

## PLAN TRATARE RISC/OPORTUNITATE Nr. 1 / 2020 – MA

Aprobat  
Director General,

PROCES / SURSA: Mediu de afaceri

## OBIECTIVE:

-Reducerea nivelului de risc cu 5% la nivel de Sistem Management

-Cresterea performantei si eficacitatii SM (calitate si mediu),

Resurse: 1500 lei

Nr. risc	Nivel risc	Motiv tratare / Beneficii	Actiuni	Responsabili	Resurse	Termene	Raportare Inregistrari
0	1	2	3	4	5	6	7
RMA 14  OMA 03	20  20	<b>Risc:</b> Nivel de performanta redus al subcontractorilor <b>Oportunitate:</b> Nivel de performanta ridicat al subcontractorilor <b>Cauze:</b> -Pregatirea ineficace a personalului nou angajat <b>Motiv tratare:</b> -Cresterea performantei si a eficacitatii executiei contractelor <b>Beneficii:</b> -Cresterea performantei si a eficacitatii SMC -Cresterea productivitatii si profitabilitatii -Cresterea satisfactiei clientului -Realizarea eficace si eficienta a proiectelor contractate	Analiza situatiei curente in ceea ce priveste identificarea si evaluarea subcontractorilor	Director Comercial RSMC	N / A	28.02.2020	N / A
			Analiza criteriilor de evaluare a subcontractorilor si validarea acestora	----- „ -----	N / A	28.02.2020	Procedura Aprovizionarea
			Analiza criteriilor de monitorizare / reevaluare a subcontractorilor si validarea acestora	----- „ -----	N / A	30.03.2020	Minuta analiza
			Identificarea subcontractorilor pe specialitati de instalatii	----- „ -----	N / A	Incepand cu 30.03.2020	Lista Subcontractorilor
			Evaluarea / reevaluarea subcontractorilor in baza criteriilor analizate si validate	----- „ -----	N / A	30.03.2020	Lista subcontractorilor acceptati
			<b>Integrarea actiunilor</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor in cadrul SM prin revizia procedurii PO.04.00 Aprovizionarea	----- „ -----	N / A	30.03.2020	Procedura Aprovizionarea
			<b>Implementare actiuni</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor prin aplicarea procedurii PO.04.00	----- „ -----	N / A	Incepand cu 30.03.2020	Listele informatiilor documentate
		<b>Evaluarea eficacitatii</b> aplicarii actiunilor la adresa riscurilor si oportunitatilor	Director General	N / A	06.07.2020	Raport performanta si eficacitate SMC	
<b>Responsabil monitorizare aplicare actiuni: RSM / Auditor intern</b>				Nivel risc rezidual PLANIFICAT: 8			
Analiza eficacitate PTR/O 1-2020: da <input type="checkbox"/> ; nu <input type="checkbox"/> 06.07.2020 prin raportul SMC				Riscuri secundare:			
Nivel risc reevaluat (risc rezidual rezultat din reevaluare):							
Elaborat:	Semnatura: xxxxxxxx	Data: 20.01.2020	Evaluarea eficacitatii: xxxxxxxxxxxx	Semnatura:		Data:	

## PLAN TRATARE RISC/OPORTUNITATE Nr. 2 / 2019 – HR

**Aprobat**  
Director General,

**PROCES / SURSA: Managementul resurselor umane**

**OBIECTIVE:**

- Reducerea nivelului de risc cu 5% la nivel de Sistem Management
- Cresterea performantei si eficacitatii SM (calitate si mediu),

**Resurse: 1500 lei**

Nr. risc	Nivel risc	Motiv tratare / Beneficii	Actiuni	Responsabili	Resurse	Termene	Raportare Inregistrari
0	1	2	3	4	5	6	7
RRU 15  ORU 1	16	<b>Risc:</b> Utilizarea incomplete a cunostintelor personalului <b>Oportunitate:</b> Utilizarea eficace a tuturor cunostintelor personalului <b>Cauze:</b> -Managementul resurselor umane (politici si strategii) <b>Motiv tratare:</b> -Imbunatatirea performantelor proceselor si SM -Cresterea eficacitatii utilizarii manoperei -Imbunatatirea respectarii termenelor de predare <b>Beneficii:</b> -Cresterea performantei si a eficacitatii SM -Cresterea profitabilitatii -Realizarea eficace si eficienta a proiectelor contractate	Analiza situatiei curente privind modul de utilizare a cunostintelor personalului	Management relevant (MR) Responsabil RU	N / A	20.02.2020	N / A
			Identificarea conostintelor relevante pentru toate categoriile de personal	---- „ ----	N / A	29.03.2020	Raport evaluare
			Stabillirea mijloacelor si metodelor pentru utilizarea cunstintelor relevante ale personalului	---- „ ----	N / A	30.04.2020	-
			Aplicare metodelor si a mijloacelor	---- „ ----	N / A	Incepan cu 30.04.2020	Raport management
			Monitorizarea performantelor	MR Responsabil RU	N / A	03.07.2020	Raport Management
			<b>Integrarea actiunilor</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor in cadrul SMC	Management relevant	N / A	20.07.2020	Procedura PS.01.00
			<b>Implementare actiuni</b> la adersa riscurilor si oportunitatilor prin aplicarea procedurilor revizuite	MR Responsabil RU	N / A	Incepan cu 03.07.2020	Listele informatiilor documentate
<b>Evaluarea eficacitatii</b> aplicarii actiunilor la adresa riscurilor si oportunitatilor	Management relevant	N / A	30.12.2020	Raport performanta si eficacitate SMC			
<b>Responsabil monitorizare aplicare actiuni: RSM / Auditor intern</b>				Nivel risc rezidual PLANIFICAT: 6			
Analiza eficacitate PTR/O 2-2020: da <input type="checkbox"/> ; nu <input type="checkbox"/> 03.07.2020 prin raportul SMC				Riscuri secundare:			
Nivel risc reevaluat (risc rezidual rezultat din reevaluare):							
Elaborare: xxxxxxxxxxxx Semnatura:			Data: 20.01.2020	Evaluarea eficacitatii:	Semnatura:	Data:	

## PLAN TRATARE RISC/OPORTUNITATE Nr. 3 / 2020 – HR

**Aprobat**  
Director General,

**PROCES / SURSA: Managementul resurselor umane**

**OBIECTIVE:**

- Reducerea nivelului de risc cu 5% la nivel de Sistem Management
- Cresterea performantei si eficacitatii SM

**Resurse: 3500 lei**

Nr. risc	Nivel risc	Motiv tratare / Beneficii	Actiuni	Responsabili	Resurse	Termene	Raportare Inregistrari
0	1	2	3	4	5	6	7
RRU 12	20	<b>Risc:</b> Lipsa sistemului de promovare in profesie <b>Oportunitate:</b> Stabilirea unui sistema de promovare al angajatilor <b>Cauze:</b> -Managementul resurselor umane (politici si strategii) <b>Motiv tratare:</b> -Cresterea constientizarii personalului -Eficacitatea utilizarii manoperei -Termenele de executie si predare <b>Beneficii:</b> -Cresterea performantei si a eficacitatii SM -Reducerea pierderilor -Prevenirea erorilor -Realizarea eficace si eficienta a proiectelor contractate	Analiza situatiei curente privind sistemul de promovare al angajatilor	Responsabil RU Director General	N / A	20.02.2020	N / A
			Stabilirea categoriilor de competente la nivel de muncitori / sefi de echipa	----- „ -----	N / A	29.03.2020	Categorii de competenta
			Actualizarea Fiselor de post	----- „ -----	N / A	30.04.2020	Fise post actualizate
			Aplicare metodelor de incadrare a personalului muncitor	----- „ -----	N / A	Incepan cu 30.04.2020	CIM
			Monitorizarea performantelor	----- „ -----	N / A	03.07.2020	Raport monitorizare
			<b>Integrarea actiunilor</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor in cadrul SMC	Responsabil RU	N / A	20.07.2020	Procedura PS.01.00
			<b>Implementare actiuni</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor prin aplicarea procedurilor revizuite	----- „ -----	N / A	Incepan cu 03.07.2020	Listele informatiilor documentate
			<b>Evaluarea eficacitatii</b> aplicarii actiunilor la adresa riscurilor si oportunitatilor	Director General	N / A	30.12.2020	Raport performanta si eficacitate SMC
<b>Responsabil monitorizare aplicare actiuni: RSM / Auditor intern</b>				Nivel risc rezidual PLANIFICAT: 6			
Analiza eficacitate PTR/O 3-2020: da <input type="checkbox"/> ; nu <input type="checkbox"/> 30.12.2020 prin raportul SMC				Riscuri secundare:			
Nivel risc reevaluat (risc rezidual rezultat din reevaluare):							
Elaborare: xxxxxxxxxxxx		Semnatura:		Data: 20.01.2020		Evaluarea eficacitatii:      Semnatura:      Data:	

## PLAN TRATARE RISC/OPORTUNITATE Nr. 4 / 2020 – MKT

**Aprobat**  
Director General,

**PROCES / SURSA: Marketing**

**OBIECTIVE:**

- Reducerea nivelului de risc cu 5% la nivel de Sistem Management
- Cresterea performantei si eficacitatii SM (calitate si mediu),

**Resurse: 2500 lei**

Nr. risc	Nivel risc	Motiv tratare / Beneficii	Actiuni	Responsabili	Resurse	Termene	Raportare Inregistrari
0	1	2	3	4	5	6	7
RMK 13	20	<b>Risc:</b> Informatii feedback chestionare client neutilizate <b>Oportunitate:</b> Utilizarea informatiilor feedback rezultate in urma chestionarii clientului <b>Cauze:</b> -Lipsa analizei rezultatelor chestionarii satisfactiei clientului <b>Motiv tratare:</b> -Reducerea reclamatilor -Cresterea increderii clientului -Respectarea cerintelor legale <b>Beneficii:</b> -Cresterea satisfactiei clientului -Redicerea la nivel "zero" a amanzilor / penalitatilor -Realizarea eficace si eficienta a proiectelor contractate	Analiza situatiei curente privind modul de chestionare a clientilor	Director Vanzari	N / A	24.02.2020	N / A
			Analiza metodelor de chestionare	----- „ -----	N / A	24.02.2020	N / A
			Analiza modului de realizare a vizitelor la client	----- „ -----	N / A	11.03.2020	Minuta analiza
			Stabilirea modului de analiza a rezultatelor modului de chestionare a clientului si a vizitelor la client	----- „ -----	N / A	11.03.2020	Procedura PO.01.00
			Utilizarea rezultatelor chestionarii satisfactiei clientului pentru imbunatatirea performantei si eficacitatii SM si a proceselor sale	----- „ -----	N / A	30.03.2020	Raport satisfactiei clientului
			<b>Integrarea actiunilor</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor in cadrul SM prin revizia procedurii PO.01.00 – Marketing	----- „ -----	N / A	30.03.2020	Listele informatiilor documentate
			<b>Implementare actiuni</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor prin aplicarea procedurii PO.01.00	----- „ -----	N / A	Incepend cu 30.03.2020	Listele informatiilor documentate
<b>Evaluarea eficacitatii</b> aplicarii actiunilor la adresa riscurilor si oportunitatilor		Director General	N / A	03.04.2020	Raport performanta si eficacitate SMC		
<b>Responsabil monitorizare aplicare actiuni: RSM / Auditor intern</b>				Nivel risc rezidual PLANIFICAT: 4			
<b>Analiza eficacitate PTR/O 4-2020:</b> da <input type="checkbox"/> ; nu <input type="checkbox"/> 03.04.2020 prin raportul SM <b>Nivel risc reevaluat</b> (risc rezidual rezultat din reevaluare):				Riscuri secundare: Nu s-au inregistrat riscuri secundare Nivelul de risc rezidual = 4 <b>Actiunile stabilite si planificate au fost eficace conform raport SM din 14.04.2020</b>			
Elaborare: xxxxxxxxxxxxxx		Semnatura:	Data: 20.01.2020	Evaluarea eficacitatii:	Semnatura:	Data: 14.04.2020	

## PLAN TRATARE RISC/OPORTUNITATE Nr. 5 / 2020 – RO

**Aprobat**  
Director General,

**PROCES / SURSA: CPE - Procese externalizate**

**OBIECTIVE:**

- Reducerea nivelului de risc cu 5% la nivel de Sistem Management
- Cresterea performantei si eficacitatii SMC

**Resurse: 1500 lei**

Nr. risc	Nivel risc	Motiv tratare / Beneficii	Actiuni	Responsabili	Resurse	Termene	Raportare Inregistrari
0	1	2	3	4	5	6	7
RO 33  OO 05	20	<b>Risc:</b> Lipsa inregistrarii reclamatiei si a rezultatelor tratarii acestia <b>Oportunitate:</b> Utilizarea raportului "8D" pentru tratarea reclamatilor <b>Cauze:</b> -Cerinte insuficient implementate	Analiza situatiei curente privind modul de tinere sub control a reclamatilor clientului	Director Comercial Director Vanzari	N / A	28.02.2020	N / A
			Evaluarea metodelor de tratare a reclamatiei clientului	-----,,-----	N / A	28.02.2020	Metode
			Proiectarea unei metode adecvate de control si tratare a reclamatilor clientului , respectiv metoda "8D"	----- ,, -----	N / A	30.03.2020	Metode
	20	<b>Motiv tratare:</b> -Tinerea sub control a reclamatilor clientului -Prevenirea reaparitiei reclamatilor tratate -Respectarea cerintelor clientului <b>Beneficii:</b> -Cresterea profitabilitatii si a productivitatii -Cresterea performantei si eficacitatii SM -Realizarea eficace si eficienta a proiectelor contractate	Documentarea metodei si instruirea personalului implicat in controlul si tratarea reclamatilor	----- ,, -----	N / A	30.03.2020	Minuta analiza
			Aplicarea metodei avand in vedere inregistrarea, tratarea si controlul reclamatilor clientului	----- ,, -----	N / A	30.03.2020	Metode
			<b>Integrarea actiunilor</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor in cadrul SM prin revizia procedurii PO.06.00 – Activitati post-executie	----- ,, -----	N / A	30.03.2020	Listele informatiilor documentate
			<b>Implementare actiuni</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor prin aplicarea procedurii PO.06.00	Director Comercial Functii relevante management	N / A	Incepend cu 30.03.2020	Listele informatiilor documentate
		<b>Evaluarea eficacitatii</b> aplicarii actiunilor la adresa riscurilor si oportunitatilor	Director General	N / A	06.04.2020	Raport performanta si eficacitate SMC	
<b>Responsabil monitorizare aplicare actiuni: RSM / Auditor intern</b>				Nivel risc rezidual PLANIFICAT: 6			
<b>Analiza eficacitate PTR/O 5-2020:</b> da <input type="checkbox"/> ; nu <input type="checkbox"/> 06.04.2020 prin raportul SM <b>Nivel risc reevaluat</b> (risc rezidual rezultat din reevaluare):				Riscuri secundare: Nu s-au inregistrat riscuri secundare Nivel de risc secundar = 4 , sub limita planificata <b>Actiunile stabilite si planificate au fost eficace conform Raport Management din 14.04.2020</b>			
Elaborare:      Semnatura:      Data: 20.01.2020			Evaluarea eficacitatii:      Semnatura:      Data: 14.04.2020				

**PLAN TRATARE RISC/OPORTUNITATE Nr. 6 / 2020 –Sistem de management SMC**

**Aprobat**

Director General,

**PROCES / SURSA: Controlul obligatiilor de conformare**

**OBIECTIVE:**

-Reducerea nivelului de risc cu 5% la nivel de Sistem Management

-Cresterea performantei si eficacitatii SMC,

**Resurse: 3500 lei**

Nr. risc	Nivel risc	Motiv tratare / Beneficii	Actiuni	Responsabili	Resurse	Termene	Raportare Inregistrari
0	1	2	3	4	5	6	7
RSM 07	20	<p><b>Risc:</b> Integrarea ineficace a actiunilor la adresa obligatiilor de conformare de mediu in cadrul procedurilor si instructiunilor de lucru</p> <p><b>Cauze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lipsa metodelor adecvate de integrarea actiunilor</li> </ul> <p><b>Motiv tratare:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Integrarea actiunilor in cadrul procedurilor si instructiunilor pentru aplicarea lor eficiente</li> <li>-Cresterea nivelului de conformare cu obligatiile de conformare</li> <li>-Respectarea cerintelor legale</li> </ul> <p><b>Beneficii:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cresterea profitabilitatii si a productivitatii</li> <li>-Cresterea performantei si eficacitatii SM</li> <li>-Realizarea eficiente si economice a proiectelor contractate</li> </ul>	Analiza situatiei curente privind modul de aplicare al tuturor obligatiilor de conformare	Director Comercial RSMC	N / A	28.02.2020	N / A
			Stabilirea modului de integrare al acestor actiuni	----- „ -----	N / A	28.02.2020	Metode integrare
			Revizuire proceduri si instructiuni dupa cum este necesar	----- „ -----	N / A	28.02.2020	Lista informatiilor documentate
			Instruirea personalului	----- „ -----	N / A	28.02.2020	Fisa de instruire
			Aplicarea eficiente si consecventa a obligatiilor de conformare privind mediu	----- „ -----	N / A	30.03.2020	Raport management
			<b>Integrarea actiunilor</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor in cadrul SM prin revizuire procedurilor aplicabile, operationale, de executie si control	----- „ -----	N / A	30.03.2020	Listele informatiilor documentate
			<b>Implementare actiuni</b> la adresa riscurilor si oportunitatilor prin aplicarea procedurilor si instructiunilor revizuite	Director Comercial Functii relevante management	N / A	Incepand cu 30.03.2020	Listele informatiilor documentate
<b>Evaluarea eficacitatii</b> aplicarii actiunilor la adresa riscurilor si oportunitatilor	Director General	N / A	06.04.2020	Raport performanta si eficacitate SMC			
<b>Responsabil monitorizare aplicare actiuni: RSM / Auditor intern</b>				Nivel risc rezidual PLANIFICAT: <b>4</b>			
<p><b>Analiza eficacitate PTR/O 6-2020:</b> da <input type="checkbox"/>; nu <input type="checkbox"/> 06.04.2020 prin raportul SM</p> <p><b>Nivel risc reevaluat</b> (risc rezidual rezultat din reevaluare):</p>				<p>Riscuri secundare: Nu s-au inregistrat riscuri secundare</p> <p>Nivel de risc secundar = 4 ,</p> <p><b>Actiunile stabilite si planificate au fost eficiente conform Raport Management din 14.04.2020</b></p>			
Elaborare: Semnatura:		Data: 20.01.2020		Evaluarea eficacitatii: Semnatura:		Data: 14.04.2020	