



A XII-a Conferință Națională multidisciplinară – cu participare internațională
"Profesorul Dorin PAVEL – fondatorul hidroenergeticii românești",
SEBEȘ, 2012

STABILIREA UNEI PROCEDURI PRIVIND FURNIZAREA SERVICIILOR DE REALIZARE A INSTALAȚIILOR ÎN CADRUL UNEI ORGANIZAȚII

Ana JOSAN

ESTABLISHMENT OF PROCEDURES FOR THE PROVISION OF SERVICES TO CONDUCT FACILITIES WITHIN AN ORGANIZATION

This paper shows how establishing a procedure for achieving service delivery facilities within an organization that is implemented an integrated quality-environment-health management and operational security, according to SR EN ISO 9001:2008, EN ISO 14001:2005, OHSAS 18001:2004.

Cuvinte cheie: Sistem integrat de management, calitate, mediu, standard

Keywords: integrated management system, quality environmental standard

1. Introducere

Îmbunătățirea continuă a performanței organizațiilor se obține printr-un bun management și prin adoptarea unui sistem de management, fie după un singur referențial (de exemplu un sistem de management al calității) fie, mai indicat, prin adoptarea unui sistem de management integrat (calitate-mediu sau calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională etc).

Un sistem integrat de management reprezintă o abordare managerială logică și sistematică, ceea ce permite decizii strategice și operaționale optime care iau în considerare toate aspectele esențiale

ce conduc la funcționarea eficientă a unei organizații, atât din punct de vedere al calității cât și al mediului sau securității ocupaționale.

Un sistem de management integrat va avea: politici, obiective și programe de management integrate; funcții integrate; structură de personal armonizată; sistem integrat al documentelor.

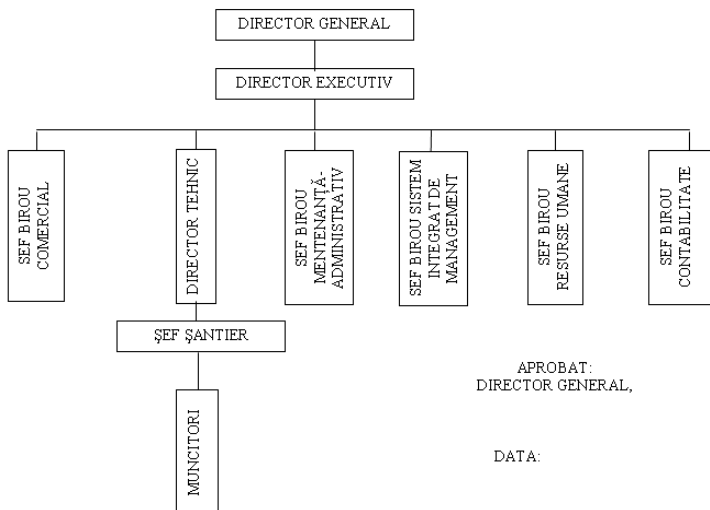
Principiul comun al sistemului integrat de management (calitate, mediu, sănătatea și securitatea în muncă) este cel al îmbunătățirii continue. Diferențele între cele trei sisteme sunt reprezentate de conceptele „**Clientul**”, respectiv „**Produsul**”:

- **Clientul**, pentru un sistem de management al calității, este cel care cumpără produsul realizat de către organizație; în cazul sistemelor de management de mediu și de sănătate și securitate ocupațională, prin client se înțelege orice parte interesată (de aspectele de mediu sau de cele legate de sănătatea și securitatea în muncă);

- **Produsul**, pentru un sistem de management al calității, este reprezentat de scopul și rezultatul proceselor de fabricație; în cazul sistemelor de management de mediu și de sănătate și securitate ocupațională, produsul devine performanța (de mediu sau de sănătate și securitate ocupațională).

2. Prezentarea organizației

Organigrama:



Activitatea principală a organizației o constituie clasa CAEN 4533 – „Lucrări de instalații sanitare și de încălzire centrală și de montaj de echipamente și utilaje tehnologice la clădiri și construcții ingineresti”.

Societatea desfășoară și următoarele *activități secundare*, de genul: lucrări de instalații electrice; lucrări de izolații și protecție anticorozivă; alte lucrări de instalații și de construcții auxiliare: montare de garduri, amenajarea incintelor și a construcțiilor metalice aferente lor și lucrări de construcții montaj; lucrări de tâmplărie și dulgherie; lucrări de pardosire și placare a pereților; lucrări de vopsitorie, zugrăveli și de montaj de geamuri etc.

În cadrul organizației au fost implementate și certificate trei sisteme de management: *al calității*, în conformitate cu SR EN ISO 9001:2008, *de mediu*, în conformitate cu SR EN ISO 14001:2005, și *de sănătate și securitate ocupațională*, în conformitate cu specificația OHSAS 18001:2004.

Implementarea s-a făcut în trei etape principale: în prima etapă s-a implementat sistemul de management calitate, în a doua etapă s-a implementat sistemul de management mediu, iar în etapa a treia sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale și, totodată, s-a revizuit sistemul de calitate pentru a fi adaptat la noul standard de mediu apărut în 2008 și adoptat în România în 2008.

Pentru toate cele trei referențiale a fost adoptată abordarea tip proces, iar sistemul integrat de management care a rezultat funcționează după ciclul PDCA (Plan-Do-Check-Act).

Sistemul integrat de management cuprinde:

- identificarea proceselor necesare sistemului integrat de management;
- determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese, prezentată în „Harta proceselor”;
- determinarea criteriilor și a metodelor necesare prin care se asigură că atât execuția cât și controlul acestor procese sunt eficace;
- asigurarea disponibilității resurselor și informațiilor necesare în vederea execuției și monitorizării acestor procese;
- monitorizarea, măsurarea și analiza acestor procese;
- implementarea de acțiuni necesare în vederea realizării rezultatelor planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese; aceste procese sunt conduse în conformitate cu cerințele standardelor de referință.

3. Stabilirea procedurii privind furnizarea serviciilor de realizare a instalațiilor

Modul de desfășurare al proceselor specifice organizației este prezentat detaliat în procedura de sistem „Furnizarea serviciilor de realizare a instalațiilor” cod PS.13.00.00.

Această procedură de sistem documentează modul cum se realizează managementul procesului de furnizare a serviciilor de instalații astfel încât să se asigure că serviciile realizate sunt conforme cu cerințele specificate.

Managementul procesului este realizat prin aplicarea continuă a ciclului PDCA (“Planifică-Efectuează-Verifică-Acționează”). Pașii acestui ciclu sunt documentați în continuare.

3.1 Planificare

Stabilirea indicatorilor de performanță ai procesului a fost efectuată pe baza politicii în domeniul calitate-mediu și a obiectivelor acesteia.

3.2 Efectuare

Implementarea procesului de furnizare a serviciului este asigurată prin desfășurarea activităților prezentate în figura 1.

3.3 Verificare

- Monitorizarea, măsurarea și analiza procesului descris în procedură se realizează de către proprietarul de proces prin raportarea rezultatelor la indicatorii de performanță.

- Metodele aplicate pentru monitorizarea procesului sunt autoevaluarea, respectiv auditul intern, documentat în procedura de sistem „Audit intern” cod PS.03.00.00.

3.4 Acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a performanțelor procesului. • valorificarea analizei datelor și a rezultatei auditurilor; • valorificarea oportunităților de îmbunătățire identificate prin audituri și propuse de angajați; • aplicarea de acțiuni corective/preventive/de îmbunătățire.

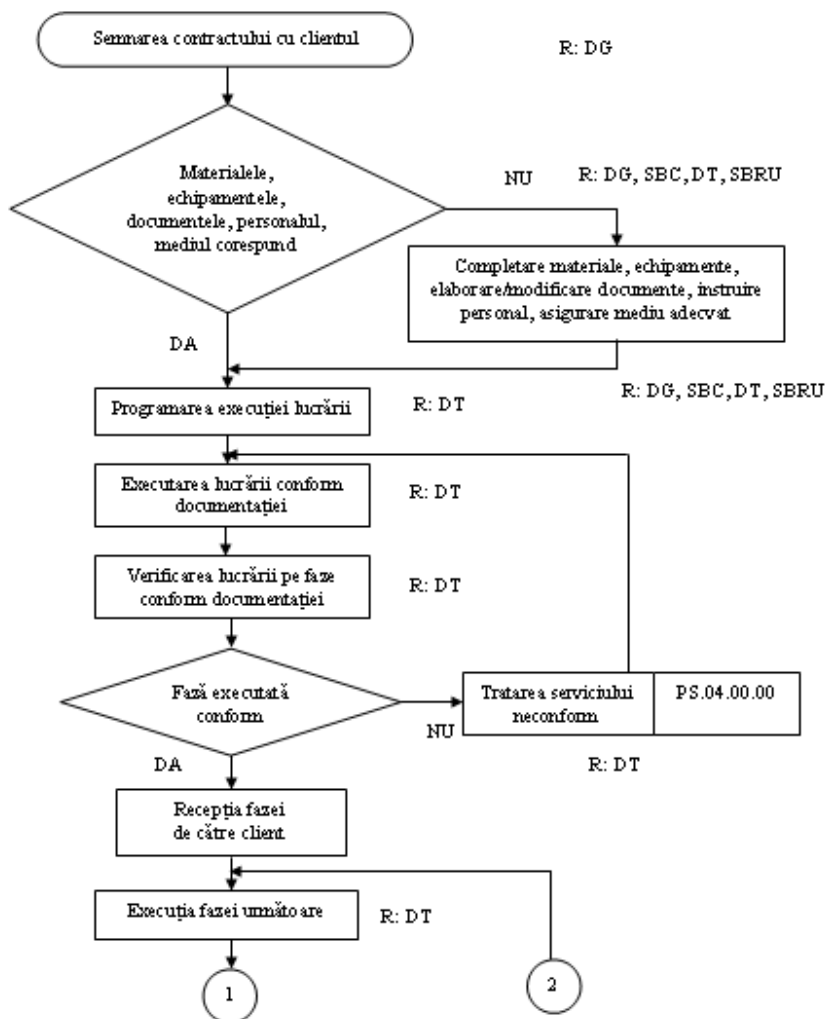
4. Concluzii

■ Odată cu concurența apărută pe piața construcțiilor, a rezultat ca cerință certificarea organizației pe sistemele de management calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, domeniul de activitate fiind reglementat în acest sens.

■ În organizație funcționează un sistem integrat de management planificat și documentat în conformitate cu standardele

alese, respectiv SR EN ISO 9001:2008, SR EN ISO 14001:2005 și OHSAS 18001:2004.

■ Integrarea a fost posibilă deoarece standardele ISO 9001:2008 și ISO 14001:2004 sunt compatibile, iar specificația OHSAS 18001:1999 a fost elaborată după modelul ISO 14001; toate cele trei referențiale adoptă abordarea tip proces și funcționează după ciclul PDCA (Plan-Do-Check-Act, sau Planifică-Execută-Verifică-Acționează).



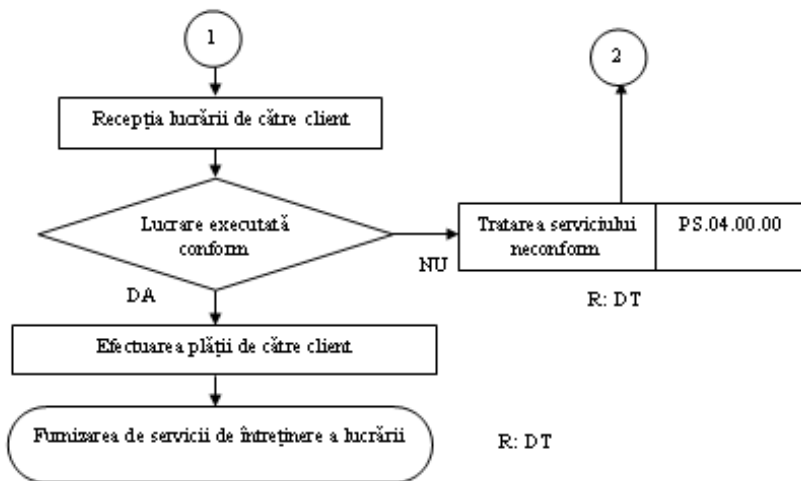


Fig. 1 Activități privind furnizarea serviciilor

■ Principiul comun tuturor celor trei sisteme este cel al îmbunătățirii continue.

BIBLIOGRAFIE

- [1] Falniță, E., *Management integrat al calității*, Buletinul AGIR, nr.1-2, ian-iunie 2006, pag. 8.
- [2] Marșavina, D., *Sistemul de management integrat calitate-mediu-sănătate și securitate ocupațională pentru îmbunătățirea serviciilor de alimentare cu apă și canalizare*, Buletinul AGIR, nr.1-2, ian-iunie 2006, pag. 15.
- [3] Militaru, E.R., *Sisteme de management: al calității, de mediu, al sănătății și securității ocupaționale. Prezentare succintă*, Buletinul AGIR, nr.1-2, ian-iunie 2005, pag. 22.
- [4] * * * SR EN ISO 9001:2001 - *Sisteme de management al calității – Cerințe*.
- [5] * * * SR EN ISO 14001:2005 - *Sisteme de management de mediu - Specificații și ghid de utilizare*.
- [6] * * * *Manualul SIM al organizației*.

Șef lucr. Dr.Ing. Ana JOSAN
 Universitatea "Politehnica" Timișoara, Facultatea de Inginerie Hunedoara,
 Hunedoara, Str. Revoluției, Nr.5, 331128
 ana.josan@fih.upt.ro
 membru AGIR