MANUALUL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

COD: MMC-01

Referențial:
SR EN ISO 9001:2015 - Sistem de management al calității. Cerințe

Exemplar controlat Da □ Nu □X Exemplar nr. _

	ELABORAT	VERIFICAT	APROBAT
Functia:	Consultant ISO	RMC	Director
Data:	05.2023	05.2023	05.2023
Semnatura:			

LISTA DE DIFUZARE - RETRAGERE

Nr. Ex.	**Difuzare**				**Retragere**	
	Nume și prenume	Funcția	Data	Semnătura	Retras de	Data

CONTROLUL REVIZIILOR

Nr. Rev.	Data reviziei	Nr. paginii	Conţinutul reviziei (capitolul, subcapitolul, paragraful revizuit)	Revizuit de:		Aprobat de:	
				Nume	Semnătura	Nume	Semnătura

C U P R I N S

Nr. cerinta	Denumire Capitol/subcapitol
0	Cuprins
1.	Misiunea, politica privind calitatea şi obiectivele generale ale Institutului de Statistică Matematică şi Matematică Aplicată „Gheorghe Mihoc – Caius Iacob" al Academiei Române
2.	Scopul Manualului Sistemului de Management al Calitatății
3	REFERINȚE NORMATIVE
4.	TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI
4.1	Termeni și definiții
4.2	Prescurtări
5.	Contextul organizației
5.1	Înțelegerea organizației și a contextului în care activează
5.2	Înțelegerea necesităților și așteptărilor părților interesate
5.3	Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management
5.4	Sistemul de management al calității și procesele sale
6.	Leadership
6.1	Leadership și angajament
6.1.1	Generalități
6.1.2	Orientarea către client
6.2	Politica calității
6.2.1	Stabilirea politicii referitoare la calitate
6.2.2	Comunicarea politicii referitoare la calitate
6.3	Roluri organizaționale, responsabilități și autorități
7.	Planificare
7.1	Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților
7.1.1	Generalități
7.2	Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor
7.3	Planificarea schimbărilor
8.	Suport
8.1	Resurse
8.1.1	Generalități
8.1.2	Personal
8.1.3	Infrastructură
8.1.4	Mediu pentru operarea proceselor

8.1.5	**Resurse de monitorizare și măsurare**
8.1.5.1	**Generalități**
8.1.5.2	**Trasabilitatea măsurărilor**
8.1.6	**Cunoștințe organizaționale**
8.2	**Competența**
8.3	**Conștientizare**
8.4	**Comunicare**
8.5	**Informații documentate**
8.5.1	**Generalități**
8.5.2	**Creare și actualizare**
8.5.3	**Controlul informațiilor documentate**
9.	**Operare**
9.1	**Planificare și control operațional**
9.2	**Cerințe pentru produse și servicii**
9.2.1	**Comunicarea cu clientul**
9.2.2	**Determinarea cerințelor pentru produse și servicii**
9.2.3	**Analizarea cerințelor pentru produse și servicii**
9.2.4	**Modificări ale cerințelor pentru produse și servicii**
9.3	**Proiectare și dezvoltare a produselor și serviciilor - Excludere**
9.3.1	**Generalități**
9.3.2	**Planificarea proiectării și dezvoltării**
9.3.3	**Elemente de intrare ale proiectării și dezvoltării**
9.3.4	**Controale ale proiectării și dezvoltării**
9.3.5	**Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării**
9.3.6	**Modificări ale proiectării și dezvoltării**
9.4	**Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior**
9.4.1	**Generalitati**
9.4.2	**Tipul și amploarea controlului**
9.4.3	**Informatii pentru furnizori externi**
9.5	**Producție și furnizare de servicii**
9.5.1	**Controlul productiei si al furnizarii de servicii**
9.5.2	**Identificare si trasabilitate**
9.5.3	**Proprietate care aparține clienților sau furnizorilor externi**
9.5.4	**Păstrare**
9.5.5	**Activități post-livrare**
9.5.6	**Controlul modificărilor**
9.6	**Eliberarea produselor și serviciilor**
9.7	**Controlul elementelor de ieșire neconforme**
10.	**Evaluarea performanței**
10.1	**Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare**
10.1.1	**Generalități**
10.1.2	**Satisfacția clientului**

10.1.3	**Analiza și evaluare**
10.2	**Audit intern**
10.2.1	**Generalități**
10.3	**Analiza efectuată de management**
10.3.1	**Generalități**
10.3.2	**Elemente de intrare ale analizei efectuate de management**
10.3.3	**Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management**
11.	**Îmbunătățire**
11.1	**Generalități**
11.2	**Neconformitate și acțiune corectivă**
11.3	**Îmbunătățire continuă**
A N E X E	
Anexa 1: Harta proceselor	
Anexa 2: Declarația managementului privind politica referitoare la calitate	
Anexa 3: Obiectivele referitoare la calitate	
Anexa 4: Lista documentelor SMC	

CAPITOLUL 1	MISIUNEA, POLITICA PRIVIND CALITATEA ŞI OBIECTIVELE GENERALE

Misiune şi obiective

Institutul de Statistică Matematică şi Matematică Aplicată "Georghe Mihoc – Caius Iacob" al Academiei Române face parte din sistemul național de cercetarea al României şi este subordonat Secţiei de Ştiinţe Matematice al Academiei. Domeniul de activitate al ISMMA este cercetare ştiinţifică fundamentală în matematică, cu subdomeniile:

- teoria probabilităţilor, statistică matematică, cercetări operaţionale, optimizare,
- ecuaţii cu derivate parţiale, teoria controlului optimal, sisteme dinamice, analiză numerică, mecanica fluidelor;
- modelare matematică, analiza şi controlul modelelor din: ştiinţele vieţii şi mediului, ştiinţe inginereşti, economie;
- cercetări interdisciplinare.

Obiective generale în domeniul calităţii:

- îmbunătățirea, organizarea și executarea activităților pe direcțiile prioritare: cercetare științifică, activitate de doctorat, digitalizare, leadership;
- dezvoltarea unui climat de comunicare și deschidere spre societate;
- crearea cadrului favorabil dezvoltării unei culturi pozitive a cercetării;
- dezvoltarea competenţelor profesionale ale personalului implicat în realizarea proceselor specifice;
- implicarea angajaților de la toate nivelurile în îmbunătățirea calității.

Politica în domeniul calităţii

La nivelul ISMMA, asigurarea calității reprezintă o condiție esențială pentru urmărirea viziunii, misiunii și a obiectivelor institutului. În politica aigurării unei cercetări de bună calitatea ISMMA îşi fundamentează acţiunea pentru satisfacerea următoarelor cinci condiţii.

1. ***Libertatea academică***
   Toți cercetătorii au dreptul de a alege liber întrebările și metodele de cercetare și de a-și publica liber rezultatele.
2. ***Procese clare de recrutare și dezvoltare profesională***
   Atragerea cercetătorilor cu expertiza adecvată și dezvoltarea continuă a competențelor tuturor cercetătorilor sunt cruciale pentru calitatea și avansarea cercetării.
3. ***Oportunități de a aplica pentru finanțare externă***
   Proiectele de cercetare necesită adesea resurse financiare care nu sunt disponibile la Institut. Finanțarea externă oferă fonduri esențiale pentru avansarea cercetării.
4. **Cercetători care cunosc și respectă principiile eticii cercetării**
   Bunele practici de cercetare sunt esențiale pentru a asigura desfășurarea cercetării într-un mod responsabil.
5. ***Asigurarea unui suport de cercetare bun și o infrastructură de cercetare adecvată.***

ISMMA consideră managementul calității activității de cercetare ca pe un proces continuu, menit să asigure un înalt nivel profesional al cercetătorilor, să garanteze că aceștia au cunoștințele, abilitățile și competențele necesare obţinerii de rezultate performante.
În cadrul procesului de asigurare a calității, ISMMA se concentrează pe:

- conținutul, organizarea și desfășurarea proceselor de cercetare,
- managementului general,
- managementul resurselor umane și materiale,
- dezvoltarea patrimoniului,
- serviciile sociale,
- relațiile naționale și internaționale.

Acest sistem se bazează pe Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul Secretariatului General al Guvernului nr. 600/2018.

CAPITOLUL 2 Scopul Manualului Sistemului de Management al Calității

2.1 Acest manual are scopul de a documenta:
- politica ISMMA în domeniul calității, descriind SMC;
- informațiile documentate care specifică modul controlat în care se desfășoară toate activitățile organizației cu influență în domeniul calității aplicabile standardului adoptat, SR EN ISO 9001:2015.
- Responsabilitățile, autoritățile și interdependențele personalului care conduce, efectuează, verifică sau analizează activitățile ce influentează calitatea;

2.2 Totodată, manualul are scopul de a:
- informa utilizatorul intern asupra cerințelor, relațiilor și responsabilităților esențiale referitoare la calitate aplicabile nivelului său organizatoric;
- informa clienții, organismele de certificare şi alte parţi interesate asupra SMC adoptat;

2.3 MMC-01 reprezintă documentul oficial prin care managementul organizației își definește concepția și metodele aplicate pentru:
- implementarea acțiunilor planificate și sistematice vizand asigurarea satisfacerii exigenţelor în cercetarea științifică fundamentală;
- dovedirea faptului că responsabilitățile tuturor angajaților sunt definite fără ambiguități, resursele adecvate sunt planificate și asigurate;

2.4 Prevederile prezentului manual calitatii si ale informatiilor documentate asociate, se aplica de catre intreg personalul din ISMMA cu autoritate si responsabilitati alocate in domeniul calitatii, pentru toate categoriile de produse / servicii care fac obiectul de activitate al organizatiei.

CAPITOLUL 3 REFERINTE NORMATIVE

Prezentul manual al sistemului de management al calității, precum și celelalte informații documente ale sistemului de management au fost elaborate și documentate conform prevederilor urmatoarelor documente de referință, aflate în vigoare la data redactării:

- SR EN ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe
- SR EN ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calităţii. Principii fundamentale şi vocabular

CAPITOLUL 4	TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

4.1 TERMENI ȘI DEFINIȚII

Definiții: Conform SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calităţii. Principii fundamentale şi vocabular

Sistem de management – ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune ale unei organizații prin care se stabilesc politicile și obiectivele precum și procesele prin care se realizează acele obiective;
Sistem de management al calității – parte a unui sistem de management referitor la calitate;
Risc – efect al incertitudinii;
Proces – ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care transformă elemente de intrare în elemente de ieșire;
Conformitate – indeplinirea unei cerinte;
Neconformitate – neindeplinirea unei cerinte;
Actiune corectiva – actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati detectate sau a altei situatii nedorite;
Audit – proces sistematic, independent si documentat in scopul obtinerii de dovezi de audit si evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina masura in care sunt indeplinite criteriile de audit;
Audit intern – audit de prima parte = audit condus de, sau in numele organizatiei insasi, poate alcatui baza pentru declaratia de conformitate a organizatiei;
Management de la cel mai inalt nivel / Managementul de varf – persoana sau grup de persoane care conduce si controleaza o organizatie la cel mai inalt nivel;
Organizatie – persoana sau grup de persoane care are propriile sale functii cu responsabilitati, autoritati si relatii, pentru a-si indeplini obiectivele;
Context al organizatiei – combinatie de aspecte interne si externe care pot avea un efect asupra modului in care o organizatie abordeaza dezvoltarea si realizarea obiectivelor sale;

Imbunatatire continua – activitate repetata pentru cresterea performantei;
Management – activitati coordonate pentru a orienta si a controla o organizatie;
Managementul calitatii – activitati coordonate pentru a orienta si a controla o organizatie referitor la calitate.
Imbunatatirea calitatii – parte a managementului calitatii, concentrata pe cresterea capabilitatii de a indeplini cerintele referitoare la calitate;
Procedura – mod specificat de realizare a unei activitati sau a unui proces;
A externaliza – a face un aranjament prin care o organizatie externa efectueaza o parte dintr-o functie sau un proces al unei organizatii;
Contract – acord obligatoriu;
Proiectare si dezvoltare – ansamblu de procese care transforma cerintele pentru un obiect in cerinte mai detaliate pentru acel obiect;
Obiect – entitate / articol / orice este perceptibil sau imaginabil (produs, serviciu, proces, persoana, organizatie, sistem, resursa);
Infrastructura – sistem de facilitati, echipamente si servicii de care este nevoie pentru functionarea unei organizatii;
Mediu de lucru – ansamblu de conditii in care se desfasoara actvitatea (factori fizici, sociale, psihologici si de mediu – temperatura, iluminare, scheme de recunoastere a meritelor, stres ocupational, ergonomie si compozitia atmosferica);
Politica – intentii si directie ale unei organizatii asa cum sunt exprimate oficial de managementul sau de la cel mai inalt nivel;

Viziune – aspiratie spre ceea ce o organizatie ar dori sa devina, asa cum este exprimata de managementul sau de la cel mai inalt nivel;
Misiune – ratiunea de a exista o organizatie, asa cum este exprimata de managementul sau de la cel mai inalt nivel;
Strategie – plan pentru ndeplinirea unui obiectiv pe termen lung sau a unui obiectiv general;
Calitate – masura in care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect indeplineste cerintele;
Cerinta – nevoie sau asteptare care este declarata, in general implicita sau obligatorie;
Obiectiv – rezultat de indeplinit;
Produs – element de iesire al unei organizatii care poate fi produs fara existenta unei tranzactii care are loc intre organizatie si client;
Serviciu – element de iesire al unei organizatii cu cel putin o activitate desfasurata in mod necesar intre organizatie si client;
Performanta – rezultat masurabil;
Dovezi obiective – date care sustin existenta sau veridicitatea unui lucru;
Document – informatie si mediul care le contine (hartie, disc de calculator magnetic, electronic sau optic, fotografie);
Informatii documentate – informatii care necesita a fi controlate si mentinute de o organizatie impreuna cu mediul care le contine;
Inregistrare – document prin care se declara rezultatele obtinute sau se furnizeaza dovezi ale activitatilor realizate;
Validare – confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective, ca cerintele pentru o utilizare sau aplicatie intentionata au fost indeplinite;
Reclamatie – exprimarea insatisfactiei, adresata unei organizatii referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul in sine de tratare a reclamatiilor, la care este asteptat in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie;
Competenta – capacitate de a aplica cunostinte si abilitati pentru a obtine rezultate intentionate;
Eficienta – relatia intre rezultatul obtinut si resursele utilizate;
Eficacitate – gradul in care activitatile planificate sunt realizate si rezultatele planificate sunt obtinute;
Actiune corectiva – actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati si de prevenire a reaparitie;
Program de audit – ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp si orientate spre un scop anume;
Criterii de audit – ansamblu de politici, proceduri sau cerinte utilizate ca referinta fata de care este comparata dovada obiectiva.

4.2 PRESCURTARI

MC - Manualul sistemului de management al calitatatii.
SMC - Sistemul de management al calitatii.
RMC - Responsabil al Sistemului de Management al Calitatii
PS - Procedura sistem
PO – Procedura operationala
CS – Consiliul ştiinţific
AR – Academia Română

CAPITOLUL 5	Contextul organizației

5.1 Intelegerea organizatiei si a contextului in care activeaza

Pentru întelegerea organizaţiei şi a contextului în care activează ISMMA au fost analizaţi şi identificăţi factori externi şi interni dominanţi şi relevanti pentru misiunea ISMMA precum şi pentru evaluarea capacităţii institutului de a-şi realiza obiectivele stabilite.

Factori externi. Analiza PESTLE

Factori politici
- Situaţia geopolitică
- existenţa unor programe guvernamentale de susţinere a cercetării ştiintifice
- relațiile dintre Guvern / Ministerul Educației și Cercetării și Academia Româna
- existenţa unor acorduri internaţionale privind cooperarea ştiinţifică

Factori economici
- Situaţia economică naţională şi internaţională
- capacitatea statului de finanţare a cercetării ştiinţifice
- capaciatea mediului economiic de asimilare a rezulatelor cercetarii ştiinţifice

Factori socio-culturali
- nivelul de pregătire al absolvenţilor
- nivelul de motivare al absolvenților de a profesa în mediul academic
- atitudinea populaţiei faţă de performanţa ştiinţifică
- gradul de încredere al mediului social în cunoaşterea ştiinţifică

Factori tehnologici
- nivelul de dezvoltare tehnologică în special hardware şi sisteme grid de calcul
- nivelul de dezvoltare al sistemelor de comunicaţii la distnţă
- gradul de acces la software performante

Factori legislativi
- cadrul legislativind privind organizarea si finanţarea cercetării
- cadrul legislativ privind proprietatea intelectuală
- concordanţa dintre legislaţia română şi cea internaţională privind mobilitatea acdemică

Factori ecologici
- Atitudinea cercetătorilor faţa de problemele de mediu
- constrângeri impuse de legislaţia de mediu asupra activiţaţilor curente

Factorni interni. Analiza SWOT

Puncte tari
- pregatirea pluridisciplinara a cercetatorilor;
- domenii de cercetare diverse
- existenţa unei baze de cunoştiinţe validate prin publicarea in reviste de prestigiu
- participarea la reţele internaţionale de cerecetare
- activitate de colaborare inter academica
- implicare in activitatea educaţională
- prestigiul apartenenţei la reteaua de cercetarea a Academiei Române

Puncte slabe
- acces limitat la resurse extrabugetare
- capacitate computaţionala redusă
- acces limitat la fluxul intrenaţional de cunoştiinţe
- participare limitată la manifestări ştiinţifice internaţionale datorată constrângerilor bugetare

Oportunităţi
- colaborare interdisciplinară
- finanţare prin granturi naţionale şi internaţionale
- colaborari cu universităti si institute de cercetare din ţară şi străinătate
- participarea la programe educaţionale

Ameninţări
- instabilitatea cadrului legislativ
- competiţia centrelor de cercetare
- exodul absolvenţilor
- schimbări tehnologice rapide

5.2 Înțelegerea necesitatilor si asteptarilor partilor interesate

ISMMA înțelege importanţa identificări necesităţilor şi asteptărilor societăţii având în vedere impactul aceestora asupra capacităţii institutului de furniza servicii și cunoaştere de înalta calitate conform misiunii fundamentale a Academiei Române. Institutul monitorizează şi analizează toate informaţiile privind componentele societăţii intersate şi despre cerinţele lor relevante şi va stabili măsuri pentru a răspunde acestor cerinţe în acord cu misiunea sa.

Părți interesate interne:

Nr. crt.	Parti interesate	Cerinte / nevoi / asteptari	Obligatii de conformare
INTERNE			
1	Management	Respectarea cerintelor SMC	Obs
2	Personal	Asigurare de resurse financiare, infrastructura, instruire si informatii documentate pentru a-si desfasura activitatea in conditii adecvate	-
		Mediu de lucru adecvat	-

3	directorii de programe de cercetare, directori de proiecte, sefii de colective	- cadrul organizatoric bine structurat - resurse suficiente pentru buna desfășurare a proiectelor de cercetarea - personal competent - climat intern bazat pe libertate academică, competenţă profesională, integritate, colegialitate, onestitate şi responsabilitate	-
EXTERNE			
4	Partenerii de cercetare	Deschidere privind temele de cercetare	-
		Respectarea termenelor	-
		Indeplinirea clauzelor contractuale	-
		Respectarea eventualelor modificari solicitate	-
		Gama produselor realizate / serviciilor prestate	-
		Completitudinea si corectitudinea documentelor si inregistrarilor furnizate	-
		Rezolvarea neconformitatilor/reclamatiilor - daca a fost cazul	-
5	Baze de date, surse de documentare, furnizori echipamente	Claritatea, completitudine, documentare	-
		Indeplinirea clauzelor contractuale/comenzilor	-
		Comunicare	-
7	Organisme de reglementare	Participarea si consultarea in ceea ce priveste dezbaterea cerintelor/modificarilor legislative	-
8	Organe de control		Vezi 6.1.3
			-
9	Organisme de certificare	Respectarea legislatiei aplicabile (legi, HG, standarde, norme) tipurilor de materiale de confectii	Legislatie aplicabila (vezi 7.5.3)

5.3 Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calitatii

Organizatia determina limitele si aplicabilitatea SMC. Domeniul de aplicare al SMC ia in considerare:

- aspectele externe si interne mentionate la 4.1;
- cerintele partilor interesate relevante si obligatiilor de conformare mentionate la 4.2;
- produsele si serviciile organizatiei.

Domeniul de aplicare al SMC este:

Cercetare fundamentală în matematică

Organizatia a adoptat aplicate toate cerintele standardului SR EN ISO 9001:2015, mai putin:

- **9.3. Proiectare şi dezvoltare**
- **8.1.5.2 Trasabilitatea măsurărilor**

Excluderile nu afectează abilitatea organizatiei sau responsabilitatea sa de a furniza servicii care să satisfacă cerinţele clientului şi ale reglementărilor legale aplicabile.

5.4 Sistemul de management al calitatii si procesele sale

5.4.1 In cadrul societatii ISMMA este stabilit, documentat, implementat, mentinut si imbunatatie continuu un SMC in conformitate cu standardul SR EN ISO 9001:2015 si avand la baza modelul de management PDCA (Plan-Do-Check-Act) si gandirea bazata pe risc.



P (Plan)= Planifica - stabileste obiectivele si procesele necesare obtinerii rezultatelor in concordanta cu cerintele clientului si cu politicile organizatiei;
D (Do) = Efectueaza - implementeaza procesele;
C (Check) = Verifica - monitorizeaza si masoara procesele si produsul, fata de politicile, obiectivele si cerintele pentru produs/seviciu si raporteaza rezultatele;
A (Act) = Actioneaza - intreprinde actiuni pentru imbunatatirea continua a performantelor proceselor

5.4.2 Aplicarea abordarii pe baza de proces in cadrul SMC permite:
- intelegerea cerintelor si respectarea acestora
- luarea in considerare a proceselor din punct de vedere al valorii adaugate
- realizarea efectiva a performantei proceselor
- imbunatatirea proceselor pe baza evaluarii datelor si informatiilor

5.4.3 Procesele necesare pentru SMC identificate in cadrul ISMMA sunt impartite in trei mari grupe, respectiv:

5.4.3.1 procese principale:
- Peer review
- dialog anual
- dialog tematic
- evaluarea calităţii cercetării
- revizuirea periodică
- evaluarea periodică
- monitorizarea continuua

5.4.3.2 procese suport:
- Informatii documentate
    1. Personal
    2. Infrastructura
    3. Mediul academic
    4. Competenta
    5. Constientizare
    6. Comunicare
    7. evaluare instiuţională

5.4.3.3 procese de management:

- Contextul organizatiei
- Politica referitoare la calitate
- Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati
- Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor
- Obiective referitoare la calitate
- Leadership
- Audit intern

Astfel organizatia a intocmit harta si interactiunea proceselor organizatiei (Anexa 1 si 2 a prezentului manual al SMC) in care s-au determinat:

- elementele de intrare cerute si elementele de iesire asteptate de la aceste procese,
- succesiunea si interactiunea acestor procese,
- modul de aplicare al criteriilor si metodelor (inclusiv monitorizari, masurari si indicatori de performanta aferenti) necesare pentru a se asigura de operarea si controlul eficace ale acestor procese,
- resursele necesare pentru aceste procese si disponibilitatea acestora,
- atribuirea responsabilitatilor si autoritatilor pentru aceste procese,
- modurile de tratare a riscurilor si oportunitatilor asa cum au fost determinate in conformitate cu cerintele 6.1,
- modul de evaluare a acestor procese si implementarea tuturor schimbarilor necesare pentru a se asigura ca aceste procese realizeaza rezultatele intentionate,
- si imbunatatit procesele si sistemul de management al calitatii.

Informatii documentate:

Harta proceselor (Anexa 1)
Interactiunea proceselor (Anexa 2)

CAPITOLUL 6	**Leadership**

6.1 Leadership și angajament

6.1.1 Generalitati

Managementul de la cel mai inalt nivel demonstreaza leadership si angajament referitor la sistemul de management al calitatii prin:

- asumarea raspunderii pentru eficacitatea sistemului de management al calitatii;
- asigurarea ca politica si obiectivele referitoare la calitate sunt compatibile cu contextul si directia strategica ale organizatiei;
- promovarea abordarii pe baza de proces si a gandirii pe baza de risc;
- asigurarea ca resursele necesare pentru sistemul de management al calitatii sunt disponibile;
- comunicarea importantei unui management eficace si a conformarii cu cerintele sistemului de management al calitatii;
- asigurarea ca sistemul de management obtine rezultatele intentionate;
- angrenarea, directionarea si sustinerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea sistemului de management al calitatii;
- promovarea imbunatatirii continue;

- sustinerea altor roluri relevante de management, pentru a demonstra leadership-ul acestora asa cum se aplica zonelor lor de responsabilitate.

6.1.2 Orientarea catre client

Managementul de la cel mai inalt nivel demonstreaza leadership si angajament in ceea ce priveste orientarea catre client, astfel:
- sunt determinate, intelese si satisfacute in mod consecvent cerintele clientului, precum si cerintele legale si reglementate aplicabile;
- sunt determinate si tratate riscurile si oportunitatile care pot influenta conformitatea produselor si servicilor si capabilitatea de a creste satisfactia clientului;
- se urmareste mentinerea orientarii catre cresterea satisfactiei clientului.

6.2 Politica

6.2.1 Stabilirea politicii referitoare la calitate

Managementul de la cel mai inalt nivel a stabilit, implementat si mentinut o politica referitoare la calitate care:
- este adecvata scopului si contextului organizatiei si sustine directia sa strategica;
- asigura un cadru pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate;
- include un angajament pentru satisfacerea cerintelor aplicabile relevante pentru contextul organizatiei;
- include un angajament pentru indeplinirea obligatiilor sale de conformare;
- include un angajament pentru imbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii.

6.2.2 Comunicarea politicii referitoare la calitate

Politica referitoare la calitate:
- este disponibila si mentinuta ca informatie documentata;
- este comunicata, inteleasa si aplicata in cadrul organizatiei;
- este disponibila partilor interesate relevante, dupa caz.

Declaratia managementului de la cel mai inalt nivel privind politica referitoare la calitate este prezentata in Anexa 3 a prezentului manual al SMC.

6.3 Roluri organizationale, responsabilitati si autoritati

Managementul de la cel mai inalt nivel defineste atributiile, responsabilitatile si autoritatea personalului pentru functionarea SMC pentru toate functiile din cadrul organizatiei si le descrie in documente specifice: fise de post, decizii, informatii documentate. Aceste documente sunt difuzate personalului implicat.

Sarcinile, raspunderile, cooperarea si interactiunea dintre persoanele implicate sunt aduse la cunostinta prin sistemul de comunicare stabilit.

In raport cu munca prestata, fiecare angajat are dreptul si obligatia de a sesiza imediat responsabilului de proces orice disfunctionalitate/neconformitate constatata.

Managementul de la cel mai inalt nivel desemneza un responsabil al sistemului de management al calitatii cu responsabilitati si autoritati pentru:

- a se asigura ca sistemul de management al calitatii se conformeaza cu cerintele SR EN ISO 9001:2015;
- a se asigura ca procesele furnizeaza elementele de iesire intentionate;
- raportarea, in special catre managementul de la cel mai inalt nivel, referitor la performanta sistemul de management al calitatii si la oportunitatile de imbunatatire;
- a se asigura ca orientarea catre client este promovata in intreaga organizatie;
- a se asigura ca este mentinuta integritatea sistemului de management al calitatii atunci cand sunt planificate si implementate schimbari ale sistemului de management.

Informatii documentate:

Politica referitoare la calitate (Anexa 3)

CAPITOLUL 7	**Planificare**

7.1 Actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor

Atunci cand se planifica sistemul de management al calitatii, organizatia ia in considerare aspectele mentionate la 4.1, cerintele mentionate la 4.2, domeniul de aplicare al SMC si determina riscurile si oportunitatile care necesita a fi tratate pentru:

- a da asigurari ca SMC poate obtine rezultatul intentionat;
- a creste efectele dorite;
- a preveni sau a reduce efectele nedorite, inclusiv posibilitatea ca organizatia sa fie afectata de conditiile de mediu externe;
- a realiza imbunatatirea.

Astfel organizatia determina riscurile si oportunitatile pentru afacere prin prisma contextului organizational determinat la 4.1 si cele legate de procesele principale (identificate la 4.4).

Organizatia planifica:

- actiuni de tratare a riscurilor si oportunitatilor;
- modul in care:
  - integreaza si implementeaza actiunile in procesele SMC (a se vedea 4.4);
  - evalueaza eficacitatea acestor actiuni.

Actiunile intreprinse pentru tratarea riscurilor si oportunitatilor sunt proportionale cu impactul potential asupra conformitatii produselor si serviciilor.

Optiunile de tratare a riscurilor includ masuri pentru evitarea riscului, asumarea riscului pentru a valorifica o oportunitate, eliminarea sursei de risc, schimbarea probabilitatii sau a consecintelor, impartirea riscului sau mentinerea riscului prin decizie informata.

Oportunitatile pot conduce la adoptarea de noi practici, lansarea de noi produse, deschiderea de noi piete, abordarea de noi clienti, dezvoltarea de parteneriate, utilizarea de noi tehnologii si alte posibilitati de dorit si viabile pentru a trata necesitatile organizatiei sau ale clientilor sai.

Informatii documentate:

Procedura de sistem 08 -Managementul riscului,

7.2 Obiectivele referitoare la calitate si planificarea realizarii lor

Organizatia stabileste obiective referitoare la calitate pentru functii, niveluri si procese relevante necesare SMC luand in considerare riscurile si oportunitatile sale.

Obiectivele referitoare la calitate:

- sunt consecvente cu politica referitoare la calitate;
- sunt masurabile;
- iau considerare cerintele aplicabile;
- sunt relevante pentru conformitatea produselor si serviciilor si pentru cresterea satisfactiei clientului;
- sunt monitorizate;
- sunt comunicate;
- sunt actualizate, cand este cazul.

Obiectivele pentru procesele relevante ale organizatiei sunt stabilite in matricea proceselor prin indicatori de performanta.

Organizatia mentine informatii documentate referitoare la obiectivele in domeniul calitatii pentru functii si niveluri in Anexa 4 a prezentului manual.

Atunci cand planifica modul in care sa-si realizeze obiectivele referitoare la calitate, organizatia determina:

- ce se va face;
- ce resurse vor fi necesare;
- cine va fi responsabil;
- cand vor fi utilizate
- cand se vor finaliza;
- cum se vor evalua rezultatele.

Informatii documentate:

Obiectivele in domeniul calitatii (Anexa 4)

7.3 Planificarea schimbarilor

Atunci cand organizatia determina necesitatea de schimbare a SMC, schimbarile sunt efectuate intr-un mod planificat (a se vedea 4.4).

Organizatia ia in considerare:

- scopul schimbarilor si consecintele potentiale ale acestora;
- integritatea SMC;
- disponibilitatea resurselor;
- alocarea sau realocarea responsabilitatilor si autoritatilor.

Managementul schimbarii in organizatie trateaza modificari planificate si cele neplanificate cum ar fi:

- modificari planificate ale produselor, proceselor, operatiunilor, echipamentelor sau facilitatilor
- modificari de personal sau furnizori externi, inclusiv contractanti

CAPITOLUL 8	**Suport**

8.1 Resurse

8.1.1 Generalitati

Organizatia determina si pune la dispozitie resursele necesare (umane, naturale, tehnologice si financiare) pentru stabilirea, implementarea, mentinerea si imbunatatirea continua a SMC.

Organizatia ia in considerare:

- capabilitatile si constrangerile referitoare la resursele interne existente;
- ce este necesar sa se obtina de la furnizorii externi.

8.1.2 Personal

Organizatia determina si pune la dispozitie persoanele necesare pentru implementarea eficace a SMC si pentru operarea si controlul proceselor sale.

Astfel, personalul ISMMA care indeplineste activitati cu influenta asupra calitatii serviciului prestat, este evaluat periodic d.p.d.v. al studiilor, instruirii, abilitatilor si experientei necesare.

Pentru realizarea obiectivelor in cadrul ISMMA sunt stabilite modalitati de incurajare a implicarii angajatilor, respectiv prin:

- identificarea cerintelor de competenta pentru fiecare activitate
- selectare, instruire continua
- definirea responsabilitatilor si autoritatilor
- antrenare la adoptarea deciziilor
- recunoastere si motivare
- evaluarea satisfactiei personalului
- investigarea cauzelor fluctuatiei personalului

Documentatia in care se regasesc modalitatile descrise mai sus sunt: fise post/functii, contracte de munca, dovezi ale calificarilor etc.

Informatii documentate:

Procedura P.S. 03 „Competenţă Performanţă”

8.1.3 Infrastructura

Organizatia determina, pune la dispozitie si mentine infrastructura necesara pentru operareaproceselor sale si pentru realizarea conformitatii produselor si serviciilor.

Infrastructura include:

- cladiri si utilitati asociate;
- echipamente hardware si software;
- tehnologie informationala si de comunicatii.

8.1.4 Mediu pentru operarea proceselor

Organizatia determina, pune la dispozitie si mentine mediul necesar pentru operarea proceselor sale si pentru realizarea conformitatii produselor si serviciilor.

Un mediu adecvat este o combinatie de factori fizici si umani cum ar fi:
- social (nediscriminare, atmosfera calma, fara confruntari);
- psihologici (reducerea stresului, prevenirea epuizarii, protectie emotionala);
- fizici (temperatura, caldura, umiditate, iluminare, aerisire, igiena, zgomot).

De asemenea, se asigura:
- verificarea periodica a echipamentelor individuale lucru;
- instruire periodica privind securitatea si sanatatea muncii si situatii de urgenta;
- control medical (la angajare, periodic s.a.) prin cabinetul de medicina muncii.

8.1.5 Resurse de monitorizare si masurare

8.1.5.1 Generalitati

Organizatia determina si pune la dispozitie resursele necesare pentru a se asigura rezultatele valide si de incredere atunci cand, pentru a verifica conformitatea produselor si serviciilor cu cerintele, este folosita monitorizarea sau masurarea.

Organizatia se asigura ca resursele puse la dispozitie sunt:
- adecvate pentru tipul specific de activitati de monitorizare si masurare care se efectueaza;
- mentinute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

Organizatia pastreaza informatii documentate corespunzatoare, ca dovada a adecvarii resurselor de monitorizare si masurare cu scopul lor.

8.1.5.2 Trasabilitatea masurarilor

8.1.5.2.1 Generalitati

Organizatia determina si pune la dispozitie resursele necesare pentru a se asigura rezultatele valide si de incredere atunci cand, pentru a verifica conformitatea serviciilor cu cerintele, este folosita monitorizarea sau masurarea.

Organizatia se asigura ca resursele puse la dispozitie sunt:
a) adecvate pentru tipul specific de activitati de monitorizare si masurare care se efectueaza;
b) mentinute pentru a se asigura continua lor adecvare cu scopul.

Organizatia pastreaza informatii documentate corespunzatoare, ca dovada a adecvarii resurselor de monitorizare si masurare cu scopul lor.

8.1.5.2.2 Trasabilitatea masurarii - EXCUDERE

Organizatia nu efectueaza activitati de trasabilitate a masuratorii. Excluderea nu afectează abilitatea organizatiei sau sau responsabilitatea sa de a furniza servicii care să satisfacă cerinţele clientului şi ale reglementărilor legale aplicabile.

8.1.6 Cunostinte organizationale

Organizatia determina cunostintele necesare pentru operarea proceselor sale si pentru realizarea conformitatii produselor si serviciilor prin:

- folosirea surselor interne (de exemplu proprietate intelectuala, cunostinte obtinute din experienta, lectii invatate din esecuri si din proiecte de succes, captarea si impartasirea cunostintelor si experientelor nedocumentate, rezultatele imbunatatirilor proceselor, produselor si serviciilor);
- folosirea surse externe (de exemplu legislatie, reguli si norme aplicabile, documentatie tehnica de specialitate, targuri si expozitii, obtinerea de cunostinte de la clienti sau furnizori externi).

8.2 Competenta

Organizatia trebuie:
- sa determine competentele necesare ale persoanelor care lucreaza sub controlul organizatiei si pot sa influenteze performanta si eficacitatea;
- sa se asigure ca aceste persoane sunt competente pe baza studiilor, instruirilor sau experientei adecvate;
- atunci cand este aplicabil, sa intreprinda actiuni de dobandire a competentei necesare si sa evalueze eficacitatea actiunilor intreprinse;
- pastreaze informatii documentate corespunzatoare, ca dovada a competentei.

Actiunile aplicabile de catre organizatie pot include, de exemplu, furnizarea instruirii, mentoratul sau relocarea personalului deja angajat, angajarea sau contractarea unor persoane competente.

Informatii documentate:

Procedura P.S. 03 „Competenţă Performanţă”

8.3 Conștientizare

Organizatia se asigura ca persoanele care lucreaza sub controlul organizatiei sunt constientizate referitor la:
- politica referitoare la calitate;
- obiectivele relevante referitoare la calitate;
- contributia lor la eficacitatea sistemului de management al calitatii
- implicatiile neconformarii cu cerintele SMC.

Constientizarea se realizeaza prin intermediul comunicarii (directe, prin difuzare de documente, prin intermediul avizierelor, al deciziilor) si al instruirilor.

Informatii documentate:

Procedura P.S. 03 „Competenţă Performanţă”

8.4 Comunicare

Organizatia determina comunicarile interne si externe relevante pentru SMC, inclusiv:
- despre ce se comunica;
- cand se comunica;
- cu cine se comunica;
- cum se comunica;
- cine comunica.

Conumicarea interna privind SMC se asigura prin:
- afisarea politicii si obiectivelor in domeniul SMC;

- transmiterea sarcinilor de serviciu, a stadiului indeplinirii sarcinilor de serviciu, a rezultatelor proceselor SMC, a masurilor stabilite de Directorul general, a situatiei produselor / serviciilor neconforme si a reclamatiilor, a situatiei indeplinirii obiectivelor referitoare la calitate;
- comunicare electronica prin reteaua de calculatoare (transmiterea datelor si a fisierelor);
- transmiterea de rapoarte, referate, situatii statistice etc. de la sefii de departamente catre Director general;
- sedinte operative ale managementului de varf;
- prin contact personal direct;
- consultarea angajatilor

Metodele de comunicare externa privind SMC:

- comunicarea catre partile externe a politicii referitoare la calitate;
- comunicarea cu clientii si furnizorii externi;
- primirea, analiza, documentarea si raspuns la cerintele pertinente ale partilor interesate (ex. raportari solicitate de partile interesate, raspunsuri la plangeri si reclamatii pertinente ale partilor interesate etc.);

8.5 Informatii documentate

8.5.1 Generalitati

Sistemul de management al calitatii include:

- informatii documentate cerute de standardele de referinta SR EN ISO 9001:2015;
- informatii documentate determinate de organizatie ca fiind necesare pentru eficacitatea SMC.

8.5.2 Creare si actualizare

Atunci cand sunt create si actualizate informatiile documentate, organizatia se asigura ca urmatoarele aspecte sunt adecvate:

- identificarea si descrierea (titlu, data, autor sau numar de referinta)
- formatul (de exemplu limba, versiune software, grafica) si mediul suport (de exemplu hartie, electronic etc.)
- analizarea si aprobarea din punct de vedere al potrivirii si adecvarii.

8.5.3 Controlul informatiilor documentate

Informatiile documentate cerute de SMC si de standardul international de referinta sunt controlate pentru a se asigura ca:

- sunt disponibile si adecvate/potrivite pentru utilizare, acolo unde si atunci cand este necesar;
- sunt protejate adecvat (de exemplu impotriva incalcarii confidentialitatii, utilizarii incorecte sau deteriorarii).

Pentru controlul informatiilor documentate organizatia ia in considerare urmatoarele activitati, dupa caz:

- difuzare / distribuire, acces, regasire si utilizare;
- depozitare si protejare, inclusiv mentinerea lizibilitatii;
- controlul modificarilor (exemplu controlul versiunilor)
- pastrare si eliminare.

Informatiile documentate de origine externe determinate de organizatie ca fiind necesare pentru planificarea si operarea SMC sunt identificate si controlate.
Informatiile documentate pastrate ca dovezi ale conformitatii sunt protejate impotriva deteriorarilor neintentionate.

Accesul implica o decizie referitoare la permisiunea numai de vizualizare a informatiei documentate sau la permisiunea si autoritatea de vizualizare si modificare a informatiei documentate (in ceea ce priveste procedurile SMC acest lucru revine RMC).

Informatii documentate:

Procedura P.S. 12 „Informare documentare”

CAPITOLUL 9	**Operare**

9.1 Planificare si control operational

Organizatia planifica, implementeaza si controleaza procesele necesare pentru a satisface cerintele pentru livrarea produselor si serviciilor si implementeaza actiunile determinate la capitolul 6 „Planificare”, prin:

- determinarea cerintelor pentru produse si servicii;
- stabilirea criteriilor pentru:
  - procese;
  - acceptarea produselor si serviciilor;
- determinarea resurselor necesare pentru realizarea conformitatii cu cerintele pentru produse si servicii;
- implementarea controlului proceselor in conformitate cu criteriile;
- determinarea, mentinerea si pastrarea informatiilor documentate atat cat este necesar pentru:
  - a avea incredere ca procesele s-au efectuat conform celor planificate;
  - a demonstra conformitatea produselor si serviciilor cu cerintele.

  Elementele de iesire ale acestei planificari sunt adecvate operatiunilor organizatiei.

Organizatia controleaza schimbarile planificate si analizeaza consecintele schimbarilor neintentionate, prin intreprinderea de actiuni care sa diminueze orice efecte negative, dupa cum este necesar.

Organizatia se asigura ca procesele externalizate sunt controlate (a se vedea 8.4).

Informatii documentate:

Procedura operaţională 33 ”Evaluarea rezultatelor cercetării”

9.2 Cerinte pentru produse si servicii

9.2.1 Comunicarea cu clientul

Comunicarea cu clientul include:

- furnizarea de informatii referitoare la produse si servicii;
- tratarea cererilor de oferta, a contractelor sau comenzilor, inclusiv a modificarii acestora;
- obtinerea feedback-ului de la client referitor la produse/servicii, inclusiv reclamatiile clientului;
- tratarea sau controlul proprietatii clientului;

- stabilirea cerintelor specifice pentru actiunile de urgenta, atunci cand este relevant.

Comunicarea cu clientul se realizeaza prin intermediul sistemului de informare a clientilor (telefonic, internet, vizite, intruniri de prezentare, etc) privind ofertele generale. Dupa prestarea serviciului, clientii sunt contactati in scopul determinarii gradului de satisfactie fata de serviciile furnizate.

9.2.2 Determinarea cerintelor pentru produse si servicii

Atunci cand determina cerintele pentru produsele si serviciile ce vor fi oferite clientilor, organizatia se asigura ca:

- cerintele pentru produse si servicii sunt definite, inclusiv:
  - orice cerinte legale si reglementate aplicabile;
  - acele cerinte considerate necesare de catre organizatie;
- organizatia isi poate respecta declaratiile sale referitoare la produsele si serviciile pe care le ofera.

9.2.3 Analizarea cerintelor pentru produse si servicii

9.2.3.1 Organizatia se asigura ca are capabilitatea de a satisface cerintele pentru produsele si serviciile ce vor fi oferite clientilor. Organizatia efectueaza o analiza, inainte de a se angaja sa furnizeze produse si servicii catre client, analiza care include:

- cerintele specificate de client, inclusiv cele pentru activitatile de livrare si postlivrare;
- cerintele nespecificate de client, dar necesare pentru utilizarea specificata sau intentionata, atunci cand este cunoscuta;
- cerintele specificate de organizatie;
- cerintele legale si reglementate aplicabile produselor si serviciilor;
- cerintele din contract sau comanda care difera de cele exprimate anterior.

Organizatia se asigura ca cerintele din contract sau comanda care difera de cele exprimate /anterior au fost rezolvate.

Atunci cand clientul nu furnizeaza o declaratie documentata a cerintelor, cerintele clientului trebuie confirmate de organizatie inainte de acceptare.

9.2.3.2 Organizatia pastreaza informatii documentate, dupa caz, referitoare la:

- rezultatele analizei;
- orice noi cerinte referitoare la produse si servicii.

9.2.4 Modificari ale cerintelor pentru produse si servicii

Atunci cand cerintele referitoare la produse si servicii sunt modificate, organizatia se asigura ca informatiile documentate relevante sunt amendate si ca personalul implicat este constientizat cu privire la cerintele modificate.

Informatii documentate:

Procedura operaţională 33 „Evaluarea rezultatelor cercetarii”

9.3 Proiectare si dezvoltare a produselor si serviciilor – EXCLUDERE

Organizatia nu efectueaza activitati de proiectare-dezvoltare. Excluderea nu afectează abilitatea organizatiei sau sau responsabilitatea sa de a furniza servicii care să satisfacă cerinţele clientului şi ale reglementărilor legale aplicabile.

9.4 Controlul proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior

9.4.1 Generalitati

Organizatia se asigura prin sistemul sau de management al calitatii ca procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior sunt conforme cu cerinte.

Organizatia determina controalele (calitativ, cantitativ) care urmeaza sa fie aplicate proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior, atunci cand:

- produsele si serviciile de la furnizori externi vor fi incorporate in produsele si serviciile proprii ale organizatiei;
- produsele si serviciile sunt livrate de furnizor direct clientului (clientilor) in numele organizatiei;
- un proces, sau o parte a unui proces este livrat de un furnizor extern ca urmare a unei decizii a organizatiei.

Organizatia determina si aplica criterii pentru evaluarea, selectarea, monitorizarea performantelor si reevaluarea furnizorilor externi, pe baza capabilitatii acestora de a furniza procese sau produse si servicii in conformitate cu cerintele. Organizatia pastreaza informatii documentate ale acestor activitati si ale oricaror actiuni necesare care decurg din evaluari.

Informatii documentate:

Procedura operaţională 13 „Achiziţii”

9.4.2 Tipul și amploarea controlului

Organizatia se asigura ca procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior nu influenteaza negativ capabilitatea organizatiei de a livra consecvent clientilor sai produse si servicii conforme prin:

- asigurarea ca procesele furnizate din exterior raman sub controlul sistemului sau de management al calitatii;
- definirea atat a controalelor pe care intentioneaza sa le aplice asupra unui furnizor extern cat si acelea pe care intentioneaza sa le aplice asupra elementului de iesire rezultat;
- luarea in considerare a:
  - impactul potential al proceselor, produselor si serviciilor furnizate din exterior asupra mediului si asupra capabilitatii organizatiei de a satisface consecvent cerintele clientilor si cerintele legale si reglementate aplicabile;
  - eficacitatii controalelor aplicate de furnizorul extern;
- determinarea verificarii sau a altor activitati necesare pentru a se asigura ca procesele, produsele si serviciile furnizate din exterior satisfac cerintele.

9.4.3 Informatii pentru furnizori externi

Organizatia se asigura de adecvarea cerintelor inainte de comunicarea lor catre furnizorul extern prin comenzile de aprovizionare.

Organizatia comunica in cadrul comenzilor de aprovizionare furnizorilor sai externi cerintele sale pentru:

- procesele, produsele si serviciile care urmeaza sa fie furnizate;
- aprobarea pentru:
  - produse si servicii;
  - metode, procese;
  - eliberarea produselor si serviciilor.
- competenta, inclusiv orice cerinte de calificare a persoanelor;
- interactiunile furnizorilor externi cu organizatia;
- controlul si monitorizarea performantelor furnizorilor externi, care vor fi aplicate de organizatie, ex. audit de secunda parte (vezi 9.2);
- activitatile de verificare sau validare pe care organizatia, sau clientul ei, intentioneaza sa le realizeze in locatiile furnizorilor externi.

9.5 Productie si furnizare de servicii

9.5.1 Controlul productiei si al furnizarii de servicii

Organizatia implementeaza productia si furnizarea de servicii in conditii controlate, ce include:

- disponibilitatea informatiilor documentate care definesc:
  - caracteristicile produselor care urmeaza sa fie realizate, a serviciilor care urmeaza sa fie furnizate, sau a activitatilor care urmeaza sa fie efectuate;
  - rezultatele care urmeaza sa fie obtinute;
- disponibilitatea si utilizarea resurselor de monitorizare si masurare adecvate;
- implementarea activitatilor de monitorizare si masurare, in etape corespunzatoare, pentru a verifica daca au fost indeplinite criteriile pentru controlul proceselor sau elementelor de iesire, precum si criteriile de acceptare pentru produse si servicii;
- utilizarea infrastructurii corespunzatoare si a mediului corespunzator pentru operarea proceselor;
- desemnarea unor persoane competente, inclusiv orice calificari cerute;
- validarea si revalidarea periodica a capabilitatii de a obtine rezultatele planificate ale proceselor de productie si furnizare de servicii, atunci cand elementele de iesire nu pot fi verificate prin monitorizare sau masurare ulterioara;
- implementarea actiunilor de prevenire a erorilor umane;
- implementarea activitatilor de eliberare, livrare si post livrare.

9.5.2 Identificare si trasabilitate

Organizatia utilizeaza mijloace adecvate pentru identificarea tuturor elementelor care alcatuiesc produsul finit si pastreaza informatii referitoare la trasabilitatea materialelor si materiilor prime utilizate, precum si a operatorilor care au deservit fiecare etapa in realizarea produsului final.

9.5.3 Proprietate care apartine clientilor sau furnizorilor externi

Organizatia trateaza cu grija proprietatea care apartine clientilor sau furnizorilor externi pe perioada in care aceasta se afla sub controlul organizatiei sau este utilizata de organizatie. Organizatia identifica, verifica, protejeaza si pune in siguranta proprietatea clientilor sau a furnizorilor externi pusa la dispozitie pentru a fi utilizata sau incorporata in produse si servicii.

Atunci cand proprietatea unui client sau unui furnizor extern este pierduta, deteriorata sau se constata ca este inapta pentru utilizare, organizatia raporteaza acest lucru clientului sau furnizorului extern si mentine informatii documentate referitoare la ceea ce s-a intamplat.

Proprietatea unui client sau unui furnizor extern include subansable, accesorii, etc in special pentru produsele realizate/serviciile prestate precum si proprietate intelectuala si date personale.

9.5.4 Pastrare

Organizatia pastreaza produsele executate pe parcursul furnizarii serviciului atat cat este necesar pentru a se asigura conformitatea cu cerintele clientului, exprimate in contract si / sau comanda astfel incat identificarea, manipularea, ambalarea, depozitarea, protejarea si livrarea sunt efectuate astfel incat sa se evite deteriorarile sau utilizarile improprii. In acest sens se respecta conditiile de furnizate de catre producatorul materialelor atat pentru depozitul de produse finite cat si pentru mijlocul de transport catre client.

Pastrarea tine cont de asemenea de:

- securitatea incaperilor destinate depozitarii;
- metodele corespunzatoare pentru autorizarea receptiei si repartitiei catre si spre locurile de depozitare;
- conditiile de depozitare;
- verificarea regulata a spatiilor de depozitare pentru detectarea posibilelor deteriorari;

9.5.5 Activitati post-livrare

Organizatia indeplineste cerintele pentru activitatile post-livrare asociate conform cerintelor contractuale luand in considerare:

- cerintele legale si reglementate;
- consecinte potentiale nedorite asociate cu produsele si serviciile sale;
- natura, utilizarea si durata de viata intentionata ale produselor si serviciilor sale;
- cerintele clientului;
- feed-backul de la client.

Activitatile de post-livrare includ actiuni supuse prevederilor referitoare la garantie, servicii suplimentare cum ar fi reciclarea sau eliminarea finala a pieselor, subansamblelor, ambalajelor prin firme specializate.

9.5.6 Controlul modificarilor

Organizatia tine sub control si analizeaza modificarile referitoare la furnizarea serviciului, atat cat este necesar pentru a se asigura continuitatea conformitatii cu cerintele.

Organizatia pastreaza atunci cand este cazul informatii documentate care descriu rezultatele analizarii modificarilor, persoana (persoanele) care autorizeaza modificarea si orice actiuni necesare care rezulta din analiza.

Informatii documentate:

Procedura operaţională 40 „Inregistrarea rezultatelor obtinute în activitatea de cercetare”

9.6 Eliberarea produselor si serviciilor

Organizatia a implementat modalitati planificate pentru a verifica daca cerintele pentru produs sau serviciu au fost indeplinite.

Eliberarea produselor si serviciilor catre client nu se produce inainte ca modalitatile planificate sa fie finalizate in mod corespunzator.

Organizatia pastreaza informatii documentate referitoare la eliberarea produselor si serviciilor (ce includ dovezi ale conformitatii cu criteriile de acceptare, trasabilitatea persoanei (persoanelor) care autorizeaza eliberarea) ce constau in documentaţie şi instructini de utilizare.

9.7 Controlul elementelor de iesire neconforme

9.7.1 Organizatia se asigura ca, produsele executate care nu sunt conforme cu cerintele referitoare la acestea sunt identificate ca fiind produse neconforme si controlate pentru a preveni utilizarea sau livrarea lor neintentionata.

Organizatia intreprinde actiuni adecvate in functie de natura neconformitatii si de efectele acesteia asupra conformitatii produselor si serviciilor. Aceasta abordare se aplica de asemenea produselor si serviciilor neconforme detectate dupa livrarea produselor, in timpul sau dupa furnizarea serviciilor.

Organizatia trateaza produsele neconforme in unul sau mai multe din urmatoarele moduri:

- corectie;
- informarea clientului;

9.7.2 Organizatia pastreaza informatii documentate care:

- descriu neconformitatea;
- descriu actiunile intreprinse;
- descriu orice derogari obtinute;
- identifica autoritatea care decide actiunile referitoare la neconformitate.

CAPITOLUL 10 Evaluarea performantei

10.1 Monitorizare, masurare, analizare si evaluare

10.1.1 Generalitati

Organizatia determina:

- ce necesita sa fie monitorizat si masurat;
- metodele de monitorizare, masurare, analizare si evaluare necesare pentru a se asigura rezultate valide;
- cand trebuie efectuate monitorizarea si masurarea;
- cand trebuie analizate si evaluate rezultatele monitorizarii si masurarii;
- criteriile dupa care organizatia evalueaza performanta sa de mediu si indicatorii corespunzatori

Organizatia evalueaza performanta si eficacitatea sistemului de management al calitatii si pastreaza informatii documentate adecvate ca dovada a rezultatelor.

10.1.2 Satisfactia clientului

Organizatia monitorizeaza perceptia clientilor referitoare la masura in care au fost indeplinite necesitatile si asteptarile lor prin urmatoarele metode:

- feedback de la clienti referitor la produsele si serviciile livrate,
- intalniri cu clientii,
- scrisori de recomandare.

10.1.3 Analiza si evaluare

Organizatia analizeaza si evalueaza urmatoarele date si informatii provenite din monitorizare si masurare.

- conformitatea produselor si serviciilor;
- gradul de satisfactie a clientului;
- performanta si eficacitatea sistemului de management al calitatii;
- daca planificarea a fost implementata in mod eficace;
- eficacitatea actiunilor intreprinse pentru a trata riscurile si oportunitatile;
- performanta furnizorilor externi;
- necesitatea de imbunatatiri pentru sistemul de management al calitatii.

Datele sunt analizate si evaluate utilizandu-se si tehnici si metode statistice. Rezultatele acestor evaluari constituie date de intrare ale analizei efectuate de management.

10.2 Audit intern

10.2.1 Generalități

10.2.1.1 Organizatia efectueaza audituri interne la intervale planificate (unul pe an sau ori de cate ori este cazul) pentru a furniza informatii referitoare la faptul ca sistemul de management al calitatii.

- este conform cu:
  - cerintele proprii organizatiei pentru sistemul sau de management al calitatii.,
  - cerintele standardelor de referinta.
- este implementat si mentinut in mod eficace.

10.2.1.2 Organizatia:

- planifica, stabileste, implementeaza si mentine un program de audit care include frecventa, metodele, responsabilitatile, cerintele de planificare si raportare luand in considerare importanta proceselor implicate, modificarile care influenteaza organizatia si rezultatele auditurilor precedente;
- defineste criteriile de audit si domeniul pentru fiecare audit;
- selecteaza auditorii si efectueaza audituri astfel incat sa se asigure obiectivitatea si impartialitatea procesului de audit;
- se asigura ca rezultatele auditurilor sunt raportate managementului relevant;
- intreprinde corectii si actiuni corective adecvate fara intarziere nejustificata;
- pastreaza informatii documentate ca dovada a implementarii programului de audit si a rezultatelor auditului.

Informatii documentate:

Procedura PS-16 „Audit intern”

10.3 Analiza efectuata de management

10.3.1 Generalitati

Managementul de la cel mai inalt nivel analizeaza la intervale planificate (minim o data pe an) sistemul de management al calitatii din organizatie, pentru a se asigura ca este in continuare corespunzator, adecvat, eficace si aliniat cu directia strategica a organizatiei.

10.3.2 Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Analiza efectuata de management este planificata si efectuata luand in considerare:

- stadiul actiunilor de la analizele precedente efectuate de management;
- modificarile referitoare la:
  - problemele externe si interne care sunt relevante pentru sistemul de management al calitatii;
  - nevoile si asteptarile partilor interesante, inclusiv obligatiile de conformare / evaluare conformare;
  - riscuri si oportunitati;
- informatii despre performanta si eficacitatea sistemului de management al caliatatii, inclusiv tendintele referitoare la:
  - satisfactia clientului si feedbackul de la partile interesate relevante;
  - masura in care au fost indeplinite obiectivele referitoare la calitate;
  - performanta proceselor si conformitatea produselor si serviciilor;
  - neconformitati si actiuni corective;
  - rezultatele monitorizarii si masurarii;
  - rezultatele auditurilor;
  - performanta furnizorilor externi.
  - adecvarea resurselor;
  - comunicarile relevante de la partile interesate, inclusiv reclamatiile;
  - eficacitatea actiunilor intreprinse pentru a trata riscurile si oportunitatile
  - oportunitatile de imbunatatire.

10.3.3 Elemente de iesire ale analizei efectuate de management

Elementele de iesire ale analizei efectuate de management includ decizii si actiuni referitoare la:

- oportunitatile de imbunatatire;
- orice necesitati de modificare a sistemului de management al calitatii;
- necesitatile de resurse.

Organizatia pastreaza cu ajutorul RMC informatii documentate (Raport al analizei efectuate de management) ca dovada a rezultatelor analizelor efectuate de management.

Informatii documentate:

Procedura PO-37 Managementul activităţii ştiinţifice

CAPITOLUL 11	Imbunatatire

11.1 Generalitati

Organizatia este continuu preocupata pentru imbunatatirea eficacitatii sistemului de management al calitatii. Astfel, organizatia prin responsabil proces / RMC determina si selecteaza oportunitatile pentru imbunatatire si implementeaza cu aprobarea Directorului General orice actiuni necesare pentru a indeplini cerintele clientului si pentru a creste satisfactia clientului.

Acestea includ:

- imbunatatirea produselor si serviciilor pentru a satisface cerintele precum si pentru a aborda necesitati si asteptari viitoare;
- corectarea, prevenirea sau reducerea efectelor nedorite;
- imbunatatirea performantei si eficacitatii sistemului de management al calitatii.

11.2 Neconformitate si actiune corectiva

11.2.1 Atunci cand apare o neconformitate, inclusiv daca aceasta rezulta din reclamatii, organizatia:

- reactioneaza la neconformitate si, dupa cum este cazul:
  - intreprinde actiuni pentru controlul si corectarea acesteia;
  - se ocupa de consecinte;
- evalueaza necesitatea de actiuni pentru eliminarea cauzei (cauzelor) neconformitatii, cu scopul ca aceasta sa nu reapara sau sa nu apara in alta parte, prin:
  - examinarea si analizarea neconformitatii;
  - determinarea cauzelor neconformitatii;
  - determinarea unor neconformitati similare existente sau care ar putea eventual sa apara;
- implementeaza orice actiune necesara;
- analizeaza eficacitatea oricarei actiuni corective intreprinse;
- actualizeaza riscurile si oportunitatile determinate in timpul planificarii, daca este necesar;
- efectueaza modificari ale sistemului de management al calitatii, daca este necesar.

Actiunile corective trebuie sa fie adecvate efectelor neconformitatilor survenite.

11.2.2 Organizatia pastreaza informatii documentate ca dovada pentru:

- anatura neconformitatilor si orice actiuni intreprinse ulterior;
- rezultatele oricarei actiuni corective.

Informatii documentate:

Procedura calitatii„ Neconformitate si actiune corectiva” cod PS-04

11.3 Imbunatatire continua

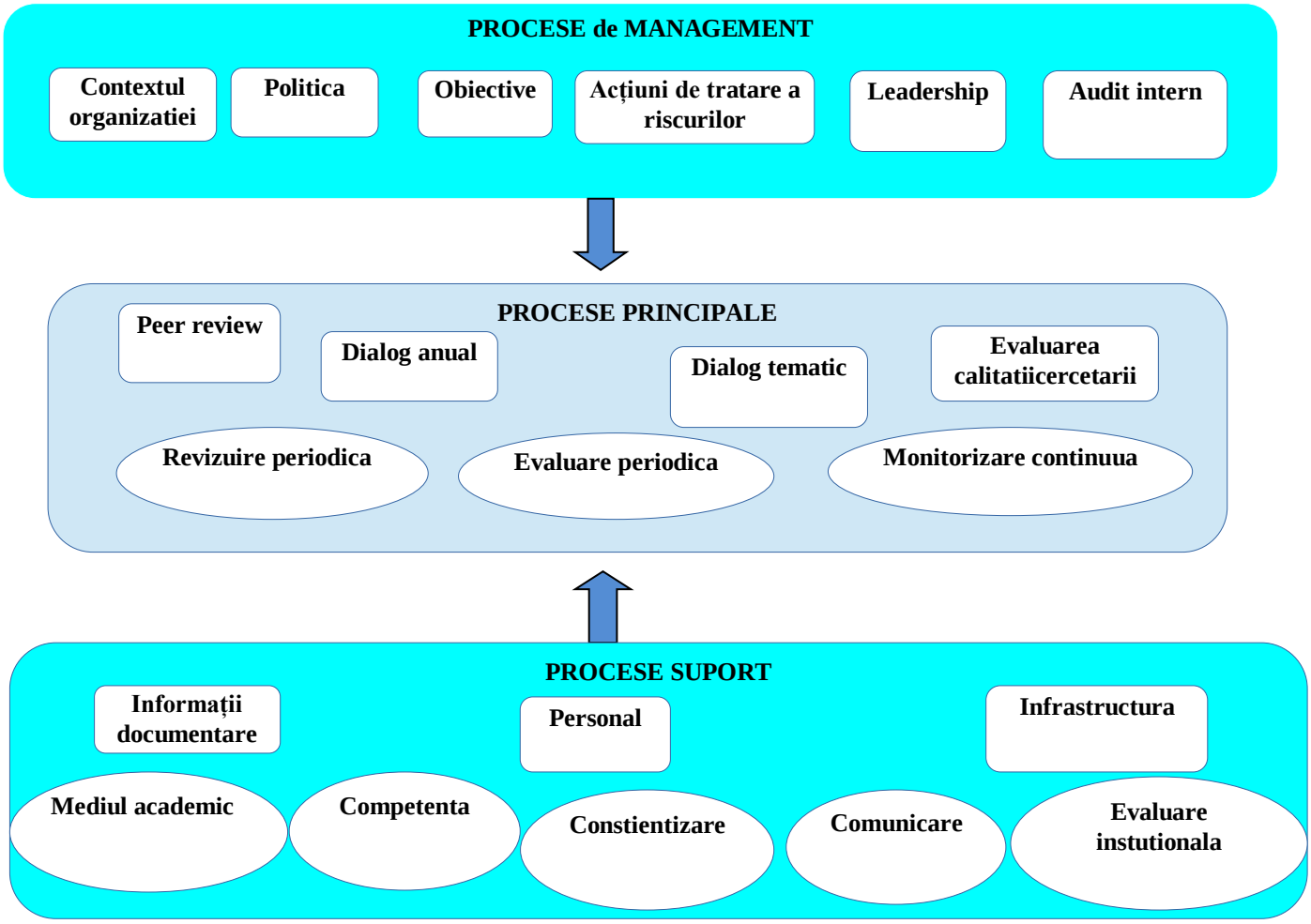
Organizatia urmareste sa imbunatateasca continuu, adecvarea si eficacitatea sistemului de management al calitatii.

Organizatia ia in considerare rezultatele analizei si evaluarii, precum si elementele de iesire din analiza efectuata de management, pentru a determina daca exista necesitati sau oportunitati care trebuie tratate ca parte a imbunatatirii continue.

ANEXE:

Anexa 1 - Harta proceselor
Anexa 2 - Politica referitoare la calitate
Anexa 3 - Obiectivele in domeniul calitatii
Anexa 4 – Lista documentelor SMC

HARTA PROCESELOR



Declaratie de politica in domeniul managementului calitatii

Prin prezenta declaratie, managementul la cel mai inalt nivel al societatii **Institutul de Statistică Matematică şi Matematică Aplicată „Gheorghe Mihoc – Caius Iacob”** defineste si consemneaza politica organizatiei in domeniul calitatii in vederea desfasurarii urmatoarelor procese:

cercetare fundamentală în domeniul matematicii

Pentru a demonstra clientilor si celorlalte parti interesate capabilitatea organizatiei de a furniza produse si a presta servicii care sa satisfaca optim cerintele clientilor, s-a documentat si implementat un sistem de management al calitatii conform prevederilor standardului SR EN ISO 9001:2015.

Ca factor determinant al calitatii serviciilor prestate de **Institutul de Statistică Matematică şi Matematică Aplicată „Gheorghe Mihoc – Caius Iacob”** personalul organizatiei este dator sa cunoasca si sa aplice prevederile documentelor sistemului integrat de management, sa adopte o atitudine activa cu accent pe satisfacerea asteptarilor clientului, imbunatatirea continua a activitatii proprii si indeplinirea obiectivelor in domeniul calitatii.

Prin obiectivele generale ale organizatiei sunt urmarite:

- orientarea organizatiei catre satisfacerea cerintelor impuse de standardele internationale cerecetare şi de satifacere a cerinţelor clienţilor,
- imbunatatirea continua a sistemului de management al calitatii,
- constientizarea, implicarea si angajamentul salariatilor pentru implementarea politicii si obiectivelor in domeniul calitatii,
- prevenirea producerii de pagube propriilor salariati si/sau partilor interesate,

Prevederile prezentei politici in domeniul calitatii, se vor face cunoscute prin afisare in cadrul organizatiei.

APROBAT
Director

Acad. Gabriela Marinoschi

Programul de obiective pentru perioada 2025-2029

APROBAT

Director: **Acad. Gabriela Marinoschi**

Obiectiv	Actiuni pentru atingerea obiectivului	Termen	Responsabil
Fidelizarea angajatilor	Motivare prin crearea unui mediu adecvat de lucru si prin oferirea de oportunităţi de promovare şi perfecţionare profesională	Permanent	Director general
Zero respingeri ale propunerilor de publicare in reviste cotate ISI or zero reclamatii din partea clienţilor privind serviciile de cercetare aplicativă	Orientarea către subiecte de actualitate, imbunatatirea metodolgiei de redactare, selecția adecvată a revistelor, comunicarii cu clientii atunci cand cerintele nu sunt pe deplin intelese.	Permanent	Responsabil director de programe/Sef departament
	Respectarea termenelor de redactare și de predare a livrabilelor.	Permanent	Responsabil director proiect/ Sef departament
	Achizionarea de produse si servicii numai de la furnizori evaluati si selectati ca furnizori acceptati	Permanent	Responsabil proces/ Sef departament
Documentare din surse încredere, achiziția de softuri documentate, achiziția de echipamente și servicii numai de la furnizori evaluati si selectati ca furnizori acceptati	Identificarea de noi surse de documentare, informarea privind noile tehnologii de calcul şi stocare a datelor	Permanent	Sef departament/
Nr. de neconformitaţi ≤ 2 pe audit intern	Instruirea personalului privind respectarea prevederilor documentatiei SMC, a cerintelor implicite si explicite ale clientilor	Permanent	RMC/Sef departament

APROBAT
Director
Acad. Gabriela Marinoschi

LISTA DE EVIDENTA A PROCEDURILOR SMC

Nr.crt.	**Denumire document**	**Editie/ data**	**Cod**
PROCEDURI DE SISTEM			
1	Informare documentare	05.05.2020	PS-12
2	Managementul Riscurilor	05.05.2020	PS-08
3	Audit intern	08.05.2020	PS-16
5	Competenţă Performanţă	05.05.2020	PS-03
PROCEDURI OPERATIONALE			
1	Managementul activităţii de cecetare	01.10.2015	PO-37
3	Modul de inregistrare a rezultatelor cercetarii	25. 0.2021	PO-40
4	Achizitii	05.05.2020	PO-13