

**Ioan Iulian
Solomon**Digitally signed by
Ioan Iulian Solomon
Date: 2025.04.17
15:43:04 +03'00'**MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE
MANAGEMENT AL CALITATII, MEDIULUI,
SANATATE SI SECURITATE OCUPATIONALA SI
SECURITATEA INFORMATIEI****SR EN ISO 9001:2015
SR EN ISO 14001:2015
SR OHSAS 18001:2008 (SR ISO 45001:2018)
SR EN ISO/IEC 27001:2018**

Editia: 6 Revizia: 0

Data: 30.04.2018

Exemplar nr: 9

**ELABORAT : Responsabil cu Calitatea-mediu,
Ing. Simona Simian****AVIZAT : Reprezentantul Managementului integrat (RMI),****APROBAT : Director General,
Ing. Gheorghe AVRAM****CLAUZA DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ :**

Acest document constituie proprietatea intelectuală a DAS S.R.L. Iasi. Multiplicarea în întregime sau în parte a textului nu poate fi făcută decât cu acordul scris al proprietarului

LISTA DE CONTROL A ACTUALIZĂRILOR

Nr. Ed.	Nr. Rev.	Data aprobării i ed./rev.	Nr. Pag.	Nr. Paragraf	Motivul actualizării	Autorul actualizării	
						Prenume, nume	Semnătura
1	0	1998	-	-	Ediție inițială	Rimbu Iulian	
2	0	1999	toate	toate	Neconcordanța între codurile de identificare a formularelor cu cele care erau în manual	Rimbu Iulian	
3	0	2000	toate	toate	Extinderea activității firmei a necesitat revizuirea manualului în vederea autorizării	Rimbu Iulian	
4	0	2005	toate	toate	Actualizarea documentelor datorată schimbării standardului de referință.	Mihaila Cristina Apetrei Gabriel	
4	1	2006	26-33	5.3.2; 5.4; 5.4.1 bis	Modificare manual ca urmare a indicațiilor organismului de certificare SIMTEX-OC	Mihaila Cristina Apetrei Gabriel	
4	2	2008	8-9	1.2	Reformulare domeniu de activitate conform cod CAEN rev.2	Apetrei Gabriel	
5	0	2009	toate	toate	Reeditare ca urmare a : • punerii de acord cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001 : 2008 SR EN ISO 14001 :2005 SR OHSAS 18001 :2008 • modificărilor în structura organizatorică și pentru asigurarea conformității cu practicile curente ale organizației. • schimbat cod manual	Apetrei Gabriel	
5	1	2011		Cap.2	Actualizare standarde aplicabile	Apetrei Gabriel	
5	2	2014		Cap.2	Actualizare standarde aplicabile	Gheorghica Simona	
6	0	2018	toate	toate	Reeditare ca urmare a punerii de acord cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001 : 2015 SR EN ISO 14001 :2015 SR EN ISO/IEC 27001:2018	Simian Simona	

Cuprins

	Introducere
1	Domeniul de aplicare
2	Referinte normative
3	Termini si definitii
4	Contextul organizatiei
4.1	Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza
4.2	Intelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate
4.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii si mediului
4.4	Sistemul de management (calitatii-mediului-sso- SI) si procesele sale
5	Leadership
5.1	Leadership si angajament
5.1.1	Generalitati
5.1.2	Orientare catre client
5.2	Politica
5.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate si mediu
5.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate si mediu
5.3	Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati
6	Planificare
6.1	Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor
6.2	Obiectivele referitoare la calitate si mediu si planificarea realizarii lor
6.3	Planificarea schimbarilor
7	Suport
7.1	Resurse
7.1.1	Generalitati
7.1.2	Personal
7.1.3	Infrastructura
7.1.4	Mediu pentru operarea proceselor
7.1.5	Resurse de monitorizare si masurare
7.1.6	Cunostinte organizationale
7.2	Competent
7.3	Constientizare
7.4	Comunicare
7.5	Informatii documentate
7.5.1	Generalitati
7.5.2	Creare si actualizare
7.5.3	Controlul informatiilor documentate
8	Operare
8.1	Planificare si control operational
8.2	Cerinte pentru produse si servicii
8.2.1	Comunicare cu clientul
8.2.2	Determinarea cerintelor pentru produse si servicii

- 8.2.3 Analizarea cerintelor pentru produse si servicii
- 8.2.4 Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii
- 8.3 Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor
 - 8.3.1 Generalitati
 - 8.3.2 Planificarea proiectarii si dezvoltarii
 - 8.3.3 Elemente de intrare ale proiectarii si dezvoltarii
 - 8.3.4 Controale ale proiectarii si dezvoltarii
 - 8.3.5 Elemente de iesire ale proiectarii si dezvoltarii
 - 8.3.6 Modificari ale proiectarii si dezvoltarii
- 8.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior
 - 8.4.1 Generalitati
 - 8.4.2 Tipul si amploarea controlului
 - 8.4.3 Informatii pentru furnizorii externi
- 8.5 Productie si furnizare de servicii
 - 8.5.1 Controlul productiei si al furnizarii de servicii
 - 8.5.2 Identificare si trasabilitate
 - 8.5.3 Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi
 - 8.5.4 Pastrare
 - 8.5.5 Activitati post-livrare
 - 8.5.6 Controlul modificarilor
- 8.6 Eliberarea produselor si serviciilor
- 8.7 Controlul elementelor de iesire neconforme
- 8.8 Pregatire pentru situatii de urgenta si capacitate de raspuns
- 9 Evaluarea performantei
 - 9.1 Monitorizare, masurare, analizare si evaluare
 - 9.1.1 Generalitati
 - 9.1.2 Satisfactia clientului
 - 9.1.3 Analiza si evaluare
 - 9.1.4 Evaluarea conformarii
 - 9.2 Audit intern
 - 9.3 Analiza efectuata de management
 - 9.3.1 Generalitati
 - 9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management
 - 9.3.3 Elemente de iesire ale analizei efectuate de management
- 10 Imbunatatire
 - 10.1 Generalitati
 - 10.2 Neconformitate si actiune corectiva
 - 10.3 Imbunatatire continua
- A1 Anexa 1 – Politica in domeniul calitatii,mediului si sso
- A2 Anexa 2 – Politica de securitate
- A3 Anexa 3 – Declaratia de aplicabilitate
- A4 Anexa 4 – Harta proceselor
- A5 Anexa 5 – Lista documentelor SMI

1. Domeniu de aplicare

DAS S.R.L. are sediul în Str. Aurel Vlaicu, nr. 87, Iași, Județ Iași și este înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J22-589-91.

Tel/fax: 0232/230637;0232/262800

DAS S.R.L. Iași, companie privată cu capital integral românesc, a fost înființată în mai 1991.

Manualul sistemului integrat de management SMI (calitate-mediu-sso-SI) este documentul care furnizează informații adecvate, atât pentru scopuri interne cât și pentru scopuri externe, referitoare la SMI din cadrul organizației; el descrie exclusiv sistemul de management integrat propriu organizației și are ca scop:

- demonstrarea capabilității organizației de a furniza consecvent produce/lucrari/servicii care să satisfacă cerințele clienților (beneficiarilor) și cerințele legale și de reglementare.
- urmărirea creșterii satisfacției clienților și a altor părți interesate prin aplicarea eficace a sistemului adoptat, inclusiv aplicarea de procese de îmbunătățire continuă a SMI și asigurarea conformității cu cerințele clienților și cu cele ale reglementărilor aplicabile,
- descrie sistemul integrat de management (calitate-mediu-sso-SI) din cadrul DAS SRL Iasi, care permite organizației să-și formuleze și să-și implementeze politica și obiectivele, ținând seama de cerințele legale și de alte cerințe la care organizația a subscris, precum și de informațiile referitoare la impacturile semnificative asupra mediului.

Manualul descrie sistemul de management integrat adoptat, constituind modul de îndrumare de lucru și stabilește responsabilitățile personalului, în scopul realizării și îmbunătățirii proceselor pentru satisfacerea cerințelor clientului, prevenirea poluării și îmbunătățirea continuă a performanței de calitate, mediu, sso și SI.

Cunoașterea prevederilor Manualului sistemului de management integrat la toate nivelurile asigură realizarea în permanență a calității serviciilor, în conformitate cu cerințele clientului și ale reglementărilor în vigoare. Modul de lucru impus prin Manual garantează obținerea, ținerea sub control și dovedirea eficacității SMI și conformității produselor/serviciilor.

Respectarea prevederilor Manualului sistemului de management integrat (calitate-mediu-sso-SI) este obligatorie pentru tot personalul și în toate activitățile desfășurate în cadrul organizației privind managementul calității-mediului-sso-SI.

DAS se remarcă pe piața regională prin aplicarea tehnologiilor de ultimă oră în domeniu și prin calitatea foarte bună a materialelor, echipamentelor și serviciilor prestate către clienți.

DAS este promotorul restructurării industriei materialelor de instalații și construcții, cerință de mare actualitate în scopul ridicării nivelului competitiv al produselor, prin monitorizarea continuă a marcatelor căutare-competitivitate-costuri.

La baza strategiei în domeniul construcțiilor civile, industriale, agricole, a instalațiilor industriale, de încălzire, sanitare, electrice, de aer condiționat, gaze, stă ideea de a oferi soluții moderne, funcționale, sigure, sănătoase și economice pentru îmbunătățirea nivelului de confort și reducerea pierderilor tehnologice, atât în rețelele de transport și distribuție, cât și în punctele de consum. Ca urmare a tendințelor de evoluție a principalelor grupe de materiale pentru construcții și instalații, materialele noi trebuie asimilate în paralel cu efectuarea lucrărilor comandate și executate în prezent.

Din această perspectivă DAS aplică toate cerințele, respectiv:

- alegerea soluțiilor pentru construirea cladirilor și echiparea cu instalații a acestora, având în vedere satisfacerea confortului din toate punctele de vedere, cu investiții și costuri de exploatare minime;
- evaluarea posibilităților de introducere și aplicare a unor proceduri operaționale în completarea celor existente, pentru îmbunătățirea realizării sistemelor de instalații ;
- utilizarea unor instalații de ardere cât mai eficiente, în scopul economisirii combustibilului și obținerii unui cost minim pe unitatea de energie produsă;
- utilizarea celor mai noi produse pentru construcții, de o calitate deosebită

- studierea cu atenție a bilanțurilor, identificarea și eliminarea în cea mai mare măsură a surselor de pierderi, în vederea optimizării proceselor tehnologice în întreg sistemul de instalații și construcții;
- analiza compatibilității între diversele echipamente componente ale instalațiilor, în scopul realizării de ansamble cât mai fiabile;
- utilizarea echipamentelor complexe de încălzire și răcire pentru realizarea unor condiții optime de confort termic la nivelul întregului an, cu costuri minime și utilizarea cât mai eficientă a spațiilor tehnologice;
- tratarea cu exigență a aspectului lucrărilor de construcții și instalații prin mascarea acestora cu elemente de construcție și realizarea porțiunilor vizibile cu maximă acuratețe.
- promovarea automatizărilor complexe care să optimizeze desfășurarea proceselor tehnologice de producere a energiei termice pentru încălzire, apă caldă și aer condiționat și să reducă la maximum intervenția umană.
- utilizarea echipamentelor și materialelor care în afară de calitatea ireproșabilă, să prezinte și un design cât mai elegant;
- introducerea și îmbunătățirea tehnologiilor bazate pe module preexecutate, în vederea ușurării la maximum a montajului, service-ului și reparațiilor.
- promovarea soluțiilor occidentale de confort, cum ar fi încălzirea prin pardoseală, utilizarea centralelor în tehnologie de condensatie, încălzirea cu panouri radiante și tuburi termice, utilizarea de panouri solare ultraperformante pentru prepararea apei calde menajere, implementarea tehnologiilor neconvenționale.

DAS S.R.L. se află în continuă dezvoltare pe mai multe direcții:

- creșterea continuă a patrimoniului societății;
- îmbunătățirea permanentă a bazei tehnico-materiale;
- dezvoltarea structurii de personal, din punct de vedere numeric și al competenței necesare.

Un argument important referitor la preocuparea continuă pentru creșterea calității activității de ansamblu a DAS S.R.L. este obținerea în ultimii ani de activitate a numeroase premii dintre care enumeram:

Institutie/Organizatie emitenta	Anul obtinerii	Premiu
Camera de Comerț și Industrie Iași	2013	Locul I în Topul Firmelor 2012 domeniul Construcții, grupa Lucrări de instalații, clasa de marime: Intreprinderi Mari
	2014	Locul I în Topul Firmelor 2013 domeniul Construcții, grupa Lucrări de instalații, clasa de marime: Intreprinderi Mari
	2015	Locul I în Topul Firmelor 2014 domeniul Construcții, grupa Lucrări de instalații, clasa de marime: Intreprinderi Mari
	2016	Locul I în Topul Firmelor 2015 domeniul Construcții, grupa Lucrări de instalații, clasa de marime: Intreprinderi Mari
	2017	Locul I în Topul Firmelor 2016 domeniul Construcții, grupa Lucrări de instalații, clasa de marime: Intreprinderi Mari
Camera de Comerț și Industrie a României	2010	Locul II în Topul National al Firmelor, Domeniul Construcții, Grupa Lucrări de Instalații, Clasa Intreprinderi Mari (2009)
	2011	Locul I în Topul National al Firmelor, Domeniul Construcții, Grupa Lucrări de Instalații, Clasa Intreprinderi Mari (2010)
	2012	Locul II în Topul National al Firmelor, Domeniul Construcții, Grupa Lucrări de Instalații, Clasa Intreprinderi Mari (2011)
	2016	Locul II în Topul National al Firmelor, Domeniul Construcții, Grupa Lucrări de Instalații, Clasa Intreprinderi Mari (2015)
	2017	Locul I în Topul National al Firmelor, Domeniul Construcții, Grupa Lucrări de Instalații, Clasa Intreprinderi Mari (2016)
Consiliul National al Intreprinderilor Private Mici și Mijlocii din România		Locul II în clasamentul Județean – intreprinderi Mari
	2010	Locul II în clasamentul pe domenii (CAEN 4322) în Topul National al firmelor private (2009)

Institutie/Organizatie emitenta	Anul obtinerii	Premiu
		Locul 8 in clasamentul pe Domeniu – in functie de cifra de afaceri
	2011	Locul 1 in Topul National al Firmelor - clasamentul judetean pe domenii (CAEN 4322) (2010), clasa de marime: Intreprinderi Mari
	2013	Locul 6 in clasamentul national pe Domeniu – Intreprinderi mari
	2014	Locul 2 in clasamentul national pe Domeniu – Intreprinderi mari
	2015	Locul 1 in clasamentul national pe Domeniu – Intreprinderi mari
Ziarul Financiar	2012	Locul 235 in topul celor mai profitabile 300 de companii din Romania
COFACE ROMANIA	2012	Locul 18 in top 50 companii performante din Romania
IBC focus	2013	Locul 16 executanti in instalatii
IBC focus	2017	Locul 14 antreprenori generali in constructii

De la implementarea sistemului de management au survenit schimbări în conformitate cu practica europeană în domeniu, și anume:

- s-a intensificat instruirea profesională și în domeniul managementului integrat a tuturor salariaților;
- s-a îmbunătățit relația cu clientul, în sensul satisfacerii în totalitate a cerințelor acestuia;
- a crescut exigența în ceea ce privește selecția furnizorilor, aprovizionarea, recepția materialelor, depozitarea și livrarea;
- s-au pus la punct proceduri tehnice elaborate pentru a obține o calitate ireproșabilă a lucrărilor de montaj și service;
- s-a intensificat analiza întregii activități a managementului integrat și s-a redus foarte mult numărul de neconformități;
- în continuare se pune accentul pe îmbunătățirea continuă a întregii activități și creșterea performanței organizației.

CAPITOLUL 1 : DOMENIU DE APLICARE

1.1 SCOP

Manualul de management integrat, ca document de bază al Sistemului de Management integrat (calitate, mediu, sso și SI), servește următoarelor scopuri:

- Enunță politica și obiectivele în domeniul și le comunică personalului;
- Enunță politica și țintele de mediu și le comunică personalului;
- Enunță politica de securitate și o comunică personalului;
- Descrie Sistemul de Management integrat al DAS SRL;
- Servește drept model de referință autorizat pentru implementarea SMI;
- Servește pentru monitorizarea satisfacției clienților;
- Constituie baza documentată pentru auditarea internă și externă a sistemului integrat;
- Definieste structura organizatorică a societății;
- Asigură eficiența și eficacitatea SMI, întrucât procesele esențiale ale organizației sunt conduse astfel încât să genereze valoare adăugată;
- Furnizează un cadru clar de cerințe pentru furnizori;
- Furnizează baza pentru instruirea noilor angajați și reinstruirea celor existenți;
- Furnizează dovezi obiective că au fost realizate cerințele specificate;
- Furnizează baza pentru așteptările referitoare la performanța muncii;
- Susține înțelegerea de către angajați a rolului lor în cadrul organizației;
- Furnizează baza pentru îmbunătățire continuă.

1.2 DOMENIU DE APLICARE

Prevederile prezentului manual se aplică de către întreg personalul DAS SRL cu autoritate și responsabilități alocate în domeniul calității și al mediului, pentru toate tipurile de servicii și produse ce fac obiectul de activitate al societății.

Produsele și serviciile furnizate de organizație sunt:

Nr.crt.	Activitățile desfășurate de organizație	Cod CAEN
1	Lucrări de instalații electrice	4321
2	Proiectare și executare de instalații electrice interioare pentru construcții civile și industriale, bransamente aeriene și subterane, la tensiunea nominală de 0,4 kV	4321
3	Proiectare de linii electrice subterane sau aeriene, cu tensiuni nominale de 0,4-20kV și posturi de transformare cu tensiune nominală de cel mult 20 Kv	4321
4	Executarea de linii electrice subterane sau aeriene cu tensiuni nominale de 0,20kV și posturi de transformare cu tensiune nominală de cel mult 20Kv	4321
5	Lucrări de construcție a proiectelor utilitare pentru electricitate și telecomunicații	4222
6	Activități de servicii privind sistemele de securizare	8020
7	Repararea echipamentelor electrice	3314
8	Lucrări de instalații sanitare, de încălzire și de aer condiționat	4322
9	Lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru fluide	4221
10	Alte lucrări de instalații pentru construcții (execuție izolații termice, instalații paratrasnet)	4329
11	Repararea mașinilor	3312
12	Activități de service, punere în funcțiune, revizie, reparații și autorizare de funcționare pentru echipamente și sisteme de instalații	4322
13	Activități de testări și analize tehnice	7120
14	Fabricarea de construcții metalice și parti componente ale structurilor metalice	2511

15	Productia de radiatoare pentru incalzirea centrala	2521
16	Productia de rezervoare, cisterne si containere metalice	2529
17	Fabricarea de usi si ferestre din metal	2512
18	Operatiuni de mecanica generala	2562
19	Repararea articolelor fabricate din metal	3311
20	Lucrari de constructie a cladirilor rezidentiale si nerezidentiale	4120
21	Lucrari de demolare a constructiilor	4311
22	Lucrari de pregatire a terenului	4312
23	Lucraride foraj si sondaj pentru constructii	4313
24	Lucrari de ipsoserie	4331
25	Lucrari de tamplarie si dulgherie	4332
26	Lucrari de pardosire si placare a peretilor	4333
27	Lucrari de vopsitorie, zugraveli si montari de geamuri	4334
28	Alte lucrari de finisare	4339
29	Lucrari de invelitoare, sarpante si terase de constructii	4391
30	Alte lucrari speciale de constructii n.c.a	4399
31	Comert cu ridicata de cabluri si comutatoare si alte echipamente de uz industrial	4669
32	Comert cu ridicata al materialelor de constructii si echipamentelor sanitare si de incalzire	4673
33	Comert cu ridicata al echipamentelor si furniturilor de fierarie pentru instalatii sanitare si de incalzire	4674
34	Comert cu amanuntul al articolelor de fierarie , cu articole din sticla si al celor pentru vopsit, in magazine specializate	4752
35	Proiectare si executie instalatii de utilizare a gazelor naturale	4322
36	Proiectare si executie sisteme de distributie a gazelor naturale	4322
37	Activitati de inginerie si consultanta tehnica legate de acestea	7112

2 Referinte normative

- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe
- SR EN ISO 9000 : 2015 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- SR EN ISO 14001:2015 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- SR EN ISO 14004:2016 Sisteme de management de mediu. Linii directoare generale referitoare la punerea în aplicare
- SR EN ISO 19011:2013 Ghid pentru auditarea sistemelor de management
- SR ISO 31000:2010 Managementul riscului. Principii si linii directoare.
- SR EN ISO/IEC 27001:2018 Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe
- SR EN ISO/IEC 27002:2018 Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cod de bună practică pentru managementul securității informației
- SR EN ISO/IEC 27000:2017 Tehnologia informației. Tehnici de securitate.Sisteme de management al securității informației. Privire de ansamblu și vocabular.

3 Termeni și definiții

Pentru scopurile acestui document se aplică termenii și definițiile din SR EN ISO 9000:2015, SR EN ISO 14050:2010; SR EN ISO/IEC 27000:2017.

3.1 Termeni referitori la organizatie si leadership

3.1.1 Sistem de management

Ansamblu de elemente corelate sau in interactiune ale unei *organizatii* (3.1.4) pentru a stabili politici, *obiective* 3.2.5) si *proces* (3.3.5) prin care se realizeaza acele obiective.

3.1.2 Sistem de management de mediu

Parte a *sistemului de management* (3.1.1) utilizata pentru a gestiona *aspectele de mediu* (3.2.2), pentru a indeplini *obligatiile de conformare* (3.2.9) si a trata *riscurile si oportunitatile* (3.2.11)

3.1.3 Politica de mediu

Intentiile si directia unei *organizatii* (3.1.4) referitoare la *performanta de mediu* (3.1.11), exprimate in mod oficial de *managementul de la cel mai inalt nivel* (3.1.5)

3.1.4 Organizatie

Persoana sau grup de persoane care are propriile sale functii cu responsabilitati, autoritati si relatii pentru a-si indeplini *obiectivele* (3.2.5)

3.1.5 Management de la cel mai inalt nivel

Persoana sau grup de persoane care conduce si controleaza o *organizatie* (3.1.4) la cel mai inalt nivel

3.1.6 Parte interesata

Persoana sau *organizatie* (3.1.4) care poate afecta, poate fi afectata, sau poate percepe ca este afectata de o decizie sau o activitate

EXEMPLU: Clienti, comunitati, furnizori, autoritati de reglementare, organizatii neguvernamentale, investitori si angajati.

3.2 Termeni referitori la planificare

3.2.1 Mediu

Mediul inconjurator, in care functioneaza o *organizatie* (3.1.4), care include aerul, apa, solul, resursele natural, flora, fauna, oamenii si relatiile dintre acestia

3.2.2 Aspect de mediu

Element al activitatilor, produselor sau serviciilor unei *organizatii* (3.1.4) care interactioneaza sau pot interactiona cu *mediul* (3.2.1)

3.2.3 Conditii de mediu

Stare sau caracteristica a mediului (3.2.1), asa cum a fost determinate la un anumit moment

3.2.4 Impact asupra mediului

Modificare a *mediului* (3.2.1), benefica sau daunatoare, care rezulta total sau partial din *aspectele de mediu* (3.2.2) ale unei *organizatii* (3.1.4)

3.2.5 Obiectiv

Rezultat care urmeaza a fi indeplinit

3.2.6 Obiectiv de mediu

Obiectiv (3.2.5) stabilit de *organizatie* (3.1.4) in conformitate cu *politica sa de mediu* (3.1.3)

3.2.7 Prevenirea poluarii

Utilizarea de *proces* (3.3.5), practice, tehnici, material, produse, servicii sau energie care impiedica, reduce sau controleaza (separate sau in combinatie) crearea, emisia sau deversarea oricarui tip de poluant sau deșeu, pentru a reduce impacturile daunatoare *asupra mediului* (3.2.4).

3.2.8 Cerinta

Nevoie sau asteptare care este declarata, in general implicita sau obligatorie

3.2.9 Obligatii de conformare (termen preferat)

Cerintele legale si alte cerinte (termen admis)

Cerinte (3.2.8) legale fata de care o organizatie (3.1.4) este obligata sa se conformeze si alte cerinte fata de care o organizatie este obligata sau allege sa se conformeze

3.2.10 Risc

Efectul incertitudinii

3.2.11 Riscuri si oportunitati

Efecte adverse potențiale (amenințări) și efecte benefice potențiale (oportunități)

3.3 Termeni referitori la suport și operare

3.3.1 Competență

Capacitatea de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate așteptate

3.3.2 Informații documentate

Informațiile necesare a fi controlate și menținute de o organizație (3.1.4) și mediul suport al acestora

3.3.3 Ciclul de viață

Etape consecutive și intercorelate ale unui sistem produs (sau serviciu), de la achiziția materiilor prime sau generarea acestora din resurse naturale până la reintegrarea în natură

3.3.4 A externaliza (verb)

A încheia un angajament cu o organizație (3.1.4) externă care efectuează o parte a funcției sau a procesului (3.3.5) organizației

3.3.5 Proces

Ansamblul de activități correlate sau în interacțiune care transformă elementele de intrare în elemente de ieșire

3.4 Termeni referitori la evaluarea performanței și îmbunătățire

3.4.1 Audit

Proces (3.3.5) sistematic, independent și documentat pentru obținerea de dovezi de audit și evaluarea acestora cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit

3.4.2 Conformitate

Îndeplinirea unei cerințe (3.2.8)

3.4.3 Neconformitate

Neîndeplinirea unei cerințe (3.2.8)

3.4.4 Acțiune corectivă

Acțiuni de eliminare a cauzelor unei neconformități (3.4.3) și de prevenire a reapariției

3.4.5 Îmbunătățire continuă

Activitate recurentă pentru creșterea performanței (3.4.10)

3.4.6 Eficacitate

Măsura în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt atinse

3.4.7 Indicator

Reprezentarea măsurabilă a stării sau stadiului proceselor de operare, de management sau a condițiilor

3.4.8 Monitorizare

Determinarea stării unui sistem, proces (3.3.5) sau a unei activități

3.4.9 Măsurare

Proces (3.3.5) pentru a determina o valoare

3.4.10 Performanță

Rezultat măsurabil

3.4.11 Performanță de mediu

Performanță (3.4.10) care se referă la managementul aspectelor de mediu (3.2.2)

3.5 Termeni referitori la securitatea informației

3.5.1 Disponibilitate - proprietatea de a fi accesibil și utilizabil la cerere de către o entitate autorizată;

3.5.2 Confidențialitate – proprietatea ca informația să nu fie făcută disponibilă sau divulgată persoanelor, entităților sau proceselor neautorizate;

3.5.3 Securitatea informației – păstarea confidențialității, integrității și a disponibilității informației: în plus alte proprietăți precum autenticitatea, responsabilitatea, non-repudierea și fiabilitatea pot fi de asemenea implicate;

3.5.4 Eveniment de securitate a informațiilor – situație indentificată în legătură cu un sistem, un serviciu sau o rețea care indică o posibilă încălcare a politicii de securitate a informațiilor, un eșec al măsurilor de protecție sau o situație ignorată anterior, dar relevantă din punct de vedere al securității;

3.5.5 Incident privind securitatea informației – un eveniment sau o serie de evnimente de securitate a informației care au o probalitate semnificativă de a compromite activitățile organizației și de a aduce amenințări la securitatea informației;

3.5.6 Măsură de securitate – mijloc de management al riscului cuprinzând politici, proceduri, îndrumări, practici sau structuri organizaționale care pot fi de natură administrativă, tehnică, managerială sau juridică; Notă:-măsura de securitate este și sinonim pentru măsură de siguranță sau contramăsură.

3.5.7 Integritate – proprietatea de a păstra acuratețea și deplinătatea resurselor;

3.5.8 Amenințare – cauza potențială a unui incident nedorit care poate produce daune sistemului sau organizației;

3.5.9 Vulnerabilitate – slăbiciune a unei resurse sau grup de resurse care poate fi exploatată de una sau mai multe amenințări;

3.5.10 Sistem de Management al securității informației – parte din întreg sistemul de management, bazată pe o abordare a riscului afacerii, folosită pentru a stabili, implementa, funcționa, monitoriza, revizui, menține și îmbunătăți securitatea informației;

-Notă: - Sistemul de management include structuri organizaționale, politici, activități de planificare, responsabilități, practici, proceduri, procese și resurse;

3.5.11 Mijloace de procesarea informației – orice sistem, serviciu sau infrastructură de procesare a informației sau amplamentele fizice ale acestora;

3.6 Termeni referitori la evaluarea si tratarea riscurilor

3.6.1 Risc - Combinație dintre probabilitatea de producere a unui eveniment și consecințele acestuia;

3.6.2 Risc rezidual – riscul care rămâne după tratarea riscului;

3.6.3 Acceptarea riscului – decizie de acceptare a unui risc;

3.6.4 Analiza riscului – utilizarea sistematică a informției pentru a identifica sursele și pentru a estima riscul;

3.6.5 Evaluarea riscului – proces de comparare a riscului estimat cu criteriile de risc agreeate în vederea stabilirii importanței riscului;

3.6.6 Determinarea riscului – proces global de analiză și evaluare a riscului;

3.6.7 Managementul riscului – activități coordonate pentru îndrumarea și controlul unei organizații luând în considerare riscurile;

3.6.8 Tratarea riscului – proces de selecție și implementare a unor măsuri în vederea reducerii riscului; - Notă: -termenul de „control” este folosit ca sinonim pentru „măsură”;

3.6.9 Declarație de aplicabilitate – declarația documentată care descrie obiectivele de control și măsurile de securitate care sunt relevante și aplicabile sistemului de management al securității informației al organizației;

Notă: - obiectivele de control și măsurile sunt bazate pe rezultatele și concluziile analizei de risc și pe procesele de tratare a riscului, cerințe legale sau de reglementare, obligații contractuale și cerințele afacerii organizației pentru securitatea informației;

3.5 Prescurtări

DG - Director General

DMk – Director Marketing

RA - Responsabil Aprovizionare

RC – Responsabil Calitate

RPM – Responsabil Protecția Mediului

RG – Responsabil gestionarea deșeurilor

RMI - Reprezentantul Managementului integrat

RPUP – Responsabil Pregătire și Urmărire Producție

ROC – Responsabil Ofertare-Contractare

AM - Asistent manager

RS – Responsabil Service

SAP – Șef Atelier Producție

RL – Responsabil Lucrare

RP – Responsabil proiectare

MMI -Manualul de management integrat

PSI -Procedura Sistemului de Management integrat

SMI -Sistem de Management integrat

SMC- Sistem de Management al Calității

SMM – Sistem de Management de Mediu

SMSSO - Sistem de Management SSO

SMSI – Sistem de management SI

PP- Procedură de Proces

PTE - Procedură tehnică de execuție

PC - Planul Calității

PVR - Proces verbal de recepție

RNAC - Raport de neconformitate, acțiuni corective

EMM - Echipamente de măsurare și monitorizare

CAPITOLUL 4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1.ÎNȚELEGEREA ORGANIZAȚIEI ȘI A CONTEXTULUI ÎN CARE ACTIVEAZĂ

4.1.1 Generalități

- (1) Compania DAS SRL a determinat aspectele externe și interne care sunt relevante pentru scopul, planificarea strategică și care afectează capacitatea sa de a realiza rezultatele intenționate (dorite), inclusiv creșterea performanței de mediu și sănătății și securității în muncă, precum și ale

sistemului de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației (SMI). Aceste aspecte includ și condițiile de mediu care pot afecta compania și care pot fi afectate de companie.

- (2) Aspectele/problemele externe și interne sunt determinate prin utilizarea analizei PESTEL și SWOT.
- (3) Informațiile despre aspectele externe și interne determinate sunt în permanență monitorizate, analizate și actualizate astfel încât să permită îmbunătățirea continuă a capacității organizației de a realiza rezultatele intenționate ale sistemului de management integrat al calității, mediului și sănătății și securității în muncă, concentrându-se pe satisfacerea cerințelor părților interesate.
- (4) Procesul referitor la contextual organizațional este detaliat în Fișa de proces, **“Înțelegerea organizației și a contextului în care activează”** cod **FP-4.1**

4.1.2 Analiza PESTEL

- (1) Analiza PESTEL se realizează pentru identificarea principalelor aspecte externe: politice, economice, sociale, tehnologice, ecologice (mediu înconjurător), legale - specifice mediului extern în care funcționează compania, precum și a impactului acestor aspecte asupra dezvoltării strategice și performanței de mediu și sănătății și securității în muncă a organizației și implicit a modului de funcționare a SMI.
- (2) Analiza PESTEL efectuată pentru compania DAS SRL este prezentată în **Anexa 1**, la prezentul manual.

4.1.3 Analiza SWOT

- (1) Analiza SWOT este esențială la nivelul managementului în general, și la nivelul sistemului de management integrat în special, pentru a dezvolta o viziune cât mai largă a coordonatelor care trebuie avute în vedere pentru o bună funcționare a organizației, precum și pentru identificarea oportunităților și a riscurilor ce pot să apară odată cu schimbarea acestor aspecte.
- (3) Analiza SWOT efectuată pentru compania DAS SRL este prezentată în **Anexa 2**, la prezentul manual.

4.1.4 Riscuri și oportunități

- (1) **Riscurile** care rezultă din analiza factorilor externi și interni specifici organizației și care pot avea un impact negativ asupra funcționării organizației sunt:
 - Apariția unor blocaje sau a unor neregularități / abateri în funcționarea organizației, ca urmare a modificărilor legislative și a apariției unor evenimente determinate cu precădere de schimbările din mediul politic, economic, social, tehnologic, ecologic (mediu înconjurător) și legal;
 - Deteriorarea prestigiului și a nivelului de evaluare a organizației prin scăderea calității produselor și serviciilor, ca urmare a scăderii / indisponibilității resurselor umane, materiale, financiare și tehnologice necesare;
 - Scăderea numărului de clienți ca urmare a migrării acestora spre alte companii care practică prețuri mai mici.
- (2) **Oportunitățile** pe care compania le poate fructifica pentru creșterea prestigiului și a gradului său de vizibilitate sunt:
 - Creșterea nivelului de performanță și de competențe ale salariaților prin utilizarea și dezvoltarea infrastructurii existente;
 - Organizarea de acțiuni de promovare a organizației și centrarea ofertei pe așteptările clienților;
 - Dezvoltarea unui sistem de management integrat centrat pe responsabilitate la toate nivelurile ierarhice și pe îmbunătățire continuă prin analiză, evaluare, monitorizare pentru identificarea oportunităților și riscurilor posibile și stabilirea unor măsuri adecvate de valorizare, respectiv de atenuare a acestora.

4.2 ÎNȚELEGEREA NECESITĂȚILOR ȘI AȘTEPTĂRILOR PĂRȚILOR INTERESATE

4.2.1 Generalități

(1) Compania DAS SRL a determinat:

- Părțile interesate, inclusiv lucrătorii, care sunt relevante pentru sistemul de management integrat;
- Nevoile și așteptările (cerințele) relevante ale lucrătorilor și ale celorlalte părți interesate care influențează capacitatea organizației de a furniza consecvent produse și servicii de calitate, care satisfac cerințele acestora și care, în același timp, asigură îndeplinirea cerințelor legale și reglementate aplicabile (obligații de conformare);
- Care dintre aceste nevoi și așteptări sunt obligații de conformare.

(2) Compania monitorizează și analizează informațiile despre părțile interesate și cerințele lor relevante și stabilește măsurile necesare pentru furnizarea unor produse și servicii de calitate, în contextul respectării reglementărilor specifice aplicabile.

(3) Procesul referitor la părțile interesate este detaliat în Fișa de proces, “Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate” cod FP-4.2.

4.2.2 Părți interesate

(1) Părțile interesate relevante și cerințele lor relevante sunt prezentate în **Anexa 3**, la prezentul manual.

(2) Categoriile de părți interesate, identificate :

CATEGORIE GENERALA	SUB-CATEGORIE	PARTI INTERESATE
Cei care afectează activitatea/produsul/serviciul	Cei implicați în realizarea produsului sau serviciului	Acționari
		Lucrători
		Angajați
		Clienți
		Parteneri
		Furnizori
		Bancă
		Asigurători
	Cei care definesc/influențează contextul	Autorități locale
		Garda de mediu
		Agenții de certificare și standardizare
Cei care sunt afectați de activitate/produs/serviciu	Afectați direct	Utilizatori, clienți, consumatori
	Cei care pot fi afectați indirect	Comunități locale, sau grupuri ale comunității locale
		Publicul larg
		Grupuri demografice specifice (ex: minorități, grupuri de interes)
Alte grupuri ce ar putea fi interesate		Cercetători, grupuri academice
		Mass media
		Potențiali clienți sau consumatori ale produselor/serviciilor
		ONG-uri

4.3 DETERMINAREA DOMENIULUI DE APLICARE AL SISTEMULUI DE MANAGEMENT INTEGRAT-DESCRIEREA SMI

4.3.1 Generalități

(1) Compania DAS SRL a determinat domeniul de aplicare al sistemului de management integrat, luând în considerare:

- aspectele externe și interne, menționate la 4.1;
- cerințele părților interesate relevante și obligațiile de conformare, menționate la 4.2;
- activitățile, produsele și serviciile organizației;

- d) unitățile sale organizaționale, funcțiile și delimitările fizice;
- e) activitățile legate de muncă, planificate sau executate;
- f) autoritatea și capacitatea sa de a exercita controlul și influența.

(2) Procesul referitor la domeniul de aplicare al sistemului de management al calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației este documentat în Fișa de proces, **“Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management integrat”** cod FP-4.3.

4.3.2 Declarația domeniului de aplicare al SMI

(1) Toate locațiile, activitățile, produsele și serviciile organizației, din cadrul domeniului de aplicare, sunt incluse în sistemul de management integrat:

Sediu / Adresa	Activități desfășurate	Cod CAEN/EA
Sediu social : Iasi, str. Aurel Vlaicu, Nr. 87, Jud. Iasi	Fabricarea altor elemente de dulgherie și tamplarie pentru construcții	1623/28
	Fabricarea de construcții metalice și parti componente ale structurilor metalice	2511/17
	Fabricarea de uși și ferestre din metal	2512/17
	Operațiuni de mecanică generală	2562/17
	Producția de rezervoare, cisterne și containere metalice	2529/17
	Producția de radiatoare și cazane pentru încălzirea centrală	2521/17
	Comert cu ridicata a materialului lemnos și al materialelor de construcții și echipamentelor sanitare	4673/29
	Comert cu ridicata al echipamentelor și furniturilor de fierărie pentru instalații sanitare și de încălzire	4674/29
	Comert cu amanuntul al articolelor de fierărie, cu articole din sticlă și al celor pentru vopsit, în magazine specializate	4752/29
	Activități de arhitectură	7111/34
	Activități de inginerie și consultanță tehnică legate de acestea	7112/34
	Activități de testări și analize tehnice	7120/34
	Cercetare-dezvoltare în alte științe naturale și inginerie	7219/34
	Activități de servicii privind sistemele de securizare	8020/35
Puncte temporare de lucru	Activități de testări și analize tehnice	7120/34
	Activități de inginerie și consultanță tehnică legate de acestea	7112/34
	Alte lucrări speciale de construcții n.c.a.	4399/28
	Lucrări de învelitori, șarpante și terase la construcții	4391/28
	Alte lucrări de finisare	4339/28
	Lucrări de ipsoserie	4331/28
	Lucrări de tamplarie și dulgherie	4332/28
	Lucrări de pardosire și placare a peretilor	4333/28
	Lucrări de vopsitorie, zugrăveli și montări de geamuri	4334/28
	Alte lucrări de instalații pentru construcții	4329/28
	Lucrări de proiectare și instalare a sistemelor de securizare	4321/28
	Lucrări de instalații electrice	4321/28
	Proiectare și execuție linii electrice subterane sau aeriene, cu tensiuni nominale de 0,4 - 20 KV și posturi de transformare cu tensiune nominală de cel mult 20 KV	7112;4321/34

Sediu / Adresa	Activități desfășurate	Cod CAEN/EA
Puncte temporare de lucru	Proiectare și execuție instalații electrice interioare și exterioare pentru construcții civile și industriale, bransamente aeriene și subterane, la tensiunea nominală de 0,4 KV	7112;4321/34
	Lucrări de instalații sanitare, de încălzire și de aer condiționat	4322/28
	Repararea echipamentelor electronice și optice	3313/18

Instalarea masinilor si echipamentelor industriale	3320/18
Lucrari de constructii a cailor ferate de suprafata si subterane	4212/28
Activitati de service, punere in functiune, revizie, reparatii si autorizare de functionare pentru echipamente si sisteme de instalatii	3314,4321,4322/19,28.
Proiectare si executie instalatii de utilizare a gazelor naturale	7112,4322/34,28
Proiectare si executie sisteme de distributie a gazelor naturale	7112,4221/34
Constructia de poduri si tuneluri	4213/28
Lucrari de demolare a constructiilor	4311/28
Lucrari de pregatire a terenului	4312/28
Lucrari de constructii a altor proiecte ingineresti	4299/28
Lucrari de constructii a proiectelor utilitare pentru electricitate si telecomunicatii	4222/28
Lucrari de foraj si sondaj pentru constructii	4313/28
Lucrari de constructii a drumurilor si autostrazilor	4211/28
Lucrari de constructii a cladirilor rezidentiale si nerezidentiale	4120/28
Repararea articolelor fabricate din metal	3311/17
Repararea altor echipamente, a masinilor, a pompelor, compresoarelor si a echipamentelor similare, a utilajelor hidraulice, a valvelor, a echipamentelor industriale de refrigerare si purificare a aerului, a altor masini unelteportabile, actionate electric, utilajelor industriale de uz general	3312/18
Repararea echipamentelor electrice	3314/19
Lucrari de constructii a proiectelor utilitare pentru fluide	4221/28
Executie lucrari de imbunatatiri funciare	4291/28

- (2) Toate activitățile, produsele și serviciile aflate sub controlul sau influența organizației și care au impact asupra performanței SMI a organizației sunt cuprinse în domeniul de aplicare al SMI.
- (3) Toate cerințele standardelor de referință: SR EN ISO 9001 :2015, SR EN ISO 14001:2015, SR ISO 45001 și SR EN ISO/IEC 27001:2018, sunt aplicabile pentru domeniul de aplicare al SMI.

4.3.3 Informații documentate

- (1) Compania menține ca informație documentată **“Declarația domeniului de aplicare al sistemului de management integrat”**, cod F-4.3-01 (Anexa 4).
- (2) **“Declarația domeniului de aplicare al sistemului de management integrat”** este disponibilă părților interesate, la cererea acestora.

4.4 SISTEMUL DE MANAGEMENT INTEGRAT ȘI PROCESELE SALE

4.4.1 Sistemul de management integrat

- (1) Compania DAS SRL menține și îmbunătățește continuu sistemul de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației (SMI) stabilit și implementat în cadrul organizației, inclusiv procesele SMI și interacțiunile lor, în conformitate cu standardele de referință: SR EN ISO 9001 :2015, SR EN ISO 14001:2015, SR ISO 45001 și SR EN ISO/IEC 27001:2018.
- (2) În cadrul organizației au fost determinate procesele sistemului de management integrat, conform **“Harta proceselor SMI”**, cod F-4.4.1-01(Anexa 5) și **“Lista proceselor SMI și a procedurilor documentate asociate”**,cod F-4.4-03.
- (3) Procesele SMI sunt structurate în 4 grupe/6 categorii:

Grupa de procese	Categoria de procese	Simbol	Cerință ISO
Procese de management	Procese de management (contextual organizației + leadership)	PrM	4.0+5.0
	Procese de planificare	PrP	6.0

Procese suport	Procese suport/auxiliare	PrS	7.0
Procese de operare	Procese de realizare produse si furnizare de servicii	PrO	8.0
Procese de evaluarea performantei si imbunatatire	Procese de măsurare, analiza si evaluare	PrE	9.0
	Procese de imbunatatire	PrI	10.0

(4) La determinarea proceselor SMI s-au luat în considerare următoarele aspecte:

- identificarea elementelor de intrare cerute și a elementelor de ieșire așteptate la nivel de procese;
- succesiunea și interacțiunea proceselor;
- identificarea resurselor necesare și asigurarea disponibilității acestora;
- stabilirea responsabilităților și autorității pentru procese;
- tratarea riscurilor și oportunităților determinate;
- implementarea schimbărilor pentru a asigura realizarea rezultatelor intenționate;
- îmbunătățirea proceselor și a SMI.

(5) Prin procedurile de proces și /sau Fisele de proces s-au stabilit succesiunea și interacțiunea între procesele SMI. Astfel, în fiecare procedură de proces și /sau Fisele de proces sunt descrise:

- ieșirile din procesele din amonte care sunt intrări în procesul descris de procedură;
- ieșirile din procesul descris de procedură care sunt intrări în procesele din aval;
- responsabilitățile;
- controalele și resursele necesare pentru a satisface cerințele clienților.

(6) Prin documentele SMI s-au stabilit criteriile și metodele necesare pentru a se asigura că :

- desfășurarea și controlul proceselor sunt eficiente;
- sunt asigurate resursele necesare pentru a susține desfășurarea și monitorizarea proceselor;
- în cadrul proceselor sunt identificate și tratate riscurile și Oportunitățile;
- procesele sunt monitorizate, măsurate, analizate și sunt stabilite măsuri de îmbunătățire;
- sunt implementate acțiuni necesare pentru a realiza obiectivele stabilite și îmbunătățirea continuă a proceselor.

(7) Pentru îmbunătățirea continuă a SMI: s-a stabilit ciclul P-D-C-A. Astfel, corelat cu structurarea proceselor incluse în SMI, cele 3 grupe/6 categorii de procese s-au încadrat în etapele de Planificare - Desfășurare - Verificare - Îmbunătățire și s-au stabilit obiective specifice ale SMI, conform Programului de management al SMI.

PROCES	PDCA	
Procese de management (contextual organizatiei+ leadership)	Planificare	P
Procese de planificare		
Procese principale/operare	Desfasurare	D
Procese suport/auxiliare		
Procese de măsurare, analiza si evaluare	Verificare	C
Procese de imbunatatire	Imbunatatire	A

(8) SMI și procesele sale sunt documentate în Fișa de proces. **“Sistemul de management integrat și procesele sale”** cod FP-4.4 .

4.4.2 Mentinerea informațiilor documentate

(1) Pentru a demonstra operarea proceselor SMI și pentru a conferi încredere că procesele se realizează așa cum s-a planificat, compania menține / păstrează informații documentate.

CAPITOLUL 5. LEADERSHIP SI PARTICIPAREA LUCRATORILOR**5.1 LEADERSHIP ȘI ANGAJAMENT****5.1.1 Generalități**

- (1) Conducerea organizatiei DAS SRL demonstrează leadership și angajament referitor la sistemul de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației prin:
- a) asumarea răspunderii pentru eficacitatea SMI;
 - b) asumarea responsabilității și răspunderii juridice pentru raportare, generale, pentru prevenirea traumatismelor și bolilor determinate de muncă, precum și pentru asigurarea unor locuri de muncă și a unor activități sigure și sănătoase;
 - c) evaluarea eficacității sistemului de management integrat, prin revizuirea periodică a politicii și a obiectivelor în domeniul calității, mediului și sănătății și securității în muncă, precum și prin asigurarea resurselor necesare pentru realizarea rezultatelor intenționate, inclusiv pentru creșterea performanței de mediu și sănătății și securității în muncă;
 - d) asigurarea că politica și obiectivele în domeniul calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației sunt stabilite și sunt compatibile cu contextul organizațional și cu direcția strategică a organizației;
 - e) asigurarea că cerințele SMI sunt integrate în procesele de afaceri ale organizației;
 - f) promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii bazate pe risc;
 - g) asigurarea că resursele necesare pentru SMI sunt disponibile și revizuirea periodică a disponibilității acestora;
 - h) comunicarea importanței unui management eficace al calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației și a conformării cu cerințele SMI;
 - i) asigurarea că în cadrul SMI sunt obținute rezultatele intenționate;
 - j) angajarea, orientarea, direcționarea și susținerea personalului pentru a contribui la eficacitatea SMI;
 - k) promovarea îmbunătățirii prin analiza periodică a rezultatelor obținute și stabilirea de măsuri adecvate;
 - l) susținerea altor roluri relevante de management pentru a demonstra leadership-ul acestora, așa cum se aplică în zonele lor de responsabilitate;
 - m) *protejarea lucrătorilor de represalii atunci când raportează incidente, pericole, riscuri și oportunități;*
 - n) *asigurarea că compania stabilește și implementează un proces (proces) pentru consultarea și participarea lucrătorilor;*
 - o) *susținerea înființării și funcționării comitetelor de sănătate și securitate.*
- (2) Procesul referitor la leadership este documentat în procedura de proces: **“Leadership, angajament si politica”, cod PP-5.1(2).**

5.1.2 Orientarea către client

- (1) Conducerea organizatiei DAS SRL SA demonstrează leadership și angajament în ceea ce privește orientarea către client, pentru a se asigura că:
- a) sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod copleșitor cerințele clientului, precum și cerințele legale și reglementările aplicabile;
 - b) sunt determinate riscurile și Oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capacitatea de a crește satisfacția clientului;
 - c) menține orientarea către creșterea satisfacției clientului.
- (2) Conducerea organizatiei se asigură că cerințele clientului sunt determinate și satisfăcute continuu, pentru creșterea încrederii acestuia în produsele și serviciile furnizate, respectând în același timp toate cerințele legale și a celor de reglementare aplicabile, astfel încât să asigure satisfacția părților interesate de activitatea sa.
- (3) Strategia organizatiei este cuprinsă în **“Planul de management SMI”**.

- (4) Activitatea referitoare la orientarea catre client este documentat în procedura de proces: **“Leadership, angajament și politică”, cod PP-5.1(2).**

5.2 POLITICA REFERITOARE LA CALITATE, MEDIU, SĂNĂTATE ȘI SECURITATE IN MUNCĂ ȘI SECURITATEA INFORMAȚIEI

5.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației

- (1) La stabilirea politicii SMI, conducerea organizatiei s-a asigurat că aceasta :
- a) este adecvată scopului și contextului organizatiei, inclusiv naturii, amploarii și impacturilor asupra mediului, ale activităților, produselor și serviciilor sale și susține direcția sa strategică;
 - b) asigură un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației;
 - c) include un angajament de îndeplinire a cerințelor aplicabile referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației;
 - d) include un angajament pentru protecția mediului, inclusiv prevenirea poluarii, utilizarea durabila a resurselor, diminuarea schimbarilor climatice, protectia biodiversitatii și a ecosistemelor;
 - e) include un angajament de a asigura condiții de lucru sigure și sănătoase pentru prevenirea traumatismelor și bolilor determinate de muncă, care să fie adecvate scopului, dimensiunii și contextului organizatiei, precum și naturii specifice a riscurilor și oportunităților sănătății și securității in muncă ale acesteia;
 - f) include un angajament pentru îndeplinirea obligațiilor de conformare/ cerințelor legale și a altor cerințe;
 - g) include un angajament de eliminare a pericolelor și de reducere a riscurilor;
 - h) include un angajament de consultare și implicare a lucrătorilor și, dacă aceștia există, a reprezentanților lucrătorilor
 - i) include un angajament pentru îmbunătățirea continuă a SMI și creșterii performanței de mediu și sănătății și securității in muncă.
- (2) Politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației este:
- menținută ca informație documentată;
 - comunicată în cadrul organizatiei;
 - disponibilă părților interesate relevante, la cerere;
 - relevantă și adecvată.
- (3) Politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației este documentată în **Anexa 6** la prezentul manual.
- (4) Procesul privind stabilirea/elaborarea politicii referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației este documentat in procedura de ptoces: **“Leadership, angajament si politica”, cod PP-5.1(2).**

5.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației

- (1) Prin emiterea politicii referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației, conducerea organizatiei a stabilit liniile directe pentru managementul calității, mediului, sănătății și securității in muncă și securității informației.
- (2) Politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației este documentată/elaborată și aprobată de către Directorul general organizatiei, care își asumă responsabilitatea realizării tuturor obiectivelor.
- (3) Politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate in muncă și securitatea informației este disponibilă și menținută ca informație documentată, este comunicată tuturor angajaților.

este disponibilă părților interesate relevante (la cerere) și este analizată periodic în ceea ce privește gradul de adecvare cu direcția strategică a organizației.

- (4) Toți angajații sunt instruiți cu privire la conținutul politicii referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și securitatea informației, pentru a cunoaște și înțelege angajamentul conducerii și obiectivele declarate prin politică.

5.3 ROLURI ORGANIZAȚIONALE, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

- (1) Conducerea organizației DAS SRL se asigură că responsabilitățile și autoritățile pentru rolurile relevante sunt atribuite, comunicate și înțelese în cadrul organizației.
- (2) Responsabilitățile și autoritățile stabilite de conducerea organizației îndeplinesc condițiile pentru:
- a) a se asigură că SMI se conformează cu cerințele standardelor SR EN ISO 9001 :2015, SR EN ISO 14001:2015, SR ISO 45001 și SR EN ISO/IEC 27001:2018;
 - b) a se asigură că în cadrul proceselor se realizează rezultatele intenționate;
 - c) a se asigură că sunt raportate managementului de la cel mai înalt nivel rezultatele referitoare la performanța SMI, inclusiv performanța de mediu și performanța referitoare la sănătate și securitate în muncă, precum și la oportunitățile de îmbunătățire ale acestuia;
 - d) a se asigură că orientarea către client este promovată în întreaga companie;
 - e) a se asigură că este menținută integritatea SMI atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale SMI.
- (3) Organigrama organizației este prezentată în **Anexa 7**.
- (4) În cadrul organizației responsabilitățile și autoritățile funcțiilor implicate în documentarea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMI sunt documentate în:
- a) Decizii interne,
 - b) Fise de post,
 - c) Regulament intern (RI),
 - d) Regulament de organizare și funcționare (ROF),
 - e) Matricea de responsabilități referitoare la procesele SMI,
 - f) Proceduri/Instrucțiuni de lucru.
- (5) Procesul referitor la definirea și comunicarea rolurilor organizaționale, responsabilități și autorități este documentat în procedura de proces: **“Roluri organizaționale, responsabilități și autorități”, cod PP-5.3**.
- (6) Pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMI, managementul de la cel mai înalt nivel asigură că sunt definite și comunicate în cadrul organizației responsabilitățile și autoritățile funcțiilor implicate, astfel:

A. Directorul general

- (1) Responsabilități și autorități:

- a) stabilește politica și obiectivele generale ale SMI;
- b) asigură promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii bazate pe risc;
- c) conduce și organizează întreaga activitate de proiectare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a SMI;
- d) asigură resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea SMI;
- e) soluționează problemele apărute în sistem;
- f) definește responsabilitatea și autoritatea pentru toate funcțiile implicate în SMI;
- g) conduce procesul de identificare și tratare a riscurilor și oportunităților la nivelul SMI;
- h) aprobă/dis pune măsuri de îmbunătățire ca urmare a procesului de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare a proceselor SMI;
- i) conduce și coordonează activitatea de analiză efectuată de management;
- j) aprobă Manualul sistemului de management integrat (MSMI), procedurile SMI și reviziile ulterioare ale acestora.

	MANUALUL SISTEMULUI INTEGRAT DE MANAGEMENT AL CALITATII, MEDIULUI SANATATE SI SECURITATE OCUPATIONALA SI SECURITATEA INFORMATIEI	Cod: MSMI-DAS Ed.6/rev.0
		Pag. 22 /61

(2) Lista principalelor responsabilități de conducere și de angajament prevăzute în clauza 5.1 include cinci responsabilități personale și patru responsabilități care pot fi delegate:

Responsabilități personale-Directorul general	Responsabilități care pot fi delegate
Responsabilitatea pentru eficacitatea SMI	Asigurarea că politica și obiectivele calitatii, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației sunt stabilite și compatibile cu direcția strategică și cu contextul organizației
Comunicarea importanței gestionării eficiente a calității, mediului și sănătății, securității în muncă și securității informației și a respectării cerințelor SMI	Asigurarea integrării cerințelor SMI în procesele de afaceri ale organizației
Direcționarea și sprijinirea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea SMI	Asigurarea disponibilității resurselor necesare pentru SMI
Promovarea îmbunătățirii continue a SMI	Asigurarea că SMI își atinge rezultatele dorite
Sprijinirea managementului organizației pentru a-și demonstra poziția de lider în ceea ce privește domeniile lor de responsabilitate	

(3) În ROF și în procedurile SMI specifice sunt precizate detaliat toate responsabilitățile Directorul generalului.

B. Echipa de conducere formată din Responsabilii/Proprietarii de proces (R/PP)

(1) Responsabilități și autorități:

- implementarea politicii SMI;
- identificarea proceselor necesare funcționării SMI;
- a se asigura că cerințele referitoare la SMI sunt stabilite, implementate, menținute și îmbunătățite continuu;
- aplicarea documentelor SMI specifice;
- realizarea obiectivelor generale și specifice stabilite, conform rezultatelor intenționate;
- identificarea și tratarea riscurilor și oportunităților specifice proceselor;
- monitorizarea, măsurarea, analizarea și evaluarea rezultatelor proceselor;
- stabilirea măsurilor de îmbunătățire a performanțelor ;
- conștientizarea angajaților din subordine cu privire la rolul și responsabilitatea lor în cadrul SMI;
- conștientizarea angajaților din subordine cu privire la satisfacerea cerințelor clientului;
- coordonarea și analiza proceselor desfășurate în serviciile/compartimentele din subordine;
- participarea la analizele efectuate de management pentru a analiza performanța proceselor incluse în SMI și a stabili oportunități de îmbunătățire a acestora.

(2) În FP și în procedurile SMI specifice sunt precizate detaliat toate responsabilitățile Responsabililor/Proprietarilor de proces.

C. Personalul de execuție din cadrul organizației

(1) Responsabilități și autorități:

- participarea la implementarea politicii SMI;
- aplicarea procedurilor SMI, a documentelor tehnice și organizatorice aferente activității pe care o desfășoară;
- realizarea obiectivelor specifice, pentru îndeplinirea obiectivelor generale stabilite prin politica SMI;
- identificarea și tratarea riscurilor și oportunităților specifice activităților derulate;
- aplicarea măsurilor de îmbunătățire stabilite la nivelul proceselor care se derulează în cadrul compartimentului sau la nivelul SMI.

(2) In FP și în procedurile SMI sunt precizate detaliat toate responsabilitățile personalului de executie.

D. Reprezentantul managementului pentru calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și securitatea informației -(RM)

(1) Prin **decizii organizatorice** emise de Directorul general, s-au stabilit responsabilitățile și autoritățile pentru **Reprezentantul managementului pentru calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și securitatea informației (RM)**, care coordonează și supraveghează implementarea, menținerea, monitorizarea, analizarea, evaluarea și îmbunătățirea SMI pentru:

- a) a se asigura că sunt identificate toate procesele necesare funcționării SMI;
- b) a se asigura că cerințele referitoare la SMI sunt stabilite, implementate, menținute și îmbunătățite continuu;
- c) asigurarea conformității SMI cu cerințele și așteptările identificate ale părților interesate, precum și cu cerințele legale și reglementările aplicabile ;
- d) a raporta managerului performanța SMI și oportunitățile de îmbunătățire a acestuia;
- e) a se asigura că sunt promovate în interiorul organizației următoarele principii:
 - ✓ conștientizarea personalului cu privire la satisfacția cerințelor clientului,
 - ✓ îmbunătățirea continuă a SMI,
- f) a asigura relații cu părți externe în aspecte legate de SMI.

(2) In FP și în procedurile SMI sunt precizate detaliat toate responsabilitățile RM.

5.4 CONSULTAREA ȘI PARTICIPAREA LUCRĂTORILOR

(1) *Compania a stabilit, implementat și menține un proces de consultare și participare a lucrătorilor la toate nivelurile și pentru toate funcțiile aplicabile și a reprezentanților lucrătorilor, pentru dezvoltarea, planificarea, implementarea, evaluarea performanței și acțiunile de îmbunătățire ale sistemului de management SSM.*

(2) *Compania asigură:*

- a) *mecanisme, timp, instruire și resurse, necesare pentru consultare și participare;*

NOTA 1 - Reprezentarea lucrătorilor poate fi un mecanism de consultare și participare.

- b) *accesul din timp la informații clare, inteligibile și relevante despre sistemul de management SSM;*
- c) *determinarea și eliminarea obstacolelor sau barierelor din calea participării și minimizarea celor pe care nu le poate înlătura;*

NOTA 2 - Obstacolele și barierele pot include absența răspunsului la contribuțiile sau sugestiile lucrătorilor, barierele de limbaj sau datorate analfabetismului, represaliile sau amenințările cu represalii, precum și politicile sau practicile care descurajează sau penalizează participarea lucrătorilor.

- d) *punerea accentului pe consultarea lucrătorilor care nu dețin funcții manageriale cu privire la următoarele:*

- 1) *determinarea necesităților și așteptărilor părților interesate;*
- 2) *stabilirea politicii SSM;*
- 3) *atribuirea rolurilor, responsabilităților și autorităților organizaționale, după cum este aplicabil;*
- 4) *determinarea modalităților de îndeplinire a cerințelor legale și a altor cerințe;*
- 5) *stabilirea obiectivelor SSM și planificarea realizării acestora;*
- 6) *determinarea controalelor aplicabile pentru externalizare, aprovizionare și contractanți;*
- 7) *determinarea a ceea ce este necesar să fie monitorizat, măsurat și evalua;*
- 8) *planificarea, stabilirea, implementarea și menținerea programului (programelor) de audit;*
- 9) *asigurarea îmbunătățirii continue;*

e) *punerea accentului pe participarea lucrătorilor care nu dețin funcții manageriale în următoarele:*

- 1) *determinarea mecanismelor pentru consultarea și participarea acestora;*
- 2) *identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților;*
- 3) *determinarea acțiunilor pentru eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM;*
- 4) *determinarea cerințelor de competență, necesităților de instruire, a instruirilor și a evaluării instruirii;*
- 5) *determinarea a ceea ce este necesar să fie comunicat și a modului în care se va face acest lucru;*
- 6) *determinarea măsurilor de control și a implementării și utilizării lor eficace;*
- 7) *investigarea incidentelor și a neconformităților și determinarea acțiunilor corective.*

NOTA 3 - Accentul pus pe consultarea și participarea lucrătorilor care nu dețin funcții manageriale se referă la persoanele care desfășoară activități de muncă, însă nu urmărește să excludă, de exemplu, managerii care sunt afectați de activitățile de muncă sau de alți factori din cadrul organizației.

NOTA 4 - Este recunoscut că asigurarea instruirii gratuite pentru lucrători și desfășurarea acestora în timpul orelor de lucru, atunci când este posibil, poate elimina bariere importante din calea participării lucrătorilor

(3) *Procesul referitor la consultarea și participarea lucrătorilor este documentat în procedura de SSM: "Consultarea și participarea lucrătorilor", cod PSSM-5.4*

CAPITOLUL 6. PLANIFICARE**6.1 ACȚIUNI DE TRATARE A RISCURILOR ȘI OPORTUNITĂȚILOR****6.1.1 Generalități**

- (1) La planificarea sistemului de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației, managementul organizației DAS SRL se asigură că sunt luate în considerare:
 - a) aspectele/subiectele menționate la 4.1;
 - b) cerințele menționate la 4.2;
 - c) domeniul de aplicare al SMI-cerință menționată la 4.3;și determină riscurile și oportunitățile care necesită a fi tratate pentru:
 - a se asigura că SMI poate obține rezultatele intenționate;
 - a preveni și a reduce efectele nedorite, inclusiv posibilitatea ca compania să fie afectată de condițiile de mediu externe;
 - a crește efectele dorite;
 - a realiza îmbunătățirea continuă.
- (2) *Managementul organizației, în cadrul domeniului de aplicare a SMI, se asigură că sunt derivate situațiile de urgență potențiale, inclusiv cele care pot avea un impact asupra mediului*
- (3) *La determinarea riscurilor și oportunităților pentru sistemul de management SSM și rezultatele intenționate ale acestuia, care este necesar să fie tratate, compania se asigură să țină cont de:*
 - pericole;
 - riscuri referitoare la SSM și alte riscuri ;
 - oportunități referitoare la SSM și alte oportunități;
 - cerințe legale și alte cerințe .
- (4) *În cadrul procesului de planificare, compania se asigură să determine și să evalueze riscurile și Oportunitățile relevante pentru rezultatele intenționate ale sistemului de management SSM și asociate modificărilor din cadrul organizației, proceselor sau sistemului de management SSM. în cazul modificărilor planificate, permanente sau temporare, această evaluare se realizează înainte de implementarea respectivelor modificări.*
- (5) Managementul organizației asigură menținerea informațiilor documentate referitoare la:
 - Riscurile și oportunitățile necesare a fi tratate;
 - Procesele privind:
 - ✓ Aspectele de mediu;
 - ✓ Obligații de conformare.

6.1.2 Tratarea riscurilor și oportunităților

- (1) Managementul de la cel mai înalt nivel al organizației DAS SRL SA, prin decizie internă, a numit **Echipa de gestionare a riscurilor (EGR)**, care coordonează procesul de determinare și tratare a riscurilor și oportunităților, monitorizarea și revizuirea acestora, precum și stabilirea măsurilor astfel încât să se asigure menținerea lor la un nivel rezonabil, care să asigure îndeplinirea obiectivelor organizației și a SMI într-un mod eficient, eficace și economic.
- (2) Compania asigură planificarea:
 - a) Acțiunilor de tratare a riscurilor și oportunităților;
 - b) Modulului în care:
 - 1) Să integreze și să implementeze acțiunile în procesele SMI;
 - 2) Să evalueze eficacitatea acestor acțiuni.
- (3) Compania se asigură că acțiunile întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților să fie proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor.
- (4) Opțiunile de tratare a riscurilor includ:
 - Evitarea riscului;
 - Asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate;

- Eliminarea sursei de risc;
 - Schimbarea probabilității sau a consecințelor/impacturilor;
 - Împățirea riscului;
 - Menținerea riscului prin decizie informată.
- (5) Oportunitățile pot conduce la:
- Adoptarea de noi practici;
 - Lansarea de noi produse;
 - Deschiderea de noi piețe;
 - Abordarea de noi clienți;
 - Dezvoltarea de parteneriate;
 - Utilizarea de noi tehnologii;
 - Alte posibilități de dorit și viabile, pentru a trata necesitățile organizației sau ale clienților săi.
- (6) Riscurile identificate la nivelul organizației și la nivelul compartimentelor sunt înregistrate, monitorizate și revizuite în cadrul “Registrului riscurilor”.
- (7) Procesul referitor la tratarea riscurilor și oportunităților este detaliat în procedura de proces, **“Managementul riscurilor și oportunităților”, cod:PP-6.1.**

6.1.2. Aspecte de mediu

- (1) Compania DAS SRL se asigură că sunt determinate aspectele de mediu ale activităților, produselor și serviciilor pe care le poate controla și cele pe care le poate influența, precum și impacturile asupra mediului asociate acestora, din perspectiva ciclului de viață.
- (2) La determinarea aspectelor de mediu, compania se asigură că sunt luate în considerare:
- a) schimbarea, inclusiv dezvoltări noi sau planificate și activități, produse și servicii noi sau modificate;
 - b) condiții anormale și situații de urgență previzibile în mod rezonabil.
- (3) Compania se asigură că sunt determinate acele aspect care au sau pot avea un impact semnificativ asupra mediului.
- (4) Compania comunică aspectele sale semnificative de mediu la diferite niveluri și funcții din companie.
- (5) Compania menține informații documentate despre:
- a) aspectele sale de mediu și impactul asupra mediului asociat;
 - b) criteriile utilizate pentru a determina aspectele sale semnificative de mediu, și
 - c) aspectele semnificative de mediu.
- (6) Aspectele semnificative de mediu pot genera riscuri și oportunități asociate fie cu impact negativ asupra mediului (amenințări), fie cu impacturi benefice (oportunități) asupra mediului.
- (7) La determinarea aspectelor sale de mediu, compania a luat în considerare:
- Emisiile în aer;
 - Eliberări în apă;
 - Eliberări în pământ;
 - Utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale;
 - Utilizarea energiei;
 - Energia emisă (de ex. Căldură, radiații, vibrații (zgomot), lumină);
 - Generarea de deșeuri și / sau subproduse;
 - Utilizarea spațiului.
- (8) Compania se asigură că sunt luate în considerare aspectele de mediu legate de activitățile, produsele și serviciile organizației, cum ar fi:
- Proiectarea și dezvoltarea facilităților, proceselor, produselor și serviciilor sale;
 - Achiziția materiilor prime;
 - Procese operaționale sau de fabricație, inclusiv depozitare;

- Funcționarea și întreținerea facilităților, a activelor și infrastructurii organizaționale;
 - Performanța și practicile de mediu ale furnizorilor externi;
 - Transportul produselor și furnizarea de servicii, inclusiv ambalarea;
 - Depozitarea, utilizarea și tratarea sfârșitului de viață a produselor;
 - Gestionarea deșeurilor, inclusiv reutilizarea, reciclarea și eliminarea.
- (9) Compania a efectuat o analiză inițială de mediu (a se vedea cap.0.7 din prezentul manual) în care au fost luate în considerare toate aspectele de mediu generate de procesele care se desfășoară la nivelul organizației respectiv emisiile în aer, gestionarea deșeurilor, contaminarea solului, utilizarea materiilor prime și a resurselor naturale și probleme referitoare la comunitate și mediul local.
- (10) Procesul referitor la determinarea aspectelor de mediu este detaliat în procedura de mediu, **“Aspecte de mediu”**, cod:PM-6.1.2.

6.1.2 Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților

6.1.2.1 Identificarea pericolelor

- (1) Compania se asigură să stabilească, să implementeze și să mențină un proces continuu și proactiv pentru identificarea pericolelor. Acest proces ține cont de, fără a se limita la, următoarele:
- a) cum este organizată munca, factorii sociali (inclusiv volumul de muncă, programul de lucru, victimizarea, hărțuirea și intimidarea), leadershipul și cultura în cadrul organizației;
 - b) activitățile și situațiile care sunt sau nu sunt de rutină, inclusiv pericolele generate de:
 - 1) infrastructură, echipamente, materiale, substanțe și starea fizică a locului de muncă;
 - 2) modul cum sunt proiectate produsele și serviciile, cercetarea, dezvoltarea, încercările, producția, asamblarea, construcția, prestarea serviciilor, mentenanța și eliminarea;
 - 3) factorii umani;
 - 4) modul în care se realizează munca;
 - c) incidentele trecute relevante, interne sau externe organizației, inclusiv urgențele și cauzele acestora;
 - d) situațiile de urgență potențiale;
 - e) persoane, luând în considerare, inclusiv:
 - 1) persoanele care au acces la locul de muncă și activitățile lor, inclusiv lucrătorii, contractanții, vizitatorii și alte persoane;
 - 2) persoanele din vecinătatea locului de muncă care pot fi afectate de activitățile organizației;
 - 3) lucrătorii dintr-o locație care nu se află sub controlul direct al organizației;
 - f) alte aspecte, luând în considerare, inclusiv:
 - 1) proiectarea spațiilor de lucru, procesele, instalațiile, mașinile/echipamentele, procedurile operaționale și organizarea muncii, inclusiv adaptarea acestora la necesitățile și capacitățile lucrătorilor implicați;
 - 2) situațiile care survin în vecinătatea locului de muncă din cauza unor activități legate de muncă, aflate sub controlul organizației;
 - 3) situațiile care nu sunt sub controlul organizației și survin în vecinătatea locului de muncă și care pot provoca traumatisme și boli persoanelor aflate la locul de muncă;
 - g) modificări existente sau propuse în organizare, operații, procese, activități și sistemul de management SSM;
 - h) modificări ale cunoștințelor și informațiilor despre pericole.

- (2) Procesul referitor la identificarea pericolelor este documentat în procedura SSM, **“Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților”**, cod PSSM-6.1.2.

6.1.2.2 Evaluarea riscurilor SSM și a altor riscuri referitoare la sistemul de management SSM

- (1) Compania se asigură să stabilească, să implementeze și să mențină un proces pentru:
- a) evaluarea riscurilor SSM față de pericolele identificate, ținând cont de eficacitatea controalelor existente;

- b) determinarea și evaluarea celorlalte riscuri referitoare la stabilirea, implementarea, funcționarea și mentenanța sistemului de management SSM.
- (2) Metodologia organizației și criteriile de evaluare a riscurilor SSM sunt definite în funcție de domeniul de aplicare, natura și planificarea în timp a acestora, pentru a se asigura că sunt proactive mai degrabă decât reactive și că sunt utilizate într-un mod sistematic.
- (3) Sunt menținute și păstrate informații documentate privind metodologia și criteriile.
- (4) Procesul referitor la evaluarea riscurilor SSM și a altor riscuri referitoare la sistemul de management SSM este documentat în procedura SSM, **"Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților", cod PSSM-6.1.2.**

6.1.2.3 Evaluarea oportunităților SSM și a altor oportunități referitoare la sistemul de management SSM

- (1) Compania trebuie să stabilească, să implementeze și să mențină un proces (procese) pentru evaluarea:
- a) oportunităților SSM pentru a crește performanța SSM, ținând cont de modificările planificate în companie, politicile, procesele sau activitățile acesteia, și de:
- 1) oportunitățile de adaptare a muncii, organizării muncii și mediului de lucru la lucrători;
 - 2) Oportunitățile de eliminare a pericolelor și de reducere a riscurilor SSM;
- b) alte oportunități de îmbunătățire a sistemului de management SSM.
- (2) Procesul referitor la evaluarea oportunităților SSM și a altor oportunități referitoare la sistemul de management SSM este documentat în procedura SSM, **"Identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor și oportunităților", cod PSSM-6.1.2.**

6.1.2 Evaluare a riscului de securitate a informației

- (1) Compania se asigură:
- a) să definească și să aplice un proces de evaluare a riscurilor legate de securitatea informațiilor prin stabilirea și menținerea unor criterii de risc pentru securitatea informației care să includă criteriile de acceptare a riscurilor și criteriile pentru efectuarea evaluărilor riscurilor de securitate a informațiilor;
 - b) că evaluările repetate ale riscului de securitate a informațiilor produc rezultate consecvente, valabile și comparabile;
 - c) să identifice riscurile de securitate a informațiilor;
 - d) să aplice procesul de evaluare a riscului de securitate a informațiilor pentru a identifica riscurile asociate pierderii confidențialității, integrității și disponibilității pentru informații în cadrul sistemului de management al securității informațiilor și trebuie să identifice proprietarii de risc;
 - e) să analizeze riscurile legate de securitatea informațiilor;
 - f) să evalueze posibilele consecințe care ar rezulta în cazul în care ar trebui să se materializeze riscurile identificate;
 - g) să evalueze probabilitatea reală de apariție a riscurilor identificate; și să determine nivelul de risc;
 - h) să evalueze riscurile legate de securitatea informațiilor;
 - i) să compare rezultatele analizei de risc cu criteriile de risc stabilite și să prioritizeze riscurile analizate pentru tratamentul riscului.
- (2) Compania menține informații documentate (păstrează înregistrări) despre procesul de evaluare a riscului de securitate a informațiilor.
- (3) Procesul referitor la evaluare riscului de securitate a informației este documentat în procedura SI, **"Evaluare și tratarea riscului de securitate a informației", cod PSI-6.1.2(3).**

6.1.3 Tratarea riscurilor de securitate a informației

- (1) Compania se asigură:
- a) să definească și să aplice un proces de tratare a riscului de securitate a informațiilor;
 - b) să aleagă opțiunile adecvate de tratare a riscului de securitate a informațiilor, ținând seama de rezultatele evaluării riscurilor;
 - c) să determine toate controalele necesare pentru implementarea opțiunilor de tratare a riscului de securitate a informațiilor alese;
 - d) să proiecteze controale conform cerințelor sau să le identifice din orice sursă;

- e) să prezinte o declarație de aplicabilitate care să conțină controalele și justificările necesare pentru includeri, indiferent dacă sunt implementate sau nu, și justificarea excluderilor controalelor;
- f) să formuleze un plan de tratare al riscului de securitate a informațiilor; și să obțină aprobarea de către proprietarii de risc a planului de tratare a riscului de securitate a informațiilor și acceptarea riscurilor reziduale de securitate a informațiilor;
- (2) Compania menține informații documentate (păstrează înregistrări) despre procesul de tratarea riscurilor de securitate a informațiilor.
- (3) Procesul referitor la tratarea riscurilor de securitate a informației este documentat în procedura SI, “ **Evaluare și tratarea riscului de securitate a informației**”, cod **PSI-6.1.2(3)**.

6.1.3 Obligații de conformare /Determinarea cerințelor legale și alte cerințe

- (1) *Compania se asigură să:*
 - a) *stabilească și să aibă acces la obligațiile de conformare referitoare la aspectele sale de mediu;*
 - b) *determine și să aibă acces la cerințele legale și la alte cerințe, actualizate, aplicabile pericolelor din companie, riscurilor SSM și sistemului de management SSM*
 - c) *stabilească modul în care aceste obligații de conformare/ Cerințe legale și alte cerințe se aplică organizației;*
 - d) *țină cont de obligațiile de conformare/ Cerințele legale și alte cerințe atunci când stabilește, pune în aplicare, menține și îmbunătățește în permanență sistemul său de management integrat.*
- (2) *Compania păstrează informații documentate privind obligațiile sale de conformare/ Cerințele legale și alte cerințe.*
Obligațiile de conformare/ Cerințele legale și alte cerințe pot genera riscuri și oportunități pentru companie.
- (3) *Compania se asigură de stabilirea, la un nivel suficient de detaliat, a obligațiilor de conformare/ Cerințelor legale și alte cerințe care se aplică aspectelor sale de mediu și a modului în care acestea se aplică organizației.*
- (4) *Obligațiile de conformare includ cerințele legale pe care compania trebuie să le respecte și alte cerințe pe care compania trebuie să le respecte sau aleg să le respecte.*
- (5) *Obligațiile legale obligatorii referitoare la aspectele de mediu ale organizației includ, dacă este cazul:*
 - a) *cerințele entităților guvernamentale sau ale altor autorități relevante;*
 - b) *legile și reglementările internaționale, naționale și locale;*
 - c) *cerințele specificate în permise, licențe sau alte forme de autorizare;*
 - d) *ordine, reguli sau orientări din partea agențiilor de reglementare;*
 - e) *hotărârile judecătorești sau ale tribunalelor administrative.*
- (6) *Obligațiile de conformare includ, de asemenea, alte cerințe ale părții interesate legate de sistemul său de management de mediu pe care compania trebuie să îl adopte sau pe care decide să îl adopte. Acestea pot include, dacă este cazul:*
 - a) *Acorduri cu grupuri comunitare sau organizații neguvernamentale;*
 - b) *Acorduri cu autorități publice sau clienți;*
 - c) *Cerințele organizatorice;*
 - d) *Principiile voluntare sau codurile de practică;*
 - e) *Etichetarea voluntară sau angajamentele de mediu;*
 - f) *Obligațiile care decurg din acordurile contractuale cu compania;*
 - g) *Standarde organizaționale sau industriale relevante.*
- (7) *Procesul referitor laținerea sub control a obligațiilor de conformare este detaliat în procedura de proces “Obligații de conformare/ Cerințe legale și alte cerințe”, cod:PP-6.1.3.*

6.1.4 (6.1.4) Planificarea acțiunilor/Planificarea acțiunilor

- (1) *Compania se asigură că sunt planificate:*

- a) *Acțiunile pentru tratarea :*
1. *Aspectelor sale semnificative de mediu;*
 2. *Obligațiilor sale de conformare/ cerințelor legale și a altor cerințe;*
 3. *Riscurilor și oportunităților identificate.*
 4. *Situațiilor de urgență și răspunsul la acestea;*
- b) *Cum sa :*
1. *Integreze și să implementeze acțiunile în procesele SMI;*
 2. *Evalueze eficacitatea acestor acțiuni.*
- (2) *Atunci când analizează opțiunile sale tehnologice, compania se asigură să ia în considerare utilizarea tehnicilor cele mai bune disponibile, în cazul în care sunt viabile din punct de vedere economic, rentabile și considerate adecvate.*
- (3) *Procesul referitor la planificarea acțiunilor este detaliat în procedura de proces, “Planificarea acțiunilor”, cod:PP-6.1.4.*

6.2 OBIECTIVELE REFERITOARE LA CALITATE, MEDIU, SĂNĂTATE ȘI SECURITATE ÎN MUNCĂ ȘI SECURITATE A INFORMAȚIEI, PLANIFICAREA REALIZĂRI LOR

6.2.1 Obiectivele calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației

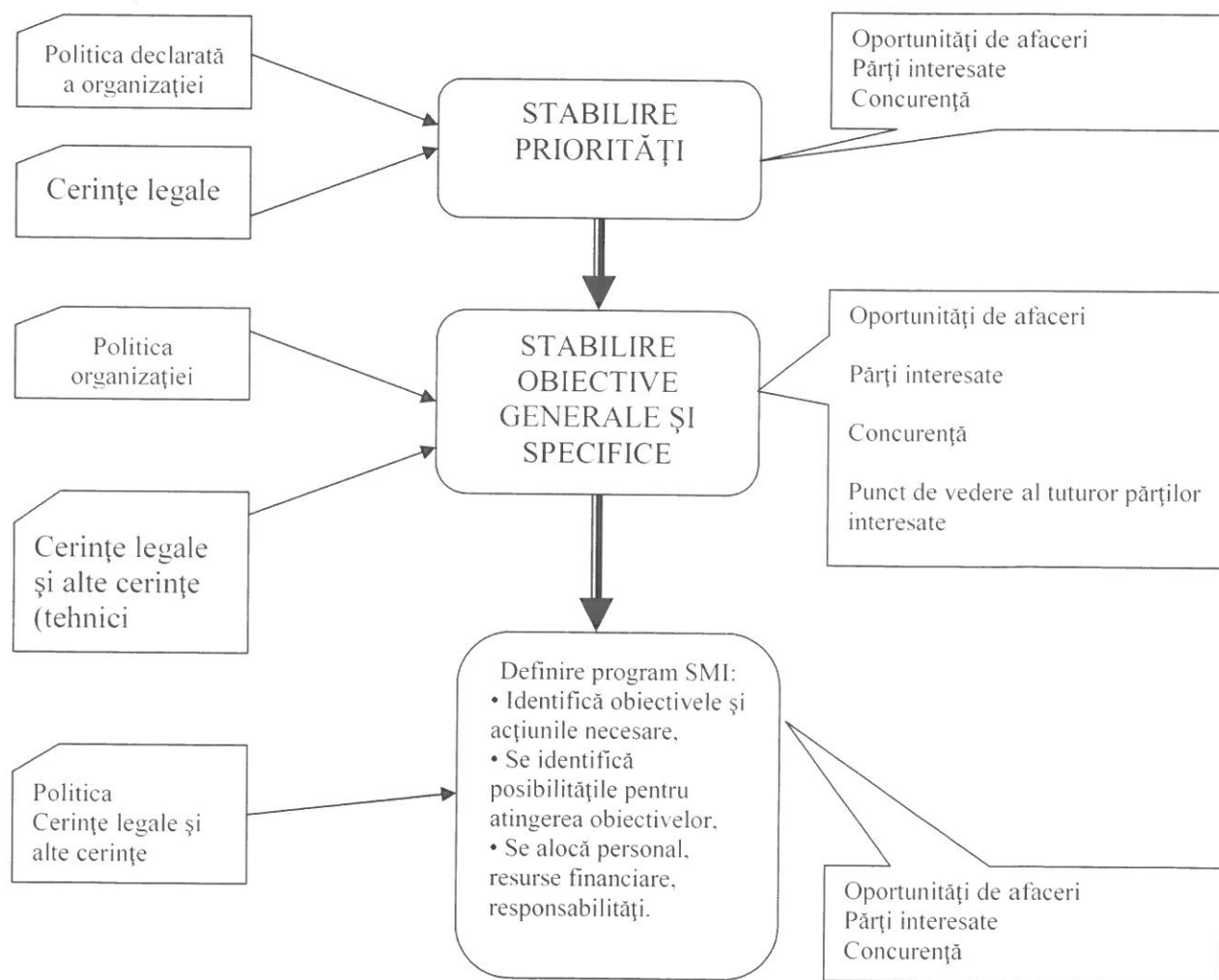
- (1) În cadrul organizației sunt stabilite obiectivele calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației pentru funcții, niveluri și procese relevante necesare SMI, luând în considerare aspectele semnificative de mediu, obligațiile de conformare asociate și riscurile și oportunitățile determinate.
- (2) Compania se asigură că obiectivele calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației să fie:
- a) în concordanță cu politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și securitatea informației;
 - b) măsurabile (se stabilesc indicatori măsurabili, metoda de măsurare/monitorizare și modul de înregistrare și raportare);
 - c) în coformitate cu cerințele aplicabile;
 - d) *rezultatele evaluării riscurilor și oportunităților (a se vedea 6.1.2.2 și 6.1.2.3);*
 - e) *rezultatele consultării cu lucrătorii (a se vedea 5.4) și, dacă există, cu reprezentanții lucrătorilor;*
 - f) să fie relevante pentru conformitatea produselor și serviciilor prestate și pentru creșterea satisfacției clienților;
 - g) monitorizate;
 - h) comunicate;
 - i) actualizate, după caz.
- (3) Compania menține informații documentate despre obiectivele calității, mediului și sănătății și securității în muncă.
- (4) **Descrierea procesului de stabilire a obiectivelor calității, mediului și sănătății și securității în muncă:**

ACȚIUNI	PDCA
• Stabilire obiective generale	PLANIFICARE (P)
• Stabilire obiective specifice ale calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației (obiective de proces)	DESFASURARE (D)
• Elaborare Program de management SMI (stabilire indicatori măsurabili, măsuri de realizare, resurse necesare, responsabilități și termene de realizare a obiectivelor specifice).	
• Verificare eficacitate obiective	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C.A)
• Actualizare Program de management SMI	

- (5) Procesul referitor la stabilirea obiectivelor și planificarea realizării lor este detaliat în procedura de proces, “**Obiective și planificare**”, cod: PP-6.2(3).

6.2.2 Planificarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației

- (1) La planificarea modului de realizare a obiectivelor referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și securitatea informației se are în vedere determinarea:
 - a) Ce se va face;
 - b) Ce resurse vor fi necesare;
 - c) Cine va fi responsabil;
 - d) Când se va finaliza;
 - e) Cum se vor evalua rezultatele.
- (2) Procesul referitor la planificarea acțiunilor pentru realizarea obiectivelor calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației este detaliat în procedura de proces, **“Obiective, planificare și managementul schimbărilor”**, cod: PP-6.2(3).
- (3) **Etapele elaborării unui Program de management SMI :**



- (4) Programul de management de SMI conține obiective clare, măsurabile, stabilite în conformitate cu:
 - Politica de management de SMI,
 - Prioritățile identificate,
 - Rezultatele analizei inițiale.
- (5) La elaborarea și implementarea programului de management de SMI se vor avea în vedere următoarele:
 - stabilirea priorităților, este condusă de Directorul general,

- obiectivele generale și specifice, sunt stabilite la nivelurile adecvate.
 - implicarea salariaților în implementarea și respectarea programului.
 - Programul de management se integrează în structurile organizatorice existente.
 - Programul de management este pus în practică la toate nivelurile organizației.
- (6) Pentru atingerea unei coordonări eficiente, Programul de management SMI este integrat în strategia generală a organizației, este revizuit cu regularitate pentru a reflecta schimbările în obiectivele și țințele organizației.

6.3 PLANIFICAREA SCHIMBĂRILOR

- (1) În cazul în care se constată necesitatea de schimbare a SMI ca urmare a modificărilor organizatorice, legislative, sau de alte reglementări aplicabile sau în urma parcurgerii procesului de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare a proceselor, managementul organizației se asigură că schimbările se vor face în mod planificat și că compania va lua în considerare:
- a) scopul schimbărilor și consecințele potențiale ale acestora;
 - b) păstrarea integrității SMI;
 - c) disponibilitatea resurselor;
 - d) alocarea /realocarea responsabilităților și autorităților.
- (2) Procesul referitor la planificarea schimbărilor este detaliat în procedura de proces, **“Obiective și planificare și managementul schimbărilor”**, cod:PP-6.2(3).

8.1.3 Managementul schimbării

(1) *Compania se asigură să stabilească un proces pentru implementarea și controlul schimbărilor planificate, temporare și permanente, care au impact asupra performanței referitoare la SSM, inclusiv:*

- a) *noile produse, servicii și procese sau modificările produselor, serviciilor și proceselor existente, inclusiv:*
- *amplasamentele și mediul ambiant al locurilor de muncă;*
 - *organizarea muncii;*
 - *condițiile de muncă;*
 - *echipamentele;*
 - *forța de muncă;*
- b) *modificări ale cerințelor legale și ale altor cerințe;*
- c) *modificări ale cunoștințelor sau informațiilor despre pericole și riscuri SSM;*
- d) *evoluții în domeniul cunoștințelor și tehnologiei.*

- (1) *Compania se asigură să analizeze consecințele schimbărilor neintenționate și să întreprindă acțiuni pentru reducerea efectelor adverse, după cum este necesar.*
- (2) *Procesul referitor la planificarea schimbărilor este detaliat în procedura de proces, “Obiective, planificare și managementul schimbărilor”, cod:PP-6.2(3).*

CAPITOLUL 7. SUPORT

7.1 RESURSE

7.1.1 Generalități

- (1) Managementul organizației DAS SRL identifică și asigură resursele necesare pentru stabilirea, implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMI.
- (2) La identificarea și asigurarea resurselor, managementul organizației se asigură că sunt luate în considerare:
 - capabilitățile și constrângerile referitoare la resursele interne existente;
 - ce este necesar să se obțină de la furnizorii externi.
- (3) Identificarea resurselor necesare pentru îndeplinirea obiectivelor organizației (care au în vedere inclusiv funcționarea și îmbunătățirea continuă a SMI și creșterea satisfacției clienților este responsabilitatea managementului de la cel mai înalt nivel.
- (4) Identificarea resurselor pentru planificarea, operarea, controlul și îmbunătățirea continuă a proceselor, este responsabilitatea Responsabililor de procese.
- (5) Resursele necesare includ:
 - resurse umane,
 - resurse materiale,
 - resurse financiare,
 - infrastructura,
 - mediul de lucru.
- (6) Compania dispune de un buget anual de venituri și cheltuieli aprobat de Directorul general și respectat în mod riguros.
- (7) Alocarea fondurilor de care dispune compania se face conform **Bugetului de venituri și cheltuieli** aprobat de Directorul general, avându-se în vedere atingerea obiectivelor asumate de managementul organizației și desfășurarea în condiții de eficiență maximă a activităților curente din companie cu respectarea prevederilor legale.

7.1.2 Personal

7.1.2.1 Generalități

- (1) În cadrul organizației managementul resurselor umane vizează **asigurarea tuturor posturilor din structura organizatorică** cu personal cu grad de pregătire profesională corespunzătoare cerințelor postului, care să asigure implementarea eficientă a SMI propriu și pentru operarea și controlul proceselor sale. Personalul care efectuează activități incluse în SMI este competent din punct de vedere al: studiilor, instruirilor, abilităților, experienței adecvate.
- (2) În cadrul organizației s-au stabilit:
 - metodologia de instruire pentru ca personalul implicat în desfășurarea tuturor proceselor incluse în SMI să aibă competență necesară desfășurării acestor activități;
 - mijloacele de conștientizare a personalului în ceea ce privește responsabilitatea și implicarea în respectarea cerințelor SMI.

7.1.2.2 Recrutarea

- (1) Recrutarea personalului are loc conform propriei metodologii documentate în procedurile operaționale specifice.
- (2) Ocuparea posturilor se realizează pe bază de interviu, conform metodologiei proprii și a procedurilor specifice urmărindu-se respectarea întocmai a prevederilor legale aplicabile în acest domeniu.

7.1.2.3 Selecția candidaților se face pe baza cerințelor posturilor, urmărindu-se selectarea candidaților potriviți care dețin cunoștințele, abilitățile și experiența necesare pentru realizarea obiectivelor și atribuțiilor specifice postului.

7.1.2.4 Instruirea angajaților

- (1) Responsabilul cu RU, elaborează, anual, **Planul de instruire**. Evaluarea eficacității instruirilor se face cu ocazia analizei rezultatelor procesului anual de evaluare a performanțelor individuale ale angajaților.
- (2) Informațiile documentate ale instruirilor, analizelor performanței, educației și calificării, cuprinse în: **Fișa Postului, Certificate, Diplome, Atestate**, se păstrează în **Dosarul de personal** al fiecărui angajat, dosar păstrat la departamentul Resurse Umane.
- (3) Pe baza necesarului de instruire, stabilit de Responsabilii de procese împreună cu Responsabilul de resurse umane, se întocmește **Programul anual de instruire**. La datele astfel planificate se desfășoară instruirea de către cel desemnat și se consemnează în **Procesul verbal de instruire**.

7.1.2.5 Instruirea lucrătorilor în domeniul securității și sănătății în muncă

- (1) Instruirea în domeniul securității și sănătății în muncă are ca **scop** însușirea cunoștințelor și formarea deprinderilor de securitate și sănătate în muncă.
- (2) Instruirea lucrătorilor în domeniul securității și sănătății în muncă la nivelul organizației se efectuează în timpul programului de lucru.
- (3) Perioada în care se desfășoară instruirea este considerată timp de muncă.
- (4) Instruirea lucrătorilor în domeniul securității și sănătății în muncă cuprinde **3 faze**:
 - instruirea introductiv-generală;
 - instruirea la locul de muncă;
 - instruirea periodică.
- (5) La instruirea personalului în domeniul securității și sănătății în muncă sunt folosite **mijloace, metode și tehnici de instruire**, cum ar fi: expunerea, demonstrația, studiul de caz, vizionări de filme, diapozitive, proiecții, instruire asistată de calculator.
- (6) Organizația asigură baza materială corespunzătoare unei instruiți adecvate.
- (7) Organizația dispune de programe de instruire – testare la nivelul organizației pentru:
 - conducătorii locurilor de muncă;
 - lucrători, pe meserii și activități.
- (8) **Rezultatul** instruirii lucrătorilor în domeniul securității și sănătății în muncă se consemnează în mod obligatoriu în fișa de instruire individuală, cu indicarea materialului predat, a duratei și datei instruirii.
- (9) Completarea fișei de instruire individuală se face cu pix cu pastă sau cu stilou, imediat după verificarea instruirii.
- (10) După efectuarea instruirii, fișa de instruire individuală se semnează de către lucrătorul instruit și de către persoanele care au efectuat și au verificat instruirea.
- (11) **Fișa de instruire individuală** este păstrată de către conducătorul locului de muncă și este însoțită de o copie a ultimei fișe de aptitudini completate de către medicul de medicina muncii.
- (12) Fișa de instruire individuală se păstrează în companie, de la angajare până la data încetării raporturilor de muncă.
- (13) Pentru persoanele aflate în companie cu permisiunea angajatorului, cu excepția altor participanți la procesul de muncă, angajatorul a stabilit, **prin Regulamentul intern**, durata instruirii și reguli privind instruirea și însoțirea acestora în companie.
- (14) Pentru lucrătorii din organizații din exterior care desfășoară activități pe bază de contract de prestări de servicii, angajatorul beneficiar al serviciilor asigură instruirea lucrătorilor respectivi privind activitățile organizației, riscurile pentru securitatea și sănătatea

lor, precum și măsurile și activitățile de prevenire și protecție la nivelul organizației, în general. Instruirea se consemnează în fișa de instruire colectivă.

- (15) **Fișa de instruire colectivă** se întocmește în două exemplare, din care un exemplar se va păstra de către angajator/lucrător desemnat/serviciu intern de prevenire și protecție care a efectuat instruirea și un exemplar se păstrează de către angajatorul lucrătorilor instruiți sau, în cazul vizitatorilor, de către conducătorul grupului.
- (16) Reprezentanții autorităților competente cu atribuții de control sunt însoțiți de către un reprezentant desemnat de către angajator, fără a se întocmi fișa de instruire.

7.1.2.6 Evaluarea angajaților

- (1) La nivelul organizației s-a creat un **sistem de evaluare al performanțelor** care permite **evaluarea performanțelor angajaților** și definirea strategiei de corectare, acolo unde este cazul.
- (2) Personalul angajat este evaluat anual pe baza metodologiilor proprii. Evaluarea personalului se bazează pe aprecierea în mod sistematic și obiectiv a randamentului, a calității muncii, a comportamentului, a inițiativei, a eficienței și creativității, pentru fiecare salariat.
- (3) Rezultatele evaluării sunt utilizate pentru conștientizarea de către angajați a nivelului de performanță atins, în raport cu cerințele postului și pentru stabilirea de către șefii ierarhici a unor măsuri de îmbunătățire/creștere a nivelului competențelor sau de recompensare/promovare a angajaților.
- (4) Procesul referitor la personal este documentat în procedura de proces, **“Competență, conștientizare și instruire”, cod PP-7.2(3).**

7.1.3 Infrastructură

- (1) Managementul de la cel mai înalt nivel al organizației DAS SRL este preocupat permanent pentru a pune la dispoziție și a menține infrastructura necesară operării proceselor incluse în SMI și pentru realizarea conformității produselor și serviciilor oferite.
- (2) Compania dispune de:
- Spații de lucru și facilități asociate;
 - Echipamente de proces, hardware, software;
 - Servicii suport, de exemplu transport, comunicații;
 - Tehnologii informaționale și de comunicații.
- (3) Procesul referitor la infrastructura este documentat în procedura de proces, **“Asigurarea infrastructurii și a mediului de lucru”, cod PP-7.1.3(4)**

7.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

- (1) Managementul organizației ia în considerare permanent faptul că mediul de lucru are o influență pozitivă asupra motivării, satisfacției angajaților și, de aceea, asigură un mediu de lucru adecvat pentru operarea proceselor din cadrul organizației, asigurând condițiile necesare realizării conformității produselor și serviciilor furnizate, cu respectarea cerințelor legale și de reglementare aplicabile.
- (2) În cadrul organizației este asigurat un mediu adecvat, cum ar fi:
- a) Sociali (nediscriminare, atmosferă calmă, fără confruntări);
 - b) Psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizării, protective emoțională);
 - c) Fizici (temperatură, caldură, umiditate, iluminare, aerisire, igiena, zgomot).
- (3) Procesul referitor la mediu de lucru este documentat în procedura de proces, **“Asigurarea infrastructurii și a mediului de lucru”, cod PP-7.1.3(4)**

1.5 Resurse de monitorizare și măsurare (RMM)

7.1.5.1 Generalități

- (1) Resursele de monitorizare și măsurare sunt utilizate de către companie pentru a asigura rezultate valide și de încredere ale produselor și serviciilor furnizate, conforme cu cerințele clienților și cu cele legale aplicabile.

(2) În cadrul organizației s-a stabilit procesul de monitorizare și măsurare a proceselor incluse în SMI, pentru a:

- Verifica conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele;
- Evalua eficacitatea SMI;
- Evalua conformitatea cu obiectivele generale și specifice ale calității, mediului, SSM și securității informației;
- Evalua conformitatea proceselor cu reglementările și legislația în vigoare.

(3) **Descrierea procesului de monitorizare și măsurare a proceselor incluse în SMI**

ACȚIUNI	PDCA
• Stabilirea metodelor de măsurare și monitorizare a proceselor SMI	PLANIFICARE (P)
• Monitorizarea și măsurarea obiectivelor calității, mediului, SSM și SI • Raportarea activităților de măsurare și monitorizare a obiectivelor calității, mediului, SSM și SI • Monitorizarea SMI la nivel de companie • Evaluarea conformării cu prevederile legale	DESFASURARE (D)
• Stabilirea măsurilor/acțiunilor de îmbunătățire a proceselor SMI • Stabilirea de noi obiective	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

(4) Pentru monitorizarea și măsurarea proceselor de producție și a produselor și serviciilor realizate/prestate sunt utilizate mijloace de măsurare/resurse de măsurare și monitorizare care sunt ținute sub control în conformitate cu procedura de proces, **“Controlul resurselor de monitorizare și măsurare (RMM)”, cod:PP-7.1.5.**

7.1.5.2 Trasabilitatea măsurărilor

(1) Pentru RMM care trebuie supuse controlului, obligatoriu, în laboratoare de metrologie acreditate, sau atunci când trasabilitatea măsurării este o cerință pentru furnizarea încrederii în validarea rezultatelor măsurărilor, compania asigură:

- a) verificarea sau etalonarea la intervale planificate sau înainte de utilizare, față de etaloane de măsurare trasabile la etaloane naționale sau internaționale;
- b) identificarea pentru a determina stadiul lor;
- c) protejarea împotriva ajustărilor, defectării sau deteriorării care ar invalida stadiul etalonării și rezultatele măsurărilor ulterioare.

(2) Când un RMM este găsit neconform se întreprind corecții și acțiuni corective.

(3) Modul cum se asigură trasabilitatea RMM este documentat în procedura de proces, **“Controlul resurselor de monitorizare și măsurare (RMM)”, cod:PP-7.1.5.**

7.1.6 Cunoștințe organizaționale

(1) Managementul organizației determină în mod continuu cunoștințele necesare pentru operarea proceselor sale, în special pentru creșterea calității produselor și serviciilor, precum și a performanțelor de mediu și SSM.

(2) Informațiile adecvate domeniului de activitate sunt menținute, actualizate, difuzate și puse la dispoziție atât cât este necesar.

(3) Cunoștințele organizaționale se bazează pe:

- a) **surse interne** - experiența și gradul de pregătire al managementului, nivelul de instruire al personalului, proprietatea intelectuală a organizației, cunoștințe obținute din exemple de bune practici, respectiv lecții învățate din eșecuri și din proiecte de succes.
- b) **surse externe** - legislație, standarde și reglementări aplicabile, informații obținute prin participarea la conferințe, alte evenimente de specialitate, cunoștințe obținute de la colaboratori, furnizori externi, etc.

(4) Atunci când se constată necesitățile și tendințele de schimbare, compania ia în considerare cunoștințele curente deținute și determină modul prin care să obțină sau să acceseze orice cunoștințe suplimentare, precum și actualizările adecvate.

- (5) Procesul referitor la cunoștințe organizaționale este documentat în procedura, **“Cunoștințe organizaționale”**, cod **PO-7.1.6**.

7.2 COMPETENȚĂ

- (1) Compania determină:

- competențele necesare ale persoanelor care lucrează sub controlul său și pot să influențeze performanța și eficacitatea SMI, inclusiv a persoanelor care efectuează activități care afectează performanțele de mediu și SSM, precum și capacitatea sa de a-și îndeplini obligațiile de conformare;
- nevoile de instruire asociate cu aspectele sale de mediu, cu aspectele referitoare la sănătatea și securitatea în muncă și cu sistemul sau de management integrat;
- nivelul de competență al angajaților pe baza studiilor, instruirilor și experienței adecvate;
- acțiunile necesare de dobândire a competenței necesare și eficacitatea acțiunilor întreprinse, atunci când este cazul.

- (2) Compania se asigură că lucrătorii sunt competenți (inclusiv în privința capacității lor de a identifica pericolele) pe baza unor studii, instruirii sau experiență adecvate.

- (3) Dovada competenței persoanelor care lucrează sub controlul său este păstrată sub forma informațiilor documentate (certificate de instruire/calificare, titluri/atestare, publicații etc).

- (4) **Descrierea procesului de determinare a nivelului de competență a personalului la angajare:**

Activitatea	Acțiunea	PDCA
Stabilire necesar de personal	- Stabilire necesar de instruire - Programare și pregătire cursuri de instruire	PLANIFICARE (P)
- Angajare - Instruire personal la angajare	- Desfasurare cursuri de instruire - Evaluare cursanti - Evidenta cursuri de instruire - Constientizare personal	DESFASURARE (D)
Instruire personal ca angajat	- Evaluare eficacitate instruire si a competentei personalului - Actualizare necesar de instruire - Pastrare /acualizare informații documentate	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

- (5) Pe baza necesarului de instruire stabilit de către conducătorii de procese, Responsabilul de resurse umane întocmește **Programul anual de instruire**. La datele planificate se desfășoară instruirea de către cel desemnat și se consemnează în **Procesul verbal de instruire**.

- (6) Procesul referitor la competență este documentat în procedura de proces, **“Competență, constientizare și instruire”**, cod **PP-7.2(3)**

7.3 CONȘTIENTIZARE

- (1) Compania se asigură că persoanele care lucrează sub controlul său/ lucrătorii sunt constientizate referitor la:

- Politica calității, mediului, SSM și securității informației;
- Obiectivele relevante referitoare la calitate, mediu, SSM și securitatea informației;
- Aspectele semnificative de mediu și impacturile actuale sau potențiale asupra mediului legate de aceste aspecte, asociate cu munca lor;
- Contribuția lor la eficacitatea SMI, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite și beneficiile unei performanțe de mediu și SSM crescute;

- e) Implicațiile neconformării cu cerințele SMI, inclusiv ale neindeplinirii obligațiilor de mediu ale organizației;
 - f) Implicațiile și posibilele consecințe ale nerespectării cerințelor SMI;
 - g) Incidentele și rezultatele investigațiilor relevante pentru lucratori;
 - h) Pericolele, riscurile și acțiunile determinate relevante pentru lucratori;
 - i) Capabilitatea de a se retrage din situații de muncă considerate de ei ca prezentând un pericol iminent și grav la adresa vieții sau sănătății lucratorilor, precum și la prevederile referitoare la protecția lor împotriva unor consecințe nedorite ale acestei retrageri.
- (2) Conform planului de instruire, întregul personal al organizației este conștientizat asupra consecințelor generate de nerespectarea modurilor de lucru procedurate aplicabile în companie.
- (3) Procesul referitor la conștientizare este documentat în procedura de proces, **“Competență, constientizare și instruire”, cod PP-7.2(3).**

7.4 COMUNICARE

- (1) În cadrul organizației s-a stabilit metodologia de comunicare în cadrul SMI, ceea ce presupune:
- comunicarea internă între nivelurile ierarhice și funcții ale organizației;
 - comunicarea externă cu părțile interesate;
 - comunicarea între contractanți și vizitatori la locul de muncă;
- (2) În comunicările interne și externe relevante pentru SMI, compania stabilește:
- a) despre ce se comunică;
 - b) când se comunică;
 - c) cu cine se comunică;
 - d) cum se comunică;
 - e) cine comunică.
- (3) Înregistrările aferente procesului de comunicare internă și externă, sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate: PS, PO, PP, PSSM, PM, PSI.
- (4) Managementul de la cel mai înalt nivel conduce **comunicarea internă și externă** a organizației, care planifică și desfășoară activitățile de comunicare.
- (5) Reprezentantul managementului are responsabilitatea asigurării unei comunicări eficiente între compartimentele și funcțiile din companie, privind diferite aspecte legate de calitatea produselor și serviciilor, performanța de mediu și SSM, precum și referitor la eficacitatea SMI. Instrumentele folosite în interiorul companiei pentru comunicare în legătură cu SMI includ:
- e-mail, decizii interne, ședințe de analiză efectuată de management, etc.
- (6) Informațiile publice sunt disponibile pe pagina de web a organizației și sunt constant revizuite și updateate, oferind transparență și imparțialitate.
- (7) Comunicarea cu clienții presupune, conform procedurilor aplicabile:
- transmiterea informațiilor referitoare la produsele și serviciile furnizate;
 - feedback-ul de la client privind gradul de satisfacție al acestuia privind produsele și serviciile furnizate, prin **“Chestionar de evaluare a satisfacției clienților”**;
 - rezultatele sunt analizate în ședințele AEM, cu stabilirea de măsuri corective sau preventive, după caz;
 - răspunsuri la reclamațiile (privind calitatea) primite.
- (8) Principalele metode de comunicare sunt:
- **comunicarea verbală:** directă sau prin telefon.
 - **comunicarea scrisă:** se face prin anunțuri, adrese, e-mailuri, faxuri etc;

- **comunicarea vizuală:** se face prin afișare (inclusiv pe pagina de web a organizației), panouri la locuri vizibile, materiale promoționale etc. Unele din aceste modalități pot fi însoțite și de comunicarea verbală.

(9) Descrierea procesului de comunicare:

ACȚIUNI	PDCA
• Stabilire legături ierarhice și responsabilități	PLANIFICARE (P)
• Stabilire date, roluri, perioade, resurse, modalități de comunicare internă și externă • Identificare necesități de comunicare externă corelat cu prevederile legale • Comunicare internă în cadrul SMI • Comunicare externă • Primire, stabilire mod de rezolvare și transmitere de răspuns la solicitarea părților interesate	DESFASURARE (D)
• Evaluare feed-back de la partile interesate (inclusive parti interese din cadrul organizației)	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

(10) Procesul referitor la comunicare este documentat în procedura de proces, **“Comunicare”**, cod **PP-7.4**.

7.5 INFORMAȚII DOCUMENTATE

7.5.1 Generalități

- (1) Informațiile documentate sunt acele informații care necesită a fi controlate și menținute în cadrul organizației împreună cu mediul care le conține. Acestea pot fi sub formă de orice documente și înregistrări (proceduri, metodologii, regulamente, contracte, formulare, decizii, hotărâri, rapoarte, planuri etc), care fac dovada derulării proceselor, așa cum au fost planificate și a obținerii rezultatelor așteptate.
- (2) Compania a identificat informațiile documentate specifice SMI, clasificate astfel:
 - informații documentate cerute de standardele:SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 SR ISO 45001:2018 și SR EN ISO 27001:2018;
 - informații documentate stabilite de organizație ca fiind necesare pentru eficacitatea SMI.

7.5.2 Creare și actualizare

- (1) Atunci când sunt create și actualizate informațiile documentate din cadrul organizației se țin cont de următoarele aspecte:
 - a) identificarea și descrierea (titlu, data, autor și/sau număr de referință);
 - b) formatul (limba, versiune software, grafica, mediul suport-hârtie, electronic, etc);
 - c) analiza și aprobarea din punct de vedere al adecvării acestora.
- (2) În cadrul organizației documentele incluse în SMI sunt:
 - a) **Documente specifice SMI:**
 - Politica referitoare la calitate, mediu, sănătate și securitate în muncă și securitatea informației;
 - Manualul sistemului de management integrat al calității, mediului și sănătății și securității în muncă , securității informației– MSMI;
 - Proceduri de sistem – PS;
 - Proceduri de proces (generale) – PP;
 - Proceduri operaționale – PO;
 - Proceduri calitate – PC;
 - Proceduri de mediu-PM;
 - Proceduri referitoare la sănătate și securitate în muncă -PSSM

- Proceduri referitoare la securitatea informației-PSI
- Harta proceselor SMI;
- Fișa procesului FPr;
- Diagrame flux ale proceselor-DFP.

b) Documente organizatorice:

- Organigrama organizatiei-SMI;
- State de funcții;
- Fișe de post – Fp;
- Regulamente;
- Programe de instruire;
- Instrumente de evaluare.

c) Documente externe:

- Documentații tehnice (proiecte, fișe tehnice, caiete de sarcini, cărți/reviste de specialitate, documente on-line etc.);
- Reglementări (standarde, acte normative, legi, ordonanțe, hotărâri etc.)

d) Informații documentate/Înregistrări ale SMI - solicitate de standardele: SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 SR ISO 45001:2018 și SR EN ISO 27001:2018.**(3) Manualul sistemului de management integrat - este un document managerial oficial, care:**

- a) definește politica privind calitatea, mediul, sănătatea și securitatea în muncă și securitatea informației;
- b) prezintă organizarea SMI, precum și autoritatea și responsabilitatea funcțiilor implicate în implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a SMI;
- c) descrie SMI și prezintă domeniul de aplicare al SMI, inclusiv justificări ale excluderilor;
- d) prezintă toate procesele incluse în SMI și interacțiunea între acestea;
- e) descrie practicile și metodele folosite pentru a asigura continuu obținerea calității specificate pentru produse și servicii, precum și performanța de mediu și SSM, corelat cu procedurile documentate incluse în SMI.

7.5.3 Controlul informațiilor documentate**7.5.3.1 Informații documentate**

- (1) În cadrul organizației informațiile documentate cerute de SMI sunt controlate pentru a se asigura că:
 - a) sunt disponibile și adecvate pentru utilizare, acolo, unde și atunci când este necesar;
 - b) sunt protejate adecvat, în funcție de rolul și importanța lor (împotriva pierderii confidențialității, utilizării incorecte, deteriorării).

7.5.3.2 Controlul informațiilor documentate

- (1) Pentru controlul informațiilor documentate în cadrul organizației sunt întreprinse următoarele acțiuni:
 - a) Difuzarea/distribuirea, accesul, regăsirea și utilizarea;
 - b) Depozitarea și protejarea, inclusiv menținerea lizibilității;
 - c) Controlul modificărilor, controlul versiunilor/edițiilor și reviziilor;
 - d) Păstrarea și eliminarea.
- (2) În cadrul organizației s-a stabilit procesul de control al tuturor informațiilor documentate ale SMI, inclusiv a informațiilor documentate de proveniență externă.

(3) Descrierea procesului de control a documentelor/informațiilor documentate ale SMI:

ACȚIUNI	PDCA
Stabilire documente	PLANIFICARE (P)
- Codificare documente - Elaborare documente - Aprobare documente - Difuzare documente - Evidență documente - Utilizare documente - Arhivare documente	DESFASURARE (D)
Revizie și modificare documente	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

(4) **Înregistrările** aferente procesului de control al documentelor sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate.

(5) Procesul de control al documentelor și înregistrărilor SMI, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate prin procedura de sistem, documentată: **“Controlul informațiilor documentate”**, cod **PS-7.5**.

(6) Descrierea procesului de control a înregistrărilor SMI

ACȚIUNI	PDCA
Identificare înregistrari	PLANIFICARE (P)
- Codificare formulare - Utilizare înregistrari - Evidență si arhivare înregistrari	DESFASURARE (D)
Control înregistrari	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

(7) Ete menținută **“Lista informațiilor documentate in vigoare”** (documente și înregistrari), cod **F-7.5.3-01**. (Anexa 8).

REGULI DE CONTROL ALE MSMI:

1. Elaborare

(1) **MSMI** este elaborat de personal autorizat în conformitate cu cerințele SR ISO/TR 10013:2003.

(2) **MSMI** se identifică prin informațiile de pe pagina de gardă și din cartușul prevăzut la partea superioară și inferioară a fiecărei pagini.

2. Aprobare

(3) **MSMI** este verificat și aprobat de personal autorizat.

3. Emitere

(1) **MSMI** se emite în original.

(2) Copiile **MSMI** pot fi emise sub formă de: copie controlată și/sau copie necontrolată.

(3) Copiile controlate fac obiectul reviziilor.

(4) Copiile necontrolate nu fac obiectul reviziilor ulterioare emiterii acestora, au caracter informativ și sunt pregătite special în eventualitatea unor audituri, întâlniri, vizite, etc.

(5) Copiile controlate au numerotare independentă față de copiile necontrolate.

4. Difuzarea

(1) Originalul **MSMI** se păstrează la RM.

(2) Copiile controlate și cele necontrolate ale **MSMI** (pe suport informatic), sunt difuzate conform Listei de difuzare.

(3) **MSMI** se pune la dispoziția utilizatorilor/angajaților pe suport informatic - pe intranet.

5. Modificarea

- (1) **MSMI** este emis inițial în ediție 1 și revizie 0. În cadrul unei ediții se pot modifica unele capitole/subcapitole ale **MSMI** ca urmare a:
 - unor reglementări legislative și/sau modificări în standardele sau normele pe baza cărora s-a implementat SMI;
 - schimbărilor în structura organizatorică;
 - necesității de îmbunătățire SMI;
 - cerințelor întemeiate ale părților interesate.
- (2) Un capitol/subcapitol NU poate fi revizuit individual. După un număr de max. 5 revizii în cadrul unei ediții sau atunci când se schimbă radical structura manualului, se trece la o nouă ediție. Toate capitolele noii ediții sunt emise inițial în revizie 0.
- (3) La revizia **MSMI** sunt respectate aceleași reguli stabilite pentru elaborare, aprobare, emitere și difuzare, în cadrul unei ediții. Modificările sunt evidențiate prin:
 - creșterea numărului reviziei în cartușul fiecărei pagini a capitolului/subcapitolului revizuit;
 - evidențierea tuturor modificărilor în Lista de control a reviziilor, indusă la cap. 0.2;
- (4) În momentul difuzării **MSMI** revizuit, elaboratorul retrace de la utilizatorii **MSMI** care a fost modificat, îl distruge și îl înlocuiește cu ultima revizie a acestuia. Originalul **MSMI** modificate sunt inscripționate "ANULAT" și sunt păstrate pe o perioadă de 3 ani.

CAPITOLUL 8. OPERARE**8.1 PLANIFICARE ȘI CONTROL OPERAȚIONAL****8.1.1 Generalități**

- (1) Compania planifică, implementează și controlează procesele necesare pentru a satisface cerințele referitoare la:
- livrarea/furnizarea produselor și serviciilor, astfel încât aceste acțiuni să permită tratarea riscurilor și oportunităților determinate;
 - sistemul de management integrat al calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației,
- prin:
- a) determinarea cerințelor pentru produse și servicii;
 - b) stabilirea criteriilor de funcționare pentru procese și acceptarea produselor și serviciilor;
 - c) *adaptarea muncii la lucrători;*
 - d) determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformității pentru produsele și serviciile furnizate;
 - e) implementarea controlului proceselor în conformitate cu criteriile de funcționare;
 - f) determinarea, menținerea și pastrarea informațiilor documentate atât cât este necesar pentru:
 - a avea încredere că procesele s-au efectuat conform celor planificate;
 - a demonstra conformitatea produselor și serviciilor cu cerințele.
- (2) Controalele pot include controale și proceduri tehnice. Controalele pot fi implementate după o ierarhie (de exemplu, eliminare, înlocuire, administrative) și pot fi utilizate individual sau în combinație.
- (3) Compania se asigură să controleze schimbările planificate și să revadă consecințele unei schimbări neintenționate, de asemenea se asigură să ia măsuri pentru a diminua orice efecte adverse, după cum este necesar.
- (4) Compania se asigură că procesele externalizate sunt controlate sau influențate. Tipul și gradul de control sau influență care se aplică proceselor sunt definite în cadrul SMI.
- (5) *Consecvent cu perspectiva ciclului de viață, compania se asigură:*
- a) *Să stabilească controale, după caz, pentru a asigura că acele cerințe ale sale de mediu sunt tratate în procesul de proiectare și de dezvoltare ale produsului sau serviciului, considerând fiecare etapă a ciclului de viață;*
 - b) *Să determine cerințele sale de mediu pentru achiziția de produse și servicii, după caz;*
 - c) *Să comunice cerințele sale de mediu relevante către furnizorii externi, inclusive contractanților;*
 - d) *Să ia în considerare necesitatea de a oferi informații despre potentialul semnificativ al impacturilor asupra mediului asociate cu transportul sau livrarea, utilizarea, tratamentele la sfârșitul ciclului de viață și reintegrarea în natură a produselor și serviciilor sale.*
- (6) În cadrul organizației procesele necesare realizării produselor sunt planificate așa cum rezultă din:
- a) Procedurile de sistem și procedurile operaționale/de proces;
 - b) Standardele ocupaționale;
 - c) Programele de formare și instrumentele de evaluare;
 - d) Documentația specifică.
- (7) Înregistrările care furnizează dovezi că procesele necesare pentru realizarea și livrarea produselor și furnizarea serviciilor satisfac cerințele specificate sunt menținute conform procedurilor de sistem și procedurilor de proces.
- (8) Planificarea realizării produselor și prestării serviciilor se face prin elaborarea și aprobarea planurilor calității.
- (9) Se asigură păstrarea informațiilor documentate pentru furnizarea dovezilor că procesele de realizare a produselor și de prestare a serviciilor corespund cerințelor.

- (10) Procesul de planificare și control operațional, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate în procedura documentată de proces: **"Planificare și control operațional"**, cod PP-8.1.

8.1.2 Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM

- (1) Compania se asigură să stabilească, să implementeze și să mențină un proces pentru eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM, utilizând următoarea ierarhie a controalelor:
- a) eliminarea pericolului;
 - b) înlocuirea cu procese, operațiuni, materiale sau echipamente mai puțin periculoase;
 - c) utilizarea de controale tehnice și reorganizarea muncii;
 - d) utilizarea de controale administrative, inclusiv instruire;
 - e) utilizarea echipamentului individual de protecție adecvat.
- (2) Procesul referitor la eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM este documentat în procedura SSM: **"Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor SSM"**, cod PSSM-8.1.2.

8.2 CERINȚE PENTRU PRODUSE ȘI SERVICII

8.2.1 Comunicarea cu clientul

- (1) La comunicarea cu clientul compania ia în considerare:
- a) furnizarea de informații referitoare la produse și servicii;
 - b) tratarea cererilor de ofertă, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificărilor acestora;
 - c) obținerea feedback-ului de la client referitor la produse și servicii, inclusive reclamațiile clientului;
 - d) tratarea sau controlul proprietății clientului (protejarea datelor personale, protejarea proprietății intelectuale, protejarea materialelor/produselor);
 - e) stabilirea cerințelor specifice pentru acțiunile de urgență, atunci când este relevant.

8.2.2 Determinarea cerințelor pentru produse și servicii

- (1) Compania a implementat și menține un proces prin care sunt determinate cerințele referitoare la produs și serviciu. Prin acest proces sunt identificate:
- a) cerințele specificate de către client, inclusiv cerințele referitoare la activitățile de livrare și post-livrare (toate aceste cerințe sunt specificate prin cererile de ofertă, comenzile sau contractele transmise de clienți - pentru, transport, manipulare și depozitare);
 - b) cerințe nespecificate de către client, dar necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată (aceste cerințe sunt definite prin reglementări de ordin tehnic-operațional specifice fiecărui domeniu în parte);
 - c) cerințe legale și de reglementare referitoare la produs și serviciu;
 - d) alte cerințe suplimentare identificate de companie, după caz.

8.2.3 Analizarea cerințelor pentru produse și servicii

- (1) Compania se asigură că are capacitatea de a satisface cerințele pentru produsele și serviciile ce vor fi oferite clienților. Anterior de a se angaja să furnizeze produse și servicii către client, compania analizează:
- a) cerințele specificate de client, inclusiv cele pentru Activitățile de livrare și postlivrare;
 - b) cerințele nespecificate de client, dar care sunt necesare pentru utilizarea specificată sau intenționată, atunci când este cunoscută;
 - c) cerințele specificate de organizație;
 - d) cerințele legale și reglementate aplicabile produselor și serviciilor furnizate;
 - e) cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior.
- (2) Compania se asigură că cerințele din contract sau comandă care diferă de cele exprimate anterior sunt rezolvate.
- (3) Dacă clientul nu furnizează o declarație documentată a cerințelor, cerințele clientului sunt confirmate de companie înainte de acceptare.

(4) Descrierea procesului de determinare și analiză a cerințelor clienților:

ACTIUNI	PDCA
• Determinare cerințe clienți	PLANIFICARE (P)
• Elaborare, analiza, încheiere contract	DESFASURARE (D)
• Derulare contract	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)
• Modificare contract	

- (5) Rezultatele analizei se păstrează ca informații documentate (chestionare de feedback, fise de analiza cerinte clienti) din care rezultă capabilitatea organizatiei, precum și orice cerințe noi referitoare la produse și servicii furnizate.
- (6) Informațiile documentate aferente procesului de identificare și analiză a cerințelor clientilor sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate.
- (7) Procesul de determinare și analiză a cerințelor clienților, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt documentate în procedura de proces, **“Cerinte pentru produse și servicii”**, cod **PP-8.2**.

8.2.4 Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii

- (1) În cazul în care cerințele referitoare la produse și servicii sunt modificate organizatia păstrează informații documentate relevante, cu modificările operate, care sunt comunicate direct personalului implicat.

8.2.(8.2) PREGATIREA PENTRU SITUAȚII DE URGENȚĂ ȘI CAPACITATE DE RĂSPUNS

- (1) *Compania se asigură să stabilească, să implementeze și să mențină procesele necesare pentru a se pregăti și pentru a răspunde la situațiile de urgență potențiale identificate.*
- (2) *Compania se asigură să:*
- Se pregătească pentru a răspunde prin planificarea acțiunilor pentru prevenirea sau diminuarea impacturilor negative asupra mediului la situații de urgență;*
 - Răspundă la situații de urgență reale;*
 - Stabilească un răspuns planificat la situații de urgență, inclusiv acordarea primului ajutor;*
 - Furnizeze instruirii pentru capacitatea de răspuns planificată;*
 - Testeze și exerseze periodic capacitățile de răspuns planificate;*
 - evalueze performanța și, după cum este necesar, revizuiască capacitățile de răspuns planificate, inclusiv după testare și, în special, după apariția situațiilor de urgență;*
 - Comunice și furnizeze informațiile relevante tuturor lucrătorilor referitor la sarcinile și responsabilitățile lor;*
 - Comunice informațiile relevante contractanților, vizitatorilor, serviciilor pentru situații de urgență, autorităților guvernamentale și, după cum este adecvat, comunității locale;*
 - Țină cont de necesitățile și capabilitățile tuturor părților interesate relevante și asigurarea implicării acestora, după cum este adecvat, în dezvoltarea capacității de răspuns planificate.*
 - În măsuri pentru a preveni sau pentru a diminua consecințele unei situații de urgență adecvate la magnitudinea urgenței și impactul potențial asupra mediului;*
 - Analizeze și să revizuiască periodic procedurile și acțiunile planificate de răspuns, în special după apariția situațiilor de urgență sau după teste;*
 - Furnizeze informații relevante și să efectueze instruire legată de capacitatea de pregătire și de răspuns la situațiile de urgență, după caz, părților relevante interesate, inclusiv persoanelor care lucrează sub controlul său.*
- (3) *Procesul referitor la pregătirea pentru situațiile de urgență și capacitate de răspuns este documentat în procedura de sistem: “Pregătirea pentru situații de urgență și capacitate de răspuns”, cod PS-8.2..*

- (4) Compania se asigură să mențină și să păstreze informații documentate despre procesul și planurile pentru capacitatea de răspuns la situațiile de urgență potențiale.

8.2 EVALUAREA RISCURILOR DE SECURITATE A INFORMAȚIEI

- (1) Compania se asigură să efectueze evaluarea riscurilor de securitate a informației la intervale planificate, minim o dată pe an, sau atunci când se propun sau se întâmplă schimbări semnificative, luând în considerare criteriile stabilite conform capitolului 6.1.2 a) din prezentul manual.
- (2) Informațiile documentate aferente procesului de evaluare a riscurilor de securitate a informației sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate.
- (3) Procesul referitor la evaluarea riscurilor de securitate a informației este documentat în procedura SI, "Evaluarea și tratarea riscurilor de securitate a informației", cod PSI-8.2(3).

8.3 TRATAREA RISCURILOR DE SECURITATE A INFORMAȚIEI

- (1) Compania se asigură să implementeze planul de tratare a riscurilor de securitate a informației și să păstreze informațiile documentate cu privire la rezultatele tratării riscurilor de securitate a informației.
- (2) Procesul referitor la tratarea riscurilor de securitate a informației este documentat în procedura SI, "Evaluarea și tratarea riscurilor de securitate a informației", cod PSI-8.2(3).

8.3. PROIECTARE SI DEZVOLTARE A PRODUSELOR SI SERVICIILOR

8.3.1 Generalități

- (1) Compania a stabilit, implementat și menține un proces de proiectare și dezvoltare adecvat pentru a se asigura de furnizarea ulterioară a produselor și serviciilor
- (2) Procesul de proiectare și dezvoltare este documentat în procedura de proces: **"Proiectare și dezvoltare"**, cod:PP-8.3.

8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

- (1) Sunt întocmite Grafice de proiectare, astfel încât să fie identificate etapele pe care le va parcurge procesul de proiectare și dezvoltare, termenele și responsabilitățile de realizare. Graficele de proiectare identifică și etapele în care vor avea loc evaluări sau verificări preliminare ale proiectului. Pentru fiecare etapă sunt desemnați responsabilii și autoritatea pentru proiectare.
- (2) La determinarea etapelor și a controalelor pentru proiectare și dezvoltare, compania se asigură să ia în considerare:
 - a) natura, durata și complexitatea activităților de proiectare și dezvoltare;
 - b) etapele de proces necesare, inclusiv analizele de proiectare și dezvoltare aplicabile;
 - c) activitățile necesare pentru verificarea și validarea proiectării și dezvoltării;
 - d) responsabilitățile și autoritățile implicate în procesul de proiectare și dezvoltare
 - e) nevoile de resurse interne și externe pentru proiectarea și dezvoltarea produselor și serviciilor;
 - f) necesitatea de a controla interfețele dintre persoanele implicate în procesul de proiectare și dezvoltare;
 - g) necesitatea implicării clienților și utilizatorilor în procesul de proiectare și dezvoltare;
 - h) cerințele pentru furnizarea ulterioară de produse și servicii;
 - i) nivelul de control așteptat pentru procesul de proiectare și dezvoltare de către clienți și alte părți interesate relevante;
 - j) informațiile documentate necesare pentru a demonstra că cerințele de proiectare și dezvoltare au fost îndeplinite.

8.3.3. Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării

- (1) Compania se asigură să determine cerințele esențiale pentru tipurile specifice de produse și servicii care urmează a fi proiectate și dezvoltate.
- (2) Compania se asigură să ia în considerare:
 - a) cerințe funcționale și de performanță;

- b) informații obținute din activitățile anterioare similare de proiectare și dezvoltare;
 - c) cerințe legale și de reglementare;
 - d) standarde sau coduri de practică pe care compania s-a angajat să le implementeze;
 - e) consecințele potențiale ale eșecului datorate naturii produselor și serviciilor.
- (3) Intrările trebuie să fie adecvate pentru proiectare și dezvoltare, complete și fără ambiguități.
- (4) Confruntarea intrărilor ale proiectării și dezvoltării este rezolvată.
- (5) Compania păstrează informațiile documentate despre proiectare și dezvoltare.

8.3.4 Controale ale proiectării și dezvoltării

- (1) În etapele semnificative ale proiectării sunt planificate analize preliminare în cadrul colectivului de proiectare, sub responsabilitatea managerului de proiect.
- (2) La analiza proiectului pot participa și alți specialiști și/sau reprezentanți ai clientului. Responsabilitatea documentării analizei îi revine managerului de proiect.
- (3) Compania aplică controale asupra procesului de proiectare și dezvoltare pentru a se asigura că:
- a) rezultatele care trebuie atinse sunt definite;
 - b) se fac analize pentru a evalua capacitatea rezultatelor de proiectare și dezvoltare să se întâlnească cerințe;
 - c) activitățile de verificare sunt efectuate pentru a se asigura că rezultatele de proiectare și dezvoltare respectă standardele cerințele de intrare;
 - d) activitățile de validare sunt efectuate pentru a se asigura că produsele și serviciile rezultate sunt conforme cu cerințele privind utilizarea specificată sau utilizările prevăzute;
 - e) sunt întreprinse toate acțiunile necesare asupra problemelor determinate în timpul analizelor sau activităților de verificare și de validare;
 - f) se păstrează informațiile documentate ale acestor activități.

8.3.5 Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării

- (1) Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării constituie documentațiile tehnice, expertize, studii de specialitate, referate de verificare a calității proiectelor, care vor fi utilizate în faze ulterioare ale proiectării sau/ și în execuția produselor și serviciilor proiectate.
- (2) Compania se asigură ca elementele de ieșire ale proiectării:
- a) să îndeplinească cerințele de intrare;
 - b) să fie adecvate pentru procesele ulterioare de furnizare a produselor și serviciilor;
 - c) să includă sau să indice cerințele de monitorizare și măsurare, după caz, și criterii de acceptare;
 - d) să precizeze caracteristicile produselor și serviciilor care sunt esențiale pentru scopul intenționat și furnizarea lor sigură și adecvată.
- (3) Sunt menținute informații documentate referitoare la elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării.
- (4) Elementele de ieșire ale proiectării pot fi: proiecte, desene de execuție, schițe, documentații tehnice, tema de proiectare, programe de control, etc.
- (5) Acceptarea unor documentații tehnice întocmite de alte companii, în vederea cuprinderii acestora în proiectele organizației DAS SRL SA se face în conformitate cu procedura de verificare a produsului aprovizionat „Aprovizionare”, cod:PP-8.4..

8.3.6. Modificări ale proiectării și dezvoltării

- (1) Compania se asigură ca modificările proiectului să fie identificate, documentate, analizate și aprobate de personal desemnat, autorizat, înainte de implementare/ execuție.
- (2) În situații excepționale, când sunt efectuate modificări importante ale documentației, după verificarea acesteia, este analizată necesitatea revalidării proiectului.
- (3) Proiectele elaborate pot suferi modificări după aprobarea lor. Oportunitatea modificărilor va fi riguros analizată și fundamentată.

- (4) Modificările se supun aceleiași analize, verificări și aprobări ca și documentația inițială.
- (5) Controlul modificărilor documentelor interne de proiectare (teme, instrucțiuni, proceduri) se face în conformitate cu cerințele aferente stabilite în procedurile specifice tipurilor de documente.
- (6) Sunt menținute informații documentate despre:
- Modificările proiectării și dezvoltării;
 - Rezultatele analizelor;
 - Autorizarea modificărilor;
 - Acțiunile întreprinse pentru a preveni impacturi negative.

8.4 CONTROLUL PROCESELOR, PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR FURNIZATE DIN EXTERIOR

8.4.1 (8.1.4.1) Generalități

- Compania se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior (aprovizionate) sunt conforme cu cerințele specificate.
- Compania se asigură să stabilească, să implementeze și să mențină un proces pentru controlul aprovizionării produselor și serviciilor, pentru a se asigura de conformitatea acestora cu sistemul său de management al calitatii, mediului, SSM și SI.
- Compania determină controalele care urmează să fie aplicate proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior, atunci când:
 - produsele și serviciile de la furnizorii externi vor fi încorporate în produsele și serviciile proprii ale organizației;
 - produsele și serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului (clientilor) în numele organizației;
 - un proces, sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizației.
- Compania determină și aplică criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performanțelor și reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capacității acestora de a furniza procese sau produse și servicii în conformitate cu cerințele.
- Compania păstrează informațiile documentate ale acestor activități și ale oricaror acțiuni necesare care decurg din evaluări.

8.4.2 Tipul și amploarea controlului

- În cadrul organizației s-a stabilit procesul de furnizare din exterior pentru produse, servicii, materiale și echipamente necesare pentru activitățile desfășurate în cadrul organizației, dar și pentru activitățile administrative suport, pentru a se asigura că acestea satisfac cerințele specificate.
- Compania se asigură că procesele, produsele și serviciile furnizate din exterior nu influențează negativ capacitatea organizației de a livra consecvent clienților săi produse și servicii conforme.
- Compania se asigură:
 - ca procesele furnizate din exterior să rămână sub controlul sistemului său de management al calității, mediului, SSM și SI;
 - să definească atât controalele pe care intenționează să le aplice asupra unui furnizor extern cât și pe acelea care intenționează să le aplice asupra elementului de ieșire rezultat;
 - să ia în considerare:
 - impactul potențial al proceselor, produselor sau serviciilor furnizate din exterior asupra capacității sale de a satisface consecvent cerințele clienților și cerințele legale sau reglementate aplicabile;
 - eficacitatea controalelor aplicate de furnizorul extern;

- d) să determine verificarea sau alte activități necesare pentru a se asigura că procesele, produsele sau serviciile furnizate din exterior satisfac cerințele.
- (4) Înregistrările aferente controlului proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate.
- (5) Procesul de control al proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior identificate în cadrul SMI, precum și responsabilitățile aferente acestui proces, sunt documentate în procedura de proces, **“Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior”**, cod **PP-8.4**.
- (6) În situația în care se intenționează să se efectueze o activitate de verificare la furnizor a procesului, produsului sau serviciului furnizat din exterior, în contractul încheiat cu furnizorul se specifică acest lucru. De asemenea, în contract se specifică faptul că furnizorul trebuie să pună la dispoziție toate facilitățile și informațiile documentate necesare verificării.

(7) Descrierea procesului de aprovizionare:

ACTIUNI	PDCA
• Stabilire necesar de aprovizionare	PLANIFICARE (P)
• Elaborare caiete de sarcini • Evaluare și selecție furnizori • Elaborare și transmitere de comenzi • Emitere contract • Analiză contract • Aprovizionare propriu-zisă	DESFASURARE (D)
• Verificare produse/servicii aprovizionate • Reevaluare furnizori	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

8.4.3 Informații pentru furnizorii externi

- (1) Compania se asigură de adecvarea cerințelor înainte de comunicarea lor către furnizorul extern.
- (2) Compania comunică cerințele sale pentru:
- Procese, produsele și serviciile care urmează să fie furnizate;
 - Aprobarea pentru:
 - Produse și servicii;
 - Metode, procese și echipamente;
 - Eliberarea produselor și serviciilor;
 - Competența, inclusiv orice cerințe de calificare a persoanelor;
 - Interacțiunile furnizorilor externi cu compania;
 - Controlul și monitorizarea performanțelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de companie;
 - Activitățile de verificare sau validare pe care compania, sau clientul ei, intenționează să le realizeze în locațiile furnizorilor externi.

8.1.4.2 Contractanți

- Compania se asigură să își coordoneze cu contractanții procesul (procesele) de aprovizionare, pentru a identifica pericolele și a evalua și controla riscurile SSM generate de:
 - activitățile și operațiunile contractanților, cu impact asupra organizației;
 - activitățile și operațiunile organizației, cu impact asupra lucrătorilor contractanților;
 - activitățile și operațiunile contractanților, cu impact asupra altor părți interesate de la locul de muncă.
- Compania se asigură ca cerințele sistemului său de management SSM sunt îndeplinite de contractanți și lucrătorii acestora. Procesul de aprovizionare al organizației definește și aplică criteriile de sănătate și securitate în muncă pentru selectarea contractanților.
- Compania a inclus în documentele contractuale criteriile de sănătate și securitate în muncă, pentru selectarea contractanților.

8.1.4.3 Externalizare

- (1) Compania se asigură că funcțiile și procesele externalizate sunt ținute sub control. Compania se asigură că aranjamentele externalizate sunt consecvente cu cerințele legale și alte cerințe, precum și cu obținerea rezultatelor intenționate ale sistemului de management SSM. Tipul și nivelul de control aplicate acestor funcții și procese este definite în cadrul sistemului de management SSM.
- (2) Coordonarea cu furnizorii externi ajută compania să trateze orice impact pe care îl are externalizarea asupra performanței sale SSM.

8.5 PRODUCȚIE ȘI FURNIZARE DE SERVICII

8.5.1 Controlul producției și al furnizării de servicii

- (1) Compania se asigură că produsele și serviciile sunt realizate/prestate în condiții controlate cu respectarea consecventă a cerințelor specificate ale clienților, precum și a cerințelor legale sau ale celor reglementate aplicabile.
- (2) Condițiile controlate se asigură prin:
 - a) disponibilitatea informațiilor documentate care definesc:
 - caracteristicile produselor și serviciilor furnizate;
 - rezultatele care urmează să fie obținute;
 - b) disponibilitatea resurselor de monitorizare și de adoptare a măsurilor adecvate;
 - c) implementarea activităților de monitorizare sau de măsurare în etapele corespunzătoare;
 - d) utilizarea infrastructurii corespunzătoare și a mediului adecvat pentru operarea proceselor;
 - e) desemnarea persoanelor competente;
 - f) validarea și revalidarea periodică a capacității de a obține rezultatele planificate ale proceselor de producție și furnizare de servicii, atunci când elementele de ieșire nu pot fi verificate prin monitorizare sau măsurare ulterioară;
 - g) implementarea acțiunilor de prevenire a erorilor umane;
 - h) implementarea activităților de eliberare, livrare și post livrare.
- (3) Procesul de control al producției și serviciilor și înregistrările aferente, precum și responsabilitățile acestor procese sunt documentate în procedura de proces, **“Producție și furnizare de servicii”, cod PP-8.5.**

(4) Descrierea procesului de control al producției și furnizării de servicii:

ACTIUNI	PDCA
• Planificare activitate • Stabilire documentatie tehnică necesară desfășurării activităților • Asigurare forță de muncă și mediu de lucru • Asigurare necesar de servicii, materiale, utilități, și echipamente • Stabilire verificări ce trebuie efectuate	PLANIFICARE (P)
• Desfășurare activități • Control procese de realizare a activităților • Efectuare verificari de calitate	DESFASURARE (D)
• Deficiente în etapele de realizare activitate • Intretinere echipamente • Urmărire desfășurare furnizare produse și servicii • Urmărire controale și stabilire de măsuri corective/preventive	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

8.5.2 Identificare și trasabilitate

- (1) **Identificarea produselor aprovizionate** este dată de marcajul impus de standardul , norma , standardul de firmă al producătorului și este asigurată de furnizor. După finalizarea activității de recepție, dacă se impune, produsele aprovizionate sunt identificate prin marcate proprii.

- (2) **Identificarea stadiului elementelor de ieșire** referitor la cerințele de monitorizare și măsurare, pe tot parcursul producției și furnizării de servicii, se realizează prin comanda internă de execuție/fișa de urmărire și este asigurată de Managerul de proiect.
- (3) **Identificarea produselor finite** (elementelor de ieșire) se face prin marcaje proprii în conformitate cu cerințele specificate în documentația tehnică / contract și/sau prin etichetare.
- (4) **Trasabilitatea** se realizează prin identificarea unică a elementelor de ieșire atunci când trasabilitatea este o cerință (atunci când se solicită prin contract de către client sau se specifică în documentația tehnică a produsului) și prin menținerea informațiilor documentate necesare (date de proveniență (șarjă, lot, etc.) a materialelor și înregistrărilor de calitate corespunzătoare), pentru a permite trasabilitatea și este asigurată de Managerul de proiect în conformitate cu lista reperelor cu trasabilitate.

8.5.3. Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi

- (1) În cadrul organizației s-a stabilit metodologia de control a proprietății clientului pe perioada cât se află sub control de către companie, astfel încât aceasta să fie protejată. Se identifică proprietatea clientului în cadrul activităților desfășurate. Proprietatea clientului include:
 - a) Produse, materiale, componente, scule și echipamente, spații;
 - b) Documente personale ale clientului;
 - c) Proprietatea intelectuală;
- (2) Pe toată durata derulării contractului proprietatea clientului este protejată pentru a nu se deteriora sau pierde, asigurându-se și confidențialitatea datelor. Dacă proprietatea clientului este pierdută sau deteriorată, se înștiințează clientul printr-o adresă scrisă și se păstrează informații documentate referitoare la ceea ce s-a întâmplat.
- (3) Procesul referitor la controlul proprietății clientului și înregistrările aferente, precum și responsabilitățile acestor procese sunt documentate în procedura de proces, **“Producție și furnizare de servicii”, cod PP-8.5.**

8.5.4 Păstrare

- (1) În cadrul organizației s-a stabilit metodologia de păstrare și livrare a produselor și serviciilor pentru a satisface cerințele clienților. Astfel, se iau măsuri pentru protejarea produselor ce urmează a fi livrate, a materialelor, echipamentelor, documentelor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.
- (2) **Descrierea procesului de manipulare și păstrare/depozitare:**

ACTIUNI	PDCA
Organizarea activităților de manipulare, depozitare pentru produse aprovizionate ce urmează a fi înglobate în produsul și serviciul ce urmează a fi realizat/prestat, precum și pentru produsele și serviciile realizate/prestate pe flux și final și arhivare pentru documente	PLANIFICARE (P)
- Execuția activităților de manipulare produse aprovizionate și produse realizate pe flux și la final și arhivare documente - Depozitarea produselor în conformitate cu prescripțiile tehnice și corelat cu spațiul de depozitare - Evidența documentelor arhivate - Evidența produselor aprovizionate și produselor realizate	DESFASURARE (D)
Verificarea activităților de manipulare și depozitare pentru produse și arhivare pentru documente.	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

- (3) Procesul referitor la păstrare și înregistrările aferente, precum și responsabilitățile acestor procese sunt documentate în procedura de proces, **“Producție și furnizare de servicii”, cod PP-8.5.**

8.5.5. Activități post-livrare

- (1) Activitățile post-livrare desfășurate de companie iau în considerare:
 - a) Cerințele legale și reglementate;
 - b) Consecințe potențiale asociate cu produsele și serviciile furnizate;
 - c) Natura, utilizarea și durata de viață intenționată ale produselor și serviciilor furnizate;
 - d) Cerințele clientului;
 - e) Feed-back-ul de la client.
- (2) Managementul organizației asigură:
 - a) Analiza permanentă a produselor/serviciilor reclamate de beneficiari în vederea determinării cauzelor, responsabilităților și modului de tartare ulterioară a lor;
 - b) Analiza permanentă a rapoartelor de producție.
- (3) Procesul referitor la activitățile de post-livrare, precum și responsabilitățile acestor procese sunt documentate în procedura de proces, **“Producție și furnizare de servicii”, cod PP-8.5.**

8.5.6 Controlul modificărilor

- (1) Managementul organizației controlează și analizează modificările referitoare la producție sau la furnizarea serviciului, pentru a se asigura continuitatea conformității cu cerințele.
- (2) Modificările care apar sunt ținute sub control prin informații documentate care descriu rezultatele analizării modificărilor, persoana care autorizează modificarea, precum și alte acțiuni care rezultă din analiză.
- (3) Procesul referitor la activitățile de control al modificărilor referitoare la producție sau la furnizarea serviciului, precum și responsabilitățile acestor procese sunt documentate în procedura de proces, **“Producție și furnizare de servicii”, cod PP-8.5.**
- (4) Controlul modificărilor informațiilor documentate ale SMI se păstrează la RM și se asigură prin evidența actualizată a edițiilor și reviziilor tuturor informațiilor documente ale SMI aplicabile, autorizarea modificărilor fiind asigurată de Directorul general și/sau RM, după caz.
- (5) Procesul referitor la activitățile de control al informațiilor documentate, precum și responsabilitățile desfășurării acestor procese sunt documentate în procedura de sistem **“Controlul informațiilor documentate”, cod PS-7.5.**

8.6 ELIBERAREA PRODUSELOR SI SERVICIILOR

- (1) La eliberarea produselor și serviciilor furnizate, compania se asigură că modalitățile planificate au fost finalizate în mod corespunzător, cu excepția cazului în care o autoritate relevantă sau clientul, dacă este cazul, a aprobat altfel.
- (2) În cazul tuturor produselor și serviciilor, precum și în cazul activităților specifice din cadrul organizației prin **informații documentate se face dovada** că aceste produse și servicii:
 - a) sunt conforme cu criteriile de acceptare stabilite;
 - b) au fost eliberate ca urmare a autorizării de către persoane competente, a căror trasabilitate poate fi identificată.
- (3) Persoane desemnate din cadrul organizației verifică/inspectează caracteristicile produsului și serviciului, pentru a stabili dacă sunt (sau nu sunt) îndeplinite cerințele referitoare la produs și serviciu, acesta fiind ADMIS (eliberat) sau RESPINS la livrare/furnizare pe piață.
- (4) Procesul referitor la eliberarea produselor și serviciilor și înregistrările aferente, precum și responsabilitățile acestor procese sunt documentate în procedura de proces, **“Eliberarea produselor și serviciilor”, cod PP-8.6.**

8.7 CONTROLUL ELEMENTELOR DE IEȘIRE NECONFORME**8.7.1 Identificarea și controlul elementelor de ieșire neconforme**

- (1) Compania se asigură că elemente de ieșire (produse/servicii) care nu sunt conforme cu cerințele referitoare la acestea sunt identificate și controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintenționată.

(2) Compania tratează elementele de ieșire neconforme, în una, sau mai multe, din următoarele moduri:

- a) Corecție;
- b) Izolare, reținere, returnare sau suspendare a livrării produselor și serviciilor;
- c) Informarea clientului;
- d) Obținerea autorizării pentru acceptarea cu derogare.

(3) **Descrierea procesului de control al produsului și serviciului neconform:**

ACTIUNI	PDCA
Identificare neconformități	PLANIFICARE (P)
- Inregistrare și comunicare neconformitate - Analiză și stabilire corecție (decizie de tratare), inclusiv termen și responsabilități pentru aplicare - Aplicare corecție	DESFASURARE (D)
- Verificare aplicare corecție - Replanificare corecție, dacă este cazul - Emitere RNC, dacă este cazul - Tratarea reclamațiilor	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

(4) Procesul de control a neconformităților, inclusiv descrierea a modului de păstrare a informațiilor documentate referitoare la acesta, precum și responsabilitățile aferente sunt reglementate prin procedura de sistem documentată: **“Controlul elementelor de ieșire neconforme. Neconformitate și acțiune corectivă”, cod PS-8.7(10.2).**

8.7.2 Pastrarea informațiilor documentate referitoare la elementele de ieșire neconforme

- Informațiile documentate referitoare la elementele de ieșire neconforme :
 - descriu neconformitatea;
 - descriu acțiunile de întreprins;
 - descriu orice derogări obținute;
 - identifică autoritatea care decide acțiunile referitoare la neconformitate.
- Informațiile documentate aferente proceselor de control al neconformităților sunt menținute în conformitate cu procedura documentată : **“Controlul elementelor de ieșire neconforme. Neconformitate și acțiune corectivă”, cod PS-8.7(10.2).**

CAPITOLUL 9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1 MONITORIZARE/SUPRAVEGHERE, MĂSURARE, ANALIZARE ȘI EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1.1 Generalități

- (1) Managementul organizației se asigură să monitorizeze/supravegheze, să măsoare, să analizeze și să evalueze performanța și eficacitatea SMI, precum și performanța de mediu, SSM și securitatea informației.
- (2) Compania se asigură să determine:
 - a) ce necesită să fie monitorizat/supravegheat și măsurat, inclusiv:
 - 1) măsura în care sunt îndeplinite cerințele legale și alte cerințe;
 - 2) activitățile și operațiunile proprii referitoare la pericolele, riscurile și Oportunitățile identificate;
 - 3) progresul în realizarea obiectivelor SMI ale organizației;
 - 4) eficacitatea controalelor operaționale și de alt tip;
 - b) metodele de monitorizare/supraveghere, măsurare, analizare și evaluare a performanței, după cum este aplicabil, pentru a se asigura rezultate valide;
 - c) criteriile după care compania evaluează performanța și eficacitatea SMI, precum și performanța sa de mediu și SSM, precum și indicatorii corespunzători;
 - d) când se efectuează monitorizarea/ supravegherea și măsurarea;
 - e) când trebuie analizate, evaluate și comunicate rezultatele monitorizării/ supravegherii și măsurării metodele de monitorizare, măsurare, analizare și evaluare a performanței, după cum este aplicabil, pentru a se asigura rezultate valide;
- (3) Compania se asigură că echipamentele/resursele de monitorizare și măsurare (RMM) sunt etalonate sau verificate, după cum este aplicabil, și că sunt utilizate și menținute corespunzător.
- (4) Compania se asigură că sunt comunicate informațiile relevante privind performanța și eficacitatea SMI, precum și performanța sa de mediu, SSM și performanța securității informației.
- (5) atât în interiorul cât și în exteriorul organizației, așa cum s-a identificat în procesele sale de comunicare și așa cum este cerut de obligațiile aplicabile de conformare.
- (6) Managementul organizației se asigură că sunt păstrate informații documentate corespunzătoare:
 - ca dovadă a rezultatelor monitorizării/ supravegherii, măsurării, analizei și evaluării performanței;
 - referitoare la mentenanța, etalonarea sau verificarea echipamentelor de măsurare
- (7) În cadrul organizației s-au identificat, planificat și implementat procesele necesare pentru **monitorizare/ supraveghere, măsurare, analizare și evaluare**, astfel:

Pentru a demonstra conformitatea produselor și serviciilor:	• monitorizare și măsurare produs și serviciu • performanță furnizori externi • eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile • control neconformități – pentru produse și servicii • evaluare satisfacție client
Pentru a asigura conformitatea SMI:	• monitorizare și măsurare procese • eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și oportunitățile • control neconformității • audituri interne • analiză date
Pentru a îmbunătăți continuu eficacitatea SMI:	• îmbunătățire continuă • neconformitate și acțiuni corective

- (8) În cadrul organizației s-a stabilit procesul de monitorizare și măsurare a caracteristicilor produselor și serviciilor la recepție, pe fluxul de producție/execuție a lucrării de construcții și la final (livrare/ expediție, recepție la terminarea lucrării de construcții și recepție finală).

(9) **Descrierea procesului de monitorizare și măsurare produse și servicii:**

ACTIUNI	PDCA
Documente de calitate	PLANIFICARE (P)
- Verificarea calității produselor și serviciilor - Evaluare pe parcursul desfasurarii procesului	DESFASURARE (D)
- Analiză rezultate - Acceptare pentru utilizare/livrare - Raportare activități de măsurare și monitorizare produse și servicii	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

- (10) Înregistrările aferente procesului de monitorizare și măsurare a produselor și serviciilor sunt menținute în conformitate cu procedurile documentate. De asemenea, aceste înregistrări indică persoana responsabilă cu eliberarea produsului și serviciului pentru utilizare/livrare.

- (11) Procesul de monitorizare și măsurare a produselor și serviciilor incluse în domeniul de activitate ale SMI, precum și responsabilitățile aferente acestei activități sunt reglementate prin procedura documentată: **"Monitorizare/supraveghere, măsurare, analizare și evaluare"**, cod PP-9.1.

9.1.2 Satisfacția clientului

- (1) Compania monitorizează percepțiile clientilor referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor.
- (2) Pentru obținerea informațiilor necesare pentru monitorizarea percepțiilor clientilor referitoare la măsura în care au fost îndeplinite necesitățile și așteptările lor, în cadrul organizației se utilizează:
- Sondaje în randul clienților;
 - Feedback de la client referitor la produsele și serviciile livrate;
 - Intalniri cu clienții;
 - Analiza cotei de piață;
 - Complimente/aprecieri;
 - Daune solicitate în perioada de garanție;
 - Rapoartele dealerilor.

(3) **Descrierea procesului de evaluare a satisfacției clienților:**

ACTIUNI	PDCA
Selecție clienți pentru obținerea de informații pentru evaluare	PLANIFICARE (P)
- Elaborare chestionare de evaluare - Transmitere chestionare de evaluare - Evaluarea satisfacției clientilor față de produsele și serviciile furnizate - Evaluarea satisfacției clienților	DESFASURARE (D)
Raportarea și analiza rezultatelor evaluării satisfacției clienților	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

- (4) Procesul referitor la evaluarea satisfacției clientilor este documentată în procedura **"Satisfacția clientului"**, cod PP-9.1.2.

9.1.2 (9.1.2) Evaluarea conformării/ Evaluarea conformării

- (1) Managementul organizației se asigură că sunt stabilite, implementate și menținute procesele necesare pentru a evalua îndeplinirea obligațiilor de conformare ale organizației.
- (2) Compania se asigură că:
- este determinată frecvența și metoda cu care va fi evaluată conformarea;
 - este evaluată conformarea și că sunt întreprinse acțiuni, dacă sunt necesare;
 - sunt menținute cunoștințele și înțelegerea stadiului său de conformare cu cerințele legale și alte cerințe;
 - sunt păstrate informațiile documentate referitoare la rezultatul (rezultatele) evaluării conformării
- (3) Procesul referitor la evaluarea conformării și înregistrările aferente, precum și responsabilitățile acestor procese sunt documentate în procedura de sistem, **“Evaluarea conformării”, cod PS-9.1.2.**

9.1.3 Analiză și evaluare

- (1) În cadrul organizației s-a stabilit procesul de identificare, colectare și analiză statistică a datelor rezultate din activitățile de **monitorizare, măsurare, analizare și evaluare** a produselor, serviciilor, a proceselor incluse în SMI pentru a:
- demonstra adecvarea și eficacitatea SMI;
 - iniția acțiuni corective pentru îmbunătățirea continuă a eficacității SMI.
- (2) **Descrierea procesului de analiză a datelor:**

ACTIUNI	PDCA
- Identificare date și stabilire metode de analiză statistică a datelor pentru analiza eficacității SMI și raportarea pentru AEM. - Reprezentantul managementului pentru SMI împreună cu responsabilii de proces stabilesc situațiile statistice necesare pentru a determina: ➤ elementele de analizat; ➤ rezultatele analizei și măsuri de îmbunătățire.	PLANIFICARE (P)
- Culegere date și prelucrare statistică a acestora- pentru fiecare element de analizat responsabilul de proces/activitate colectează și prelucrează statistic datele - Comunicarea datelor prelucrate statistic - responsabilul de proces/activitate transmite datele prelucrate statistic la RM	DESFASURARE (D)
- Analiza datelor prelucrate statistic - datele prelucrate statistic sunt centralizate de RM pentru a fi anexate la Raportul de analiza și sunt analizate în cadrul analizelor efectuate de management. - Îmbunătățirea continuă a SMI - prin stabilire de acțiuni corective/preventive-în urma analizei datelor se pot stabili oportunități pentru inițierea de acțiuni corective/preventive.	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

- (3) Managementul organizației se asigură că sunt analizate și evaluate datele și informațiile provenite din monitorizare și măsurare.
- (4) Managementul organizației utilizează rezultatele analizei pentru a evalua:
- conformitatea produselor și serviciilor;
 - gradul de satisfacție a clientului;
 - performanța și eficacitatea SMI;
 - dacă planificarea a fost implementată în mod eficace;
 - eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru a trata riscurile și Oportunitățile;
 - performanța furnizorilor externi;
 - necesitatea de îmbunătățire pentru SMI;

- (5) Procesul referitor la analiza si evaluare și înregistrările aferente, precum și responsabilitățile acestor procese sunt documentate în procedura de proces: **"Analiza efectuată de management"**, cod PP-9.3

9.2 AUDIT INTERN

9.2.1 Generalități

- (1) În cadrul organizației se efectuează audituri interne la intervale planificate pentru a furniza informații referitoare la faptul că SMI :
- a) este conform cu cerințele proprii organizației pentru sistemul său de management integrat al calității si mediului, precum și cu cerințele standardelor: SR EN ISO 9001:2015, SR EN ISO 14001:2015 SR ISO 45001:2018 și SR EN ISO 27001:2018;
 - b) este implementat și menținut în mod eficace.
- (2) Procesul de efectuare a auditurilor interne ale SMI, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate în procedura de sistem documentată: **"Audit intern"**, cod PS-9.2.

9.2.2 Programul de audit intern

- (1) Pentru asigurarea derulării auditurilor interne compania se asigură să:
- a) planifice, să stabilească, să implementeze și să mențină un program (programe) de audit, care să includă frecvența, metodele, responsabilitățile, consultarea, cerințele de planificare și raportare, și care trebuie să ia în considerare importanța proceselor implicate și rezultatele auditurilor precedente;
 - b) definească criteriile de audit și domeniul de aplicare pentru fiecare audit;
 - c) selecteze auditoria și să efectueze audituri astfel încât să se asigure obiectivitatea și imparțialitatea procesului de audit;
 - d) se asigure că rezultatele auditurilor sunt raportate managerilor relevanți; să se asigure că rezultatele relevante ale auditului sunt raportate lucrătorilor și, atunci când aceștia există, reprezentanților lucrătorilor, precum și altor părți interesate relevante;
 - e) întreprindă acțiuni pentru tratarea neconformităților și îmbunătățirea continuă a performanței SMI
 - f) păstreze informații documentate ca dovadă a implementării programului de audit și a rezultatelor auditului.

(2) Descrierea procesului de efectuare audituri interne:

ACTIUNI	PDCA
• Programare audituri interne • Planificare audit intern	PLANIFICARE (P)
• Efectuare audit intern • Elaborare Raport de audit • Stabilirea corecției și acțiunii corective și a datei de aplicare • Implementare corecții și acțiuni corective	DESFASURARE (D)
• Verificare aplicare corecții • Verificare si raportare eficacitate acțiuni corective	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

9.3 ANALIZA EFECTUATA DE MANAGEMENT/REVIZUIRE DE CĂTRE MANAGEMENT

9.3.1 Generalități

- (1) Managementul de la cel mai înalt nivel analizează anual sistemul de management integrat al calității, mediului, SSM și securității informației pentru a se asigura că este în continuare corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a organizației. În cadrul acestor analize se evaluează necesitatea modificărilor/actualizărilor în sistemul de management al calității, mediului și sănătății și securității în muncă ale organizației, inclusiv politica în domeniul calității, mediului și sănătății și securității în muncă și a obiectivelor.

(2) Managementul organizatiei a identificat datele necesare a fi colectate și analizate pentru a demonstra funcționarea eficientă a SMI și pentru a evalua unde poate fi făcută îmbunătățirea acestuia:

- **datele rezultate din monitorizarea și măsurarea proceselor** (furnizează informații privind caracteristicile și tendințele proceselor din cadrul SMI),
- **datele anuale** (furnizează informații privind caracteristicile și conformitatea cu cerințele a produselor recepționate de la furnizori și a produselor și serviciilor furnizate) și
- **datele rezultate din monitorizarea gradului de satisfacție a clienților.**

(3) Procesul referitor la analiza efectuată de management, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate în procedura de sistem documentată: **“Analiza efectuată de management”, cod PS-9.3.**

9.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

(1) Managementul de la cel mai înalt nivel analizează anual, sau ori de câte ori se impune, SMI implementat în cadrul organizației, luând în considerare:

- a) Stadiul acțiunilor și măsurilor stabilite la analizele precedente efectuate de management;
- b) Modificările referitoare la:
 - 1) Aspectele/problemele externe și interne care sunt relevante pentru SMI;
 - 2) Nevoile și așteptările (cerințele) părților interesate relevante, inclusiv obligațiile de conformare/*cerințele legale și alte cerințe* ;
 - 3) *Aspectele de mediu semnificative ale organizației*;
 - 4) Riscuri și oportunități;
- c) Informațiile despre performanța și eficacitatea SMI, inclusiv despre performanța de mediu, performanța privind sănătatea și securitatea în muncă și performanța privind securitatea informației, precum și tendințele referitoare la:
 - 1) Satisfacția clientului și feedbackul de la părțile interesate relevante;
 - 2) Măsură în care au fost îndeplinite politica și obiectivele calității, mediului, sănătății și securității în muncă și securității informației;
 - 3) Performanța proceselor, performanța de mediu, performanța privind sănătatea și securitatea în muncă și performanța privind securitatea informației, precum și conformitatea produselor și serviciilor;
 - 4) Îndeplinirea obligațiilor de conformare ale organizației;
 - 5) Incidente, neconformități, acțiuni corective și îmbunătățire continuă;
 - 6) Rezultatele monitorizării/supravegherii și măsurării;
 - 7) Rezultatele auditurilor;
 - 8) *Consultarea și participarea lucrătorilor*;
 - 9) Performanța furnizorilor externi;
- d) Adecvarea resurselor;
- e) Comunicările relevante cu părțile interesate, inclusiv reclamațiile;
- f) Eficacitatea necesității de modificare a SMI;
- g) Oportunitățile pentru îmbunătățirea continuă.

9.3.2 Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

- (1) Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management includ decizii și acțiuni referitoare la:
- a) Concluzii referitoare la continuarea potrivire, adecvare și eficacitate a SMI în obținerea rezultatelor intenționate;
 - b) Oportunități de îmbunătățire continuă;
 - c) Orice necesități de modificare/ de schimbare a SMI;
 - d) Necesitățile de resurse;
 - e) Dacă este cazul, măsurile necesare când obiectivele calității, mediu, SSM și SI nu au fost îndeplinite;

- f) oportunități de îmbunătățire a integrării sistemului de management integrat, calitate, mediu, SSM și SI cu alte procese de afaceri;
 - g) orice implicații asupra direcției strategice a organizației.
- (2) *Managementul de la cel mai înalt nivel trebuie să comunice elementele de ieșire relevante de la analizele efectuate de management lucrătorilor și, atunci când aceștia există, reprezentanților lucrătorilor*
- (3) Rezultatele analizelor efectuate de management sunt păstrate și consemnate în **Raport al ședinței de analiză a SMI și Proces verbal al ședinței de analiza a SMI**, consemnare care o face Reprezentantul managementului.

CAPITOLUL 10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1 GENERALITĂȚI

- (1) Managementul organizației se asigură să determine și să selecteze oportunitățile pentru îmbunătățire și să implementeze orice acțiuni necesare pentru a îndeplini cerințele părților interesate și pentru a crește satisfacția clientului, prin:
 - a) îmbunătățirea produselor și serviciilor furnizate pentru a satisface cerințele clientului, precum și pentru a identifica necesități și așteptări viitoare;
 - b) corectarea, prevenirea sau reducerea unor efecte nedorite ;
 - c) îmbunătățirea performanței și eficacității SMI, inclusiv a performanței de mediu, SSM și SI.
- (2) Îmbunătățirea se realizează prin, după caz:
 - a) Corecții;
 - b) Acțiuni corective;
 - c) Îmbunătățire continuă;
 - d) Modificări radicale;
 - e) Inovare;
 - f) Reorganizare.
- (3) Compania se preocupă permanent pentru îmbunătățirea continuă a SMI prin:
 - a) Stabilirea și aplicarea politicii privind calitatea, mediul, SSM și SI;
 - b) Stabilirea și atingerea obiectivelor generale și specifice ale calității, mediului, SSM și SI;
 - c) Efectuarea auditurilor interne;
 - d) Analiza datelor;
 - e) Analize efectuate de management;
 - f) Tatarea riscurilor și inițierea de acțiuni corective sau identificarea oportunităților care să conducă la dezvoltarea de noi produse și servicii, atragerea de noi clienți, îmbunătățirea rezultatelor așteptate .

10.2 (10.2) INCIDENT, NECONFORMITATE ȘI ACȚIUNE CORECTIVĂ

10.2.1 Tratarea *incidentelor* și *neconformităților*

- (1) Compania se asigură să stabilească, să implementeze și să mențină un proces, inclusiv de raportare, investigare și întreprindere de acțiuni, pentru a determina și gestiona *incidentele* și *neconformitățile*.
- (2) În cazul în care apare *un incident* sau o *neconformitate*, inclusiv dacă aceasta rezultă din reclamații, managementul organizației se asigură să se:
 - a) reacționeze la incident sau neconformitate și, după cum este cazul:
 - 1) se întreprinde acțiuni pentru controlul și corectarea acesteia, inclusiv pentru diminuarea impacturilor negative asupra mediului;
 - 2) se analizează consecințele;
 - b) evalueze (*cu participarea lucrătorilor și implicarea altor părți interesate relevante, dacă este necesară*) necesitatea de acțiuni corective pentru eliminarea cauzei (cauzelor) rădăcină a (ale) *incidentului* sau *neconformității*, cu scopul ca aceasta să nu reapară sau să nu apară în alta parte, prin:
 - 1) *investigarea incidentului sau analizarea neconformității*;
 - 2) examinarea și analizarea/revizuirea neconformității;
 - 3) determinarea cauzelor *incidentului sau* neconformității;
 - 4) determinarea dacă au avut loc *incidente* similare, dacă există neconformități sau dacă acestea ar putea eventual să se producă;
 - c) implementeze orice acțiune necesară;
 - d) actualizeze riscurile și oportunitățile determinate în timpul planificării, dacă este necesar;
 - e) *analizarea evaluărilor existente ale riscurilor SSM și ale altor riscuri, după cum este adecvat*;
 - f) determinarea și implementarea oricărei acțiuni necesare, inclusiv acțiune corectivă, în concordanță cu ierarhia controalelor și cu managementul schimbării;

- g) *evaluarea riscurilor SSM care se referă la pericole noi sau modificate, înainte de a întreprinde o acțiune;*
h) *analizarea/revizuirea eficacității oricărei acțiuni întreprinse, inclusiv acțiune corectivă;*
i) *efectuarea schimbărilor în sistemul de management integrat, dacă sunt necesare.*
(5) Managementul organizației se asigură că acțiunile corective întreprinse sunt adecvate efectelor sau potențialelor efecte ale *incidentelor* sau neconformităților survenite, inclusiv impactul asupra mediului.
(6) **Măsurile de corecție** sunt măsuri pentru înlăturarea cauzelor greșelilor care duc la abateri de la calitate sau mediu și pentru evitarea repetării acestora.
(7) *Managementul organizației se asigură să comunice aceste informații documentate lucrătorilor relevanți și reprezentanților lucrătorilor și altor părți interesate relevante.*
(8) Procesul referitor neconformități și acțiuni corective, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate în procedura de sistem documentată: **“Controlul elementelor de ieșire neconforme. Neconformitate și acțiune corectivă”, cod PS-8.7(10.2).**

(9) Descrierea procesului de inițiere și aplicare a acțiunilor corective:

ACTIUNI	PDCA
- Analiză necesitate inițiere acțiuni corective - Analiză neconformități și cauze ce au generat neconformitățile	PLANIFICARE (P)
- Stabilire acțiuni corective, inclusiv termen și responsabilități pentru aplicare - Comunicare acțiuni corective - Aplicare acțiuni corective	DESFASURARE (D)
- Verificare aplicare și eficacitate acțiuni corective - Replanificare acțiuni corective, dacă este cazul - Înregistrarea rezultatelor acțiunilor corective	VERIFICARE SI IMBUNATATIRE (C,A)

10.2.2 Pastrarea informatiilor documentate

Pentru a face dovada naturii neconformităților, a acțiunilor întreprinse, precum și a rezultatelor acțiunilor corective întreprinse, **organizația** păstrează informații documentate (**Raport de neconformitate si actiuni corective, Registrul reclamații, etc**).

10.3. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

- (1) Managementul organizației îmbunătățește continuu relevanța, adecvarea și eficacitatea SMI pentru a crește performanța produselor și serviciilor furnizate, precum și pentru a crește performanța de mediu, performanța SSM și performanța SI a organizației, prin:
- creșterea performanței SMI;
 - promovarea unei culturi care susține un sistem de management integrat, calitate, mediu, SSM și SI;
 - promovarea participării lucrătorilor la implementarea acțiunilor pentru îmbunătățirea continuă a SMI;*
 - comunicarea rezultatelor relevante referitoare la îmbunătățirea continuă către lucrători și, atunci când aceștia există, reprezentanții lucrătorilor;*
 - menținerea și păstrarea informațiilor documentate ca dovadă a îmbunătățirii continue.
- (2) Pentru stabilirea necesităților sau oportunităților care stau la baza îmbunătățirii continue se iau în considerare rezultatele analizei și evaluării, precum și elementele de ieșire ale AEM.
În funcție de rezultatele analizei și evaluării și de elementele de ieșire ale AEM, managementul organizației stabilește măsuri de îmbunătățire a SMI, care să asigure eficacitatea SMI, precum și îndeplinirea obiectivelor operaționale stabilite anual la nivelul organizației.
- (3) Procesul referitor la îmbunătățirea continuă, precum și responsabilitățile aferente acestui proces sunt reglementate în procedura de proces documentată: **“Îmbunătățire continuă”, cod PP-10.3.**

Compania **DAS SRL** – organizație având ca obiect de activitate: proiectare și executare de instalații electrice interioare pentru construcții civile și industriale, bransamente aeriene și subterane, la tensiunea nominală de 0,4 kV; proiectare de linii electrice subterane sau aeriene, cu tensiuni nominale de 0,4-20kV și posturi de transformare cu tensiune nominală de cel mult 20 kV; executarea de linii electrice subterane sau aeriene cu tensiuni nominale de 0,4-20kV și posturi de transformare cu tensiune nominală de cel mult 20 kV; activități de service, punere în funcțiune, revizie, reparații și autorizare de funcționare pentru echipamente și sisteme de instalații; fabricarea de construcții metalice și parti componente ale structurilor metalice; producția de radiatoare pentru încălzirea centrală; lucrări de construcții a proiectelor utilitare pentru fluide; lucrări de construcții a clădirilor rezidențiale și nerezidențiale; lucrări de finisare și instalații aferente construcțiilor; comerț cu ridicata al materialelor de construcții și echipamentelor sanitare și de încălzire; comerț cu ridicata al echipamentelor și furniturilor de fierărie pentru instalații sanitare și de încălzire; comerț cu ridicata de cabluri și comutatoare și alte echipamente de uz industrial; activități de testări și analize tehnice, proiectare și execuție instalații de utilizare a gazelor naturale. Proiectare și execuție sisteme de distribuție a gazelor naturale, este permanent preocupată de creșterea satisfacției clienților săi a lucrătorilor și a părților interesate relevante, prin:

- satisfacerea cerințelor;
- protecția mediului și prevenirea poluării;
- îndeplinirea obligațiilor de conformare;
- asigurarea condițiilor de lucru sigure și sănătoase pentru prevenirea traumatismelor și bolilor determinate de muncă;
- îmbunătățirea continuă a sistemului de management integrat și îmbunătățirea performanței de mediu și a performanței privind sănătatea și securitatea în muncă a organizației.

În calitate de Director general al companiei DAS SRL am desemnat, prin decizie internă, Reprezentantul managementului având responsabilități și autorități pentru:

- a se asigura că SMI se conformează cu cerințele standardelor de referință;
- a se asigura că procesele furnizează elementele de ieșire intenționate;
- a raporta directorului general performanța SMI, inclusiv performanța de mediu și sănătății și securității în muncă;
- a se asigura că orientarea către client este promovată în întreaga organizație;
- a se asigura că este menținută integritatea SMI atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale SMI.

Obiective generale:

- Realizarea de profit maxim cu costuri minime.
- Instruirea, conștientizarea și implicarea personalului în beneficiul organizației.
- Înțelegerea și satisfacerea permanentă a cerințelor exprimate de clienți.
- Îmbunătățirea continuă a proceselor SMI și implicit a performanțelor globale și de mediu și sănătății și securității în muncă ale organizației;
- Eliminarea pericolelor și reducerea riscurilor privind sănătatea și securitatea în muncă

Pentru a asigura implementarea politici și atingerea obiectivelor, mă angajez să se:

- mențină și îmbunătățească continuu eficacitatea sistemului de management integrat în conformitate cu standardele internaționale: SR EN ISO 9001 : 2015, SR EN ISO 14001 : 2015 și SR OHSAS 18001:2008;
- mențină cadrul organizatoric și resursele necesare pentru stabilirea și analizarea obiectivelor calității, mediului și sănătății și securității în muncă;
- mențină ca informație documentată politica și obiectivele referitoare la calitate, mediu și sănătate și securitate în muncă;
- comunice, în cadrul organizației, lucrătorilor și partilor interesate politica și obiectivele referitoare la calitate, mediu și sănătate și securitate în muncă;
- asigure că politica este înțeleasă de către întreg personalul din cadrul organizației și că este analizată continuu pentru adecvarea ei.

Data: 30.04.2018

Director general

