările clientului, condițiile contractuale și cerințele de reglementare.

Activitățile de execuție sunt planificate și programate asigurându-se astfel:

- abordarea sistematică a procesului de execuție a produselor pe etape și faze;
- desfășurarea activității de execuție cu asigurarea condițiilor de îndeplinire a cerințelor de calitate specificate;
- confirmarea calității lucrărilor pe parcursul desfășurării procesului de execuție și de recepție intermediară sau finală.

Organizația stabilește și menține un sistem de proceduri documentate pe faze ale procesului de execuție a lucrărilor în scopul de a se asigura că sunt satisfăcute condițiile specificate din documentația de proiectare.



Datele de ieșire ale planificării sunt materializate în grafice de execuție lucrări, planurile calității, grafice de aprovizionare, necesare de resurse, alte documente.

Procese al căror rezultat poate avea un impact asupra mediului sau asupra sănătății și securității oamenilor sunt ținute sub control prin măsuri adecvate.

Prin procedurile documentate sunt stabilite toate responsabilitățile și modul de realizarea a controlului operațional pentru toate activitățile desfășurate în cadrul organizației asociate cu aspectele de mediu semnificative și pericolele și riscurile identificate.

Prin procedura **PSM-8.1-01 Control operațional de mediu și SSM** sunt stabilite metode de ținere sub control a operațiilor și activităților sale asociate aspectelor de mediu/ riscurilor identificate.

Pentru procesele/ activitățile desfășurate se stabilesc criteriile de operare în concordanță cu obiectivele, țintele și politicile adoptate, având în vedere următoarele:

- conformitatea cu standardele în vigoare;
- conformitatea cu legislația în domeniu și alte reglementări;
- utilizarea echipamentelor, materiilor prime adecvate;
- prevederile din sistemul de management integrat;
- menținerea unui mediu de muncă adecvat.

Criteriile de operare sunt stabilite prin planuri operaționale de mediu/ proceduri / instrucțiuni specifice activităților desfășurate care sunt comunicate atât angajaților cât și furnizorilor și contractanților.

Furnizorii/ contractorii care își desfășoară temporar activitatea în sectorul de responsabilitate al firmei trebuie să dețină cunoștințele și competențele necesare desfășurării activității cu respectarea cerințelor de mediu și de SSM.

Cerințele sunt documentate în proceduri, protocoale, anexe la contract etc. și sunt comunicate furnizorilor, iar aceștia sunt evaluați din punct de vedere a capacității lor de a îndeplini aceste cerințe.

Organizația ia măsuri de eliminare a deșeurilor rezultate în activitatea sa, sau de diminuare a impactului acestora asupra mediului înconjurător.

8.2. Cerințe pentru produse și servicii

8.2.1. Comunicarea cu clientul

Pentru optimizarea relațiilor cu clienții, respectiv creșterea satisfacției acestora, personalul organizației comunică permanent cu clienții referitor la:

- informații despre produsele/ serviciile solicitate;
- formularea ofertelor ținând seama de cerințele și condițiile specifice ale fiecărui client;
- negocierea condițiilor referitoare la produsele/ serviciile solicitate;
- tratarea reclamațiilor primite de la clienți;
- informații referitoare la gradul de satisfacție al clienților.

8.2.2. Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

Cerințele referitoare la execuția lucrărilor sunt identificate și analizate înainte de acceptarea contractului sau comenzii; astfel, se au în vedere următoarele:

- cerințele specifice execuției lucrărilor/ furnizării serviciilor specificate în contracte;
- cerințele pentru realizarea tehnologiei, atunci când acestea nu sunt impuse;



- condiții legale sau de reglementare specifice aplicabile lucrării care face obiectul contractului/ comenzii;
- cerințele sistemului de management;
- cerințe specifice de mediu;
- cerințe specifice referitoare la sănătatea și securitatea angajaților.

8.2.3. Analizarea cerințelor pentru produse și servicii

Comenzile primite de organizație sunt analizate în detaliu înainte de încheierea contractelor și de începerea activităților.

În cadrul analizei se are în vedere: înțelegerea completă a tuturor cerințelor cuprinse în contract, stabilirea necesităților de detaliere, de fundamentare sau de limitare a posibilităților de satisfacere a acestor cerințe, evaluarea posibilităților de realizare a lucrărilor solicitate în termenele prevăzute în contract, evaluarea nivelului de competență al organizației și modul în care sistemul de management integrat implementat răspunde cerințelor clientului.

Proiectul de contract întocmit de organizație ce se înaintează spre semnare clientului, reflectă cerințele ce au fost analizate și convenite, în prealabil, cu acesta.

8.2.4. Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii

Orice modificare la un contract va fi identificată, documentată și supusă aceluiași nivel de analiză și aprobare ca și contractul inițial.

8.2.5. Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns

Procedura **PSM-8.2-01 Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns** stabilește modul de prevenire al apariției situațiilor de urgență și măsurile de intervenție necesar a fi luate în cazul în care au avut loc accidente.

Prin aplicarea acestor prevederi se preconizează identificarea, prevenirea și eliminarea/ reducerea riscurilor și a impactului asupra mediului și oamenilor, având la bază activități de control, respectiv de capacitate corespunzătoare de răspuns și de tratare a accidentelor și a situațiilor de urgență.

În cazul în care a avut loc un accident, procedura trebuie revizuită pentru a preveni reapariția unor situații similare.

Procedura este testată cel puțin o dată pe an prin instruire, verificarea cunoștințelor, exerciții și aplicații.

8.3. Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor

Pentru execuția lucrărilor de construcții se utilizează documentația tehnică emisă de proiectant și pusă la dispoziție de client.

Documentația tehnică de proiectare este analizată la primire; la analiză se are în vedere, după caz:

- existența autorizației de construire, precum și îndeplinirea condițiilor legale prevăzute de aceasta;
- corespondența dintre prevederile autorizației și cele ale proiectului;
- verificarea existenței pieselor scrise și desenate și corelarea acestora;



- studierea proiectului, caietelor de sarcini, tehnologia și procedurile prevăzute pentru realizarea lucrărilor, în scopul sesizării eventualelor neconcordanțe.

Scopul analizei documentației tehnice de proiectare este:

- realizarea nivelului de calitate corespunzător cerințelor stabilite;
- stabilirea necesarului de forță de muncă, materiale, utilaje, precum și a cerințelor specifice în cadrul acestora, precum și asigurarea necesarului stabilit;
- organizarea de șantier funcție de condițiile specifice în care se desfășoară lucrarea;
- stabilirea cadrului organizațional din cadrul șantierului și a relațiilor de interfață privind: clientul, proiectantul, subcontractanții de servicii/ produse, organismele juridice naționale și de control, etc.;
- stabilirea sistemului tehnic de lucru și a asigurării calității în cadrul șantierului din punct de vedere al responsabilităților.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

8.4.1. Generalități

Pentru orice produs, proces sau serviciu achiziționat din exterior sunt întreprinse următoarele măsuri:

- sunt stabilite criteriile pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi;
- furnizorii sunt evaluați și selectați pe baza capacității acestora de a furniza un produs care să satisfacă cerințele specificate de organizație;
- performanțele furnizorilor externi sunt înregistrate și folosite pentru reevaluare.

8.4.2. Tipul și amploarea controlului

În cadrul organizației sunt întreprinse măsuri specifice care asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capabilitatea de execuție a lucrărilor/ furnizare a serviciilor conform cerințelor contractuale.

Activitățile necesare pentru a se asigura că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele specificate sunt efectuate după caz, funcție de natura acestora; astfel, verificarea produselor comandate la furnizori se face la primire de către comisia de recepție numită prin decizie scrisă de către Administrator; în cazul subcontractorilor, sunt stabilite prin planuri de control inspecțiile efectuate pe parcursul execuției.

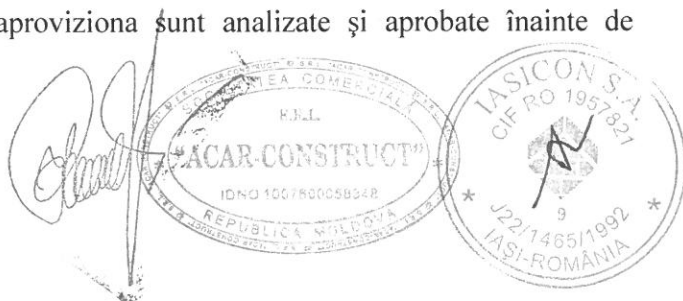
Controlul efectuat asupra proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior este în funcție de:

- impactul potențial al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior asupra capabilității organizației de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale și reglementate aplicabile;
- eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern.

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Pentru a se asigura de conformitatea proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior cu cerințele specificate se desfășoară următoarele acțiuni:

- cerințele pentru produsele care urmează a se aproviziona sunt analizate și aprobate înainte de comunicarea către furnizorul extern;



- furnizorii sunt evaluați și selectați pe baza capacității acestora de a furniza un produs/ proces/ serviciu care să satisfacă cerințele specificate de organizație; evaluarea și selectarea se face pe baza criteriilor prestabilite iar performanțele furnizorilor sunt înregistrate și folosite pentru reevaluare;
- procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior sunt ținute sub control prin acțiuni de verificare sau validare conform prevederilor contractuale.

Documentele de aprovizionare se întocmesc astfel încât să conțină clar și în detaliu toate datele necesare pentru descrierea produsului, cu includerea, după caz:

- tipul, categoria, clasa sau o altă identificare precisă;
- cerințe tehnice, cerințe de siguranță, cerințe de reglementare juridică, cerințe de calitate, cerințe de planificare și de livrare;
- cerințe referitoare la certificarea produsului, procesului sau echipamentelor;
- alte cerințe derivate din necesități de protecția mediului sau de securitate și sănătate a muncii;
- cerințe referitoare la certificarea sistemelor de management.

Cînd se consideră necesar, se solicită furnizorilor externi, înainte de transmiterea comenzii, informații despre impactul produselor asupra mediului și asupra sănătății și securității angajaților.

Înainte de emiterea comenzilor sau încheierea contractelor de aprovizionare, acestea sunt analizate și aprobate în vederea confirmării adecvabilității cerințelor specificate.

Procesul de aprovizionare și de evaluare furnizorilor este descris în procedura **PSM-8.4-01 Evaluarea și selectarea furnizorilor externi. Aprovizionare.**

8.5. Productie și furnizare de servicii

8.5.1. Controlul producției și al furnizării de servicii

Toate activitățile de execuție a produselor/ furnizare a serviciilor se fac în condiții controlate, astfel:

- procesele care influențează calitatea produselor/ serviciilor sunt identificate în vederea planificării execuției în condiții controlate;
- toate informațiile care descriu caracteristicile produselor/ serviciilor sunt disponibile personalului executant înainte de începerea activităților;
- echipamentele utilizate sunt adecvate și întreținute corespunzător;
- pentru verificarea calității materialelor și a lucrărilor executate se utilizează echipamente de măsurare și monitorizare corespunzătoare;
- pentru controlul și verificarea calității lucrărilor se aplică activități specifice de monitorizare și măsurare, în conformitate cu proceduri specifice;
- lucrările sunt recepționate înainte de predarea către client pentru verificarea îndeplinirii condițiilor specificate iar pe perioada de garanție se asigură activități de service.

8.5.2. Identificare și trasabilitate

Identificarea produselor aprovizionate se face în raport cu comanda și cu documentele de certificare a calității însoțitoare; datele de identificare sunt menținute în toate documentele de evidență pentru a face posibilă regăsirea atunci când se impune.

Stadiul execuției lucrărilor în raport cu cerințele de monitorizare și măsurare este identificat prin înregistrările emise care sunt completate pe faze, conform procedurilor aplicabile.

8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi



Organizația ține sub control proprietatea clienților sau furnizorilor externi (care poate fi materială sau intelectuală) de la primire și până la utilizare sau încorporare în produs.

La primire, proprietatea clienților sau furnizorilor externi este verificată/ analizată pentru a stabili dacă este adecvată, completă și corespunde scopului pentru care a fost încredințată.

În cazul în care la analiză/ verificare proprietatea clientului este considerată ca fiind deteriorată, neconformă sau nepotrivită, clientul/ furnizorul extern va fi înștiințat imediat, pentru stabilirea măsurilor necesare.

Dacă produsele încredințate pentru utilizare au suferit deteriorări pe perioada depozitării, nu se vor efectua activități de reparare, remediere sau înlocuire decât cu acordul clientului/ furnizorului extern.

8.5.4. Pastrare

Organizația asigură utilizarea de metode adecvate pentru păstrarea conformității produselor în ceea ce privește identificarea, manipularea, livrarea și protejarea acestora.

Produsele aprovizionate sunt păstrate în spații închise sau deschise, în condițiile prevăzute de producători.

Produsele aprovizionate sunt manipulate și depozitate în așa fel încât calitatea acestora să nu poată fi alterată, să nu polueze mediul și să nu devină periculoase pentru oameni. Angajații sunt instruiți asupra modului de păstrare și manipulare a produselor.

8.5.5. Activități post-livrare

Atunci când este aplicabil, sunt stabilite măsuri adecvate pentru îndeplinirea cerințelor pentru activitățile de post-livrare asociate cu produsele și serviciile organizației; măsurile întreprinse sunt stabilite în funcție de:

- cerințele legale și reglementate;
- consecințele potențiale nedorite asociate cu lucrările executate/ serviciile furnizate;
- natura lucrărilor executate/ serviciilor furnizate;
- cerințele clientului;
- feed-backul de la client.

8.5.6. Controlul modificărilor

Pentru orice modificare în procesele de execuție a proceselor/ furnizare a serviciilor se procedează la actualizarea documentelor astfel încât să fie asigurată continuitatea conformității cu cerințele.

8.6. Eliberarea produselor și serviciilor

Verificarea îndeplinirii cerințelor pentru produse sau servicii se face în etapele semnificative de execuție, conform procedurilor de execuție sau a specificațiilor tehnice, în următoarele etape:

- la aprovizionarea produselor care vor fi utilizate, pentru verificarea conformității acestora cu condițiile specificate;
- înainte începerii execuției pentru a se asigura îndeplinirea tuturor condițiilor necesare derulării proceselor;
- în timpul execuției în etapele prevăzute în procedurile tehnice;
- în final.

Rezultatele activităților de verificare a îndeplinirii cerințelor sunt consemnate în înregistrările specifice și sunt analizate pentru asigurarea faptului că au fost îndeplinite criteriile de acceptare. Acceptarea este documentată iar persoanele care confirmă acceptarea sunt nominalizate.

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme



Toate procesele de execuție a produselor/ furnizare a serviciilor sunt verificate în etapele de realizare, inclusiv la final pentru a se verifica conformitatea elementelor de ieșire cu cerințele specificate.

Atunci când sunt detectate elemente de ieșire care nu sunt conforme cu cerințele specificate, acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

Funcție de natura neconformității și de efectele acesteia asupra conformității produselor și serviciilor se stabilesc și se implementează acțiuni adecvate astfel încât să fie restabilită conformitatea; modalitatea de tratare a elementele de ieșire neconforme poate fi, după caz:

- corecție;
- izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;
- informarea clientului;
- obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

Modalitatea de tratare a neconformității este descrisă în procedura **PSM-10.1-01 Controlul neconformităților**.

CAP. 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1. Generalități

Organizația măsoară și monitorizează în mod sistematic caracteristicile principale ale operațiilor și activităților care pot afecta performanța și eficacitatea sistemului de management, performanța de mediu sau performanța OH&S.

În activitățile desfășurate de firmă se planifică și se derulează procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru:

- a demonstra conformitatea lucrărilor prin efectuarea de inspecții și încercări în etape prestabilite;
- a se asigura conformitatea cu sistemul de management integrat;
- a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management integrat.

Detalii în procedura **PSM-9.1-01 “Monitorizare și măsurare performanță de mediu și SSM”**.

9.1.2. Satisfacția clientului

Monitorizarea informațiilor referitoare la gradul de satisfacție a clientului este utilizată în scopul măsurării performanței sistemului de management al calității.

Informațiile analizate pentru evaluarea percepției clientului sunt:

- reclamații;
- aprecieri referitoare la lucrările executate;
- rezultatele înscrise în procesele verbale de recepție a lucrărilor în diferite faze de execuție;
- cerințe de refacere a lucrărilor pe perioada derulării contractului sau în perioada de garanție;
- consemnările clienților în chestionarele de evaluare transmise pentru completare.

Prelucrarea informațiilor monitorizate dă posibilitatea firmei:



- să evalueze percepția clientului și gradul în care calitatea lucrărilor executate îndeplinește așteptările sale;
- obținerea datelor necesare pentru a determina oportunitățile de îmbunătățire;
- obținerea datelor necesare pentru analiza sistemului de management al calității.

Funcție de rezultatele obținute sunt determinate acțiunile specifice necesare, astfel încât să se asigure creșterea continuă a satisfacției clientului.

Descrierea modului de evaluare a gradului de satisfacție a clientului se face în procedura documentată **PSM-9.1-02 Evaluarea gradului de satisfacție a clientului.**

9.1.3. Analiza și evaluare

Periodic sunt analizate și evaluate datele și informațiile provenite din monitorizare și măsurare.

Rezultatele analizei sunt utilizate pentru a evalua:

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

9.1.4. Evaluarea conformării cu obligațiile de conformare

Evaluarea conformării cu reglementările de mediu și cele referitoare la sănătate și securitate în muncă se face pe baza măsurătorilor și analizării rezultatelor prin raportare la cerințele impuse. Atunci când se constată abateri, se întocmesc programe de conformare cu indicarea acțiunilor necesare, responsabilii de aplicare, resurse și termene.

Modalitatea de evaluare a conformării cu obligațiile de conformare este descrisă în procedura **PSM-9.1-03.**

9.2. Audit intern

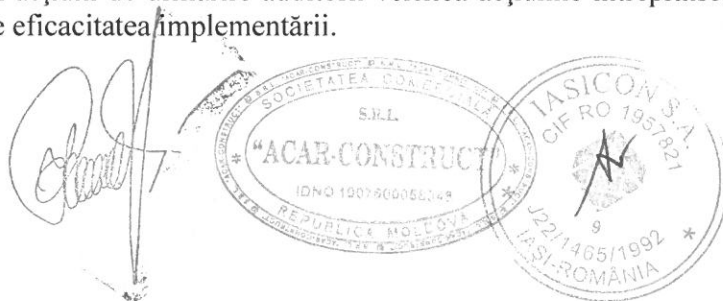
În cadrul organizației se efectuează audituri interne pe baza unui program anual aprobat de Administrator, în scopul determinării conformității SMI cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001, SR EN ISO 14001, OHSAS 18001 și cu cerințele documentelor elaborate intern.

Planificarea anuală a auditurilor ia în considerare maturitatea SMI în cadrul firmei, starea și importanța proceselor și zonelor care trebuie auditate precum și rezultatele auditurilor precedente.

Personalul selectat pentru desfășurarea auditurilor este competent pentru acest proces și nu este implicat în desfășurarea activităților supuse auditului.

Constatările și concluziile auditului sunt consemnate în rapoarte de audit și sunt comunicate conducerii și personalului care are responsabilități în zona auditată.

Pentru eliminarea neconformităților detectate și a cauzelor acestora, responsabilul zonei auditate stabilește acțiunile corective și termenele de finalizare. Prin acțiuni de urmărire auditorii verifică acțiunile întreprinse, confirmă și consemnează în înregistrările specifice eficacitatea implementării.



Detalierea responsabilităților și a modalității de desfășurare a procesului de audit se face în procedura de sistem **PSM-9.2-01 Audit intern**.

9.3. Analiza efectuată de management

9.3.1. Generalități

SMI este analizat în mod sistematic anual de către Administrator în scopul stabilirii adecvabilității și eficacității continue a SMI în satisfacerea cerințelor clienților, cerințelor normative și legislative, precum și a politicii și obiectivelor/ Țintelor stabilite.

9.3.2. Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Ordinea de zi a analizei efectuată de management include cel puțin următoarele aspecte:

- stadiul acțiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- modificări în aspectele externe și interne care sunt relevante pentru sistemul de management;
- informații despre performanța și eficacitatea sistemului de management, inclusiv tendințele referitoare la:
 - satisfacția clientului și feedbackul de la părțile interesate relevante;
 - măsura în care au fost îndeplinite obiectivele;
 - performanța proceselor și conformitatea produselor și serviciilor;
 - neconformități și acțiuni corective;
 - rezultatele monitorizării și măsurării;
 - îndeplinirea obligațiilor de conformare;
 - rezultatele auditurilor;
 - performanța furnizorilor externi;
- adecvarea resurselor;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile;
- oportunitățile de îmbunătățire;
- nevoile și așteptările părților interesate, inclusiv obligațiile de conformare;
- aspectele de mediu semnificative;
- comunicări relevante de la părțile interesate, inclusiv reclamațiile;
- rezultatele participării și consultării;
- performanțele organizației în domeniul OH&S;
- stadiul investigărilor incidentelor, acțiunilor corective și acțiunilor preventive;
- modificarea circumstanțelor, inclusiv evoluția cerințelor legale și a altor cerințe referitoare la OH&S.

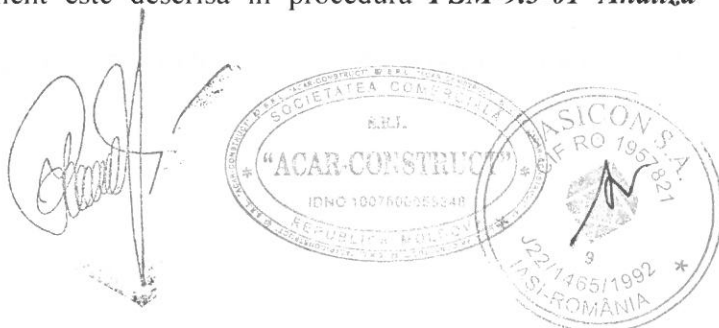
9.3.3. Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management trebuie să includă decizii și acțiuni referitoare la:

- oportunități de îmbunătățire;
- orice necesități de modificare a sistemului de management integrat;
- necesitățile de resurse.

Modalitatea de efectuare a analizei de management este descrisă în procedura **PSM-9.3-01 Analiza efectuată de management**.

CAP. 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE



10.1. Generalități

În activitățile desfășurate de firmă se planifică și implementează procese de monitorizare, măsurare, analiză și îmbunătățire, pentru:

- a demonstra conformitatea lucrărilor prin efectuarea de inspecții și încercări în etape prestabilite;
- întreprinderea de acțiuni necesare pentru corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- a îmbunătăți continuu eficacitatea sistemului de management integrat.

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

Prin procedura **PSM-10.1-01 Controlul neconformităților** sunt stabilite responsabilitățile și metodele de identificare a lucrărilor neconforme, a neconformităților de mediu și SSM, precum și modul de inițiere, aplicare și verificare a îndeplinirii acțiunilor corective și preventive în vederea eliminării cauzelor neconformităților și prevenirii repetării/ apariției acestora.

Neconformitățile detectate sunt consemnate în rapoarte de neconformitate și ținute sub control pînă la eliminare.

Atunci cînd sunt detectate neconformități după predarea lucrărilor, în perioada de garanție, sunt întreprinse acțiuni corespunzătoare efectelor sau potențialelor efecte ale neconformității.

Înregistrările referitoare la neconformități și reclamații sunt menținute iar informațiile relevante sunt supuse analizei periodice efectuate de management.

10.3. Îmbunătățire continuă

Îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat se realizează prin aplicarea metodologiei PDCA: planificare, dezvoltare, control, acțiune. Metodologia constă în planificarea proceselor, stabilirea criteriilor de performanță, implementare, verificarea rezultatelor desfășurării proceselor prin raportare la criteriile de performanță. Atunci cînd rezultatele planificate nu sunt obținute, se întreprind acțiuni adecvate menite să asigure conformitatea cu cerințele specificate.

Pentru îmbunătățirea continuă a eficacității sistemului de management integrat se utilizează politica, obiectivele, rezultatele din audit, rezultatele analizei și evaluării, elementele de ieșire din analiza efectuată de management pentru a determina dacă există necesități sau oportunități care trebuie tratate ca parte a îmbunătățirii continue.

10.4. Investigarea incidentelor OH&S

În cadrul organizației este stabilit un proces de raportare, înregistrare, investigare și analiză a incidentelor cu scopul de a:

- determina deficiențele principale SSM sau a altor factori care puteau cauza sau contribui la apariția incidentelor;
- identifica necesitățile de aplicare a acțiunilor corective;
- identifica oportunitățile de aplicare a acțiunilor preventive;
- identifica oportunitățile de îmbunătățire continuă.

Acțiunile necesare sunt comunicate în organizație în scopul îmbunătățirii performanțelor.

Detalierea modalității de investigare și înregistrare a incidentelor SSM se regăsește în procedura **PSM-10.1-02**.



CAP. 11. LISTA PROCEDURILOR AFERENTE SISTEMULUI CALITĂȚII

1. **PSM-6.1-01** Managementul riscurilor
2. **PSM-6.1-02** Evaluarea aspectelor de mediu
3. **PSM-6.1-03** Obligații de conformare
4. **PSM-6.1-04** Identificarea pericolelor, evaluarea riscului și stabilire controale
5. **PSM-7.3-01** Instruirea personalului
6. **PSM-7.4-01** Comunicare internă și externă
7. **PSM-7.4-02** Participare și consultare
8. **PSM-7.5-01** Controlul informațiilor documentate
9. **PSM-8.1-01** Controlul operațional de mediu și SSM
10. **PSM-8.1-02** Gestionarea deșeurilor
11. **PSM-8.2-01** Pregătire pentru situații de urgență și capacitate de răspuns
12. **PSM-8.4-01** Evaluarea și selectarea furnizorilor externi. Aprovizionare
13. **PSM-9.1-01** Monitorizare și măsurare performanță de mediu și SSM
14. **PSM-9.1-02** Evaluarea gradului de satisfacție a clientului
15. **PSM-9.1-03** Evaluarea conformării cu obligațiile de conformare
16. **PSM-9.2-01** Audit intern
17. **PSM-9.3-01** Analiza efectuată de management
18. **PSM-10.1-01** Controlul neconformităților
19. **PSM-10.1-02** Investigarea incidentelor SSM

Ofertant, IASICON SA

(semnătura autorizată)



Data completării : 30.10.2019

