PROCEDURĂ DE SISTEM PRIVIND MANAGEMENTUL SCHIMBĂRII

COD: P.S. – 31

Ediția I

Revizia 0

1. **Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea și aprobarea ediției**

Nr. crt.	Responsabil	Nume si prenume	Functie	Data	Semnatura
0	1	2	3	4	5
1	Elaborat	Camelia Teodorescu	Inspector mediu Jurist	12.10.2021	
2	Avizat	Singrid Canbolant	Compartiment Juridic	13.10.2021	
3	**Aprobat**	Andrei Fecioru	**Director General**	13.10.2021	

2. **Evidenta modificari procedura**

Nr. crt.	Editia/ revizia	Componenta revizuita	Cauza/ Baza/ Descrierea modificarii	Data de la care se aplica editia/ revizia
0	1	2	3	4
1	1	-	-	-

3. **Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul procedurii**

Nr. crt.	Scopul difuzarii	Structura Functionala	Functie	Nume si prenume	Data primirii	Semnatura
0	1	3	4	5	6	7
1	Aplicare	Director General Adjunct	Director General Adjunct			
2	Aplicare	Directia Tehnica	Director Tehnic			
3	Aplicare	Directia Salubrizare	Director Salubrizare			
4	Aplicare	Specialist managementul deseurilor	Specialist managementul deseurilor			

4. Scopul procedurii

Procedura documentează modul în care se realizează managementul schimbării în cazul produselor, proceselor, infrastructurii precum şi modul în care se monitorizează această schimbare.

Obiectivul procedurii de management a schimbării este de a asigura că schimbările intervenite în cazul produselor şi proceselor sunt documentate, înregistrate, evaluate, autorizate, prioritizate, planificate, testate şi revăzute într-o manieră controlată.

Scopul este de a asigura implementarea managementului schimbării şi a strategiilor de control în scopul diminuării riscurilor asociate cum ar fi:
- coruperea şi/sau distrugerea informaţiei;
- perturbarea sau degradarea performanţelor proceselor;
- pierderi sau scăderi ale productivităţii;
- expunere la riscul reputaţional.

Managementul schimbării permite organizaţiei să adauge valoare produselor prin:
- prioritizarea şi răspuns rapid la schimbările şi la propunerile de schimbări primite din partea părţilor interesate;
- implementarea acelor schimbări care satisfac cerinţele de produse / servicii agreate cu clienţii concomitent cu optimizarea costurilor;
- contribuţia la îndeplinirea cerinţelor de organizare, legalitate, contractuale şi regulatorii;
- reducerea numărului schimbărilor care nu au reuşit şi, prin urmare, a situaţiilor privind întreruperea, defectarea şi refacerea produsului / serviciului;
- livrarea schimbărilor bazat pe urgenţă şi beneficiul lor asupra afacerii;
- contribuţia la o mai bună estimare a calităţii, timpului afectat şi costul schimbării;
- evaluarea riscurilor asociate cu tranziţia produselor;
- creşterea productivităţii personalului prin minimizarea întreruperilor cauzate de nivelul ridicat al schimbărilor urgente sau neplanificate şi maximizarea disponibilităţii produsului;
- reducerea timpului mediu de restaurare a produselor / serviciilor prin implementarea rapidă şi cu succes a schimbărilor corective.
Această procedură se aplică tuturor produselor şi proceselor/ serviciilor din cadrul Societatii

5. Domeniul de aplicare

Procedura managementul schimbării se aplică în cazul produselor, proceselor, infrastructurii precum şi în cazul modului în care se monitorizează această schimbare.

6. Documente de referinţă

6.1. SR EN ISO 9001 : 2015, Sisteme de management al calităţii. Cerinţe.
6.2. SR EN ISO 9004 : 2010, Conducerea unei organizaţii către un succes durabil. O abordare bazată pe managementul calităţii.
6.3. SR EN ISO 9000 : 2015, Sisteme de management al calităţii. Principii fundamentale şi vocabular.

6.4. SR ISO/TR 10013: 2003, Linii directoare pentru documentaţia sistemului de management al calităţii.
6.5. SR EN ISO 14001: 2015, Sisteme de management de mediu. Cerinţe şi ghid de utilizare.
6.6. SR EN ISO 14004: 2016, Sisteme de management de mediu. Linii directoare referitoare la principii şi tehnici de aplicare.
6.7. Regulament intern al Societatii

7. Definiţii, abevieri şi termeni utilizaţi

7.1. Definiţii

Nr. crt.	Termenul	Definiţia şi/sau, dacă este cazul, actul care defineşte termenul
1.	Managementul schimbării	Adoptarea schimbărilor într-o manieră planificată, structurată şi organizată. În centrul managementului schimbării stă problema schimbării, care este stadiul la care vom ajunge în viitor plecând de la stadiul actual şi procesul structurat şi organizat care ne va permite tranziţia de la un stadiu la altul.
2.	Procedură de sistem	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfăşoară la nivelul tuturor compartimentelor/structurilor dintr-o entitate publică.
3.	Revizia în cadrul unei ediţii	Acţiunile de modificare, adăugare, suprimare sau altele asemenea, după caz, a uneia sau a mai multor componente ale unei ediţii a procedurii de sistem, acţiuni carea au fost aprobate şi difuzate
4.	Ediţie a unei proceduri de sistem	Forma iniţială sau actualizată, după caz, a unei proceduri de sistem aprobată şi difuzată.

7.2. Abrevieri

Nr. ctr	ABREVIEREA	TERMENUL ABREVIAT
1.	**Societatea**	**Salubrizare Sector 5 S.A.**
2.	DG	Director General
3.	PS	Procedura de sistem
4.	SMC	Sistemul de management al calitatii
5.	SMM	Sistemul de management al mediului
6.	SMI	Sistemul integrat al calitatii si mediului
7.	E	Elaborare
8.	V	Verificare
9.	A	Aprobare
10.	Ap	Aplicare

11.	Ah	Arhivare
12.	N	Norma
13.	TD	Tipul Documentului (original sal copie)
14.	PG	Procedura generala de sistem
15.	In	Inregistrari de mediu

8. Descrierea procedurii

Există două categorii de factori care influenţează schimbarea în cadrul Societatii:

- Factori externi care pot fi controlaţi în mai mică măsură de către manageri;
- Factori interni prin care acţionează schimbările în cadrul Societatii.

8.1. Categorii de schimbări aplicabile

Următoarele categorii de schimbări sunt aplicabile în cadrul Societatii:

- Schimbări de procese ;
- Schimbări de produse / servicii;
- Schimbări ale infrastructurii.

În scopul de a decide ce cale va lua o schimbare în cadrul procesului de management al schimbării, cererile de schimbare vor fi catalogate în funcţie de cerinţele de resurse, urgenţă şi risc. Următoarele categorii de schimbări sunt folosite:

- standard;
- normală;
- urgenţă;
- majoră.

Acest document se referă la ultimele trei categorii ale schimbării: normală, urgenţă şi majoră. Schimbările standard sunt schimbări cu risc scăzut, pre-aprobate şi deci nu trebuie să urmeze căile de revizuire şi aprobare ale întregul proces.

Schimbările standard vor fi în continuare înregistrate în sistem, iar procesului de implementare a fiecărei modificări standard va fi pe deplin documentat.

8.1.1. Schimbare standard

O schimbare standard reprezintă o schimbare mică având un impact scăzut asupra riscului şi care poate fi implementată într-un timp scurt.

Exemplu: o schimbare standard este din punct de vedere tehnic o schimbare, care va fi corelată şi pusă de acord cu nivelurile de produse ţintă specificate şi nu necesită ca o cerere de schimbare să fie lansată. Totuşi, acest tip de cerere de schimbare va fi jurnalizată şi auditată şi va fi trimisă şi spre procesul de management al configuraţiei.

Unele schimbări standard vor fi solicitate de către utilizatori prin intermediul procesului de cerere de produs.

8.1.2. Schimbări normale

O schimbare normală este o schimbare care nu a fost pre-clasificată ca schimbare standard, nu este o schimbare urgentă şi nici nu îndeplineşte criteriile stabilite pentru schimbarea majoră.

Acest tip de schimbări apar în mod normal şi uzual în procesul de furnizare a produselor / serviciilor şi pentru care se aşteaptă să se înregistreze un volum mare sunt înregistrate şi tratate prin procesul de management al schimbării aşa cum este descris în prezentul document.

Deşi nu reprezintă urgenţe, acestea vor fi prioritizate pentru a se asigura că resursele pot fi alocate într-un mod cât mai eficient.

8.1.3. Schimbări urgente

Schimbările urgente reprezintă acele schimbări care sunt necesar a fi făcute în regim de urgenţă pentru a rezolva un incident sau o problemă majoră. Acestea vor fi introduse de urgenţă în sistemul de management al schimbării şi li se vor aloca resurse adiţionale atunci când este necesar.

Deşi toate schimbările care vor fi probabil necesare trebuie să fie prevăzute şi planificate, vor exista ocazii când cerinţele de business necesita că schimbările să fie făcute într-o situaţie de urgenţă.

Asemenea schimbări sunt acelea ale căror cerinţele au impact asupra proceselor interne sau externe şi necesită implementare pentru a rezolva (sau preveni) un incident sau o problemă curentă cu prioritate ridicată.

În astfel de cazuri, o cerere de schimbare trebuie deschisă imediat, chiar dacă detaliile complete ale schimbării nu sunt disponibile şi Specialistul in managementul deseurilor (SMD) trebuie notificat imediat pentru a asigura că toate părţile au fost informate cu celeritate.

Dacă o schimbare urgentă nu poate fi autorizată din punct de vedere formal, după ce au fost făcute eforturi rezonabile pentru a urmări procesul (de exemplu, în afara orelor de lucru), poate fi luată o decizie locală în privinţa implementării sau nu a acestei schimbări.

Totuşi, detaliile schimbării trebuie înregistrate şi în procesul de management al schimbării urmărit retrospectiv pentru a garanta că înregistrările sunt păstrate cu acurateţe şi că succesul sau eşecul schimbării poate fi revizuit.

Atunci când timpul permite, se va asigura următoarele:

- suficient personal şi resurse sunt disponibile pentru a acţiona şi a susţine cererea de schimbare;
- planurile de back-up au fost documentate şi transmise implementatorului schimbării;
- s-a testat cât mai mult posibil schimbarea urgentă.

Când o cerere de schimbare urgentă este înregistrată, Managerul Schimbărilor va comunica SMD prin orice mijloc adecvat (în persoană, telefon, email) pentru a obţine o evaluare combinată a impactului.

Restul procesului va continua, respectiv cât mai repede posibil, menţinând controlul şi gestionând riscul.

Schimbările procesate ca schimbări urgente vor fi revizuite de SMD în mod regulat pentru a asigura că sunt urgente reale şi nu apar din cauza lipsei de planificare în avans.

8.1.4. Schimbări majore

Sunt schimbările care au potenţialul de a avea un impact major asupra unui produs, proces etc.

Acestea vor fi planificate cu atenţie şi administrate prin intermediul managementului de proiect şi următoarele criterii vor fi utilizate pentru evaluarea acestora atunci când o propunere de schimbare este clasificată ca fiind schimbare majoră.

O schimbare va fi clasificată ca fiind o schimbare majoră dacă este îndeplinit cel puţin unul din criteriile următoare:

- eliminarea sau dezafectarea unui produs;
- transferul unui produs de la furnizorul de produse către o terţă parte;
- crearea unui nou produs;

Aceste criterii vor fi reevaluate în mod regulat, ca parte a unui proces mai larg de revizuire a procesului privind managementul schimbării.

Schimbările majore vor fi înregistrate în cadrul procesului de management al schimbărilor, dar vor fi înaintate către Directorul General, deoarece sfera de acţiune şi implicaţiile acestora se adresează, în general, unei audienţe mai largi.

Schimbările majore vor fi tratate ca proiecte, cu propriile echipe de proiect şi bugete.

Totuşi, trebuie remarcat că un proiect poate genera la rândul lui cereri de schimbare ulterioare care vor fi gestionate în cadrul procesului de management al schimbărilor ca şi schimbări normale.

8.2. Exemple de schimbări în afara scopului

Următoarele activităţi care sunt considerate cereri de produs sau activităţi administrative **nu necesită** ca o cerere de schimbare să fie ridicată şi aprobată:

- crearea unui utilizator / client nou;
- schimbarea parolei unui anumit utilizator;
- instalarea unui nou calculator personal;
- upgradarea memoriei unui calculator personal;
- instalarea de software pe desktop-ul unui utilizator etc.

O listă definitivă cu aceste excepţii va fi realizată, publicată şi întreţinută de către Managerul IT.

8.3. Înghețarea schimbării

În scopul reducerii riscurilor, în anumite perioade ale anului (de exemplu: sărbătorile legale sau religioase), nu sunt permise realizarea schimbărilor asupra infrastructurii IT& şi asupra produselor oferite de Societate, cu excepţia autorizării speciale a acestora, ca o excepţie bazată pe priorităţile proceselor.

8.4. Informaţiile care trebuie furnizate cu privire la cererea de schimbare

Următoarele date şi informaţii trebuie să fie furnizate în cazul unei cereri de schimbare în scopul ca aceasta să fie procesată şi aprobată. Cererile de schimbare care nu vor conţine, la minim, următoarele informaţii vor fi rejectate:

- Numele iniţiatorului şi datele de contact;
- Sumarul schimbării solicitate;
- Descrierea schimbării solicitate;
- Justificarea;
- Produsul/produsele afectate;
- Impactul;
- Urgenţa.

De asemenea, se vor ataşa documentaţii relevante dacă este necesar.

8.5. Evaluarea schimbării

Schimbările trebuie să fie evaluate din două perspective:

- perspectiva tehnică;
- perspectiva riscului de funcţionare pentru instituţie.

.Acesta include timpul necesar implementării schimbării, paşii urmaţi pentru materializarea acesteia şi impactul potenţial asupra securităţii, capacităţii şi planurilor de continuare a produselor.

Iniţiatorii schimbărilor nu trebuie să îşi evalueze propriile cereri de schimbare. Personalul ce iniţiază evaluarea tehnică, impactul asupra desfăşurării activităţii trebuie să posede suficiente cunoştinţe în domeniile respective, astfel încât să fie capabile să ofere opinii informate şi pertinente referitoare la subiectul schimbării.

8.6. Aprobarea schimbării

DG si SMD au atribuţii de a revizui şi a aproba cererea de schimbare. Ei sunt definiţi ca parte a procesului de Management al Schimbării.

Şedinţele de revizuire şi/sau aprobare cererea de schimbare se vor ţine atunci când situaţia o cere. Toate şedinţele se vor încheia cu o minută a şedinţei.

Iniţiatorii schimbărilor nu trebuie să îşi evalueze propriile cereri de schimbare.

8.7. Raportare şi revizuire

Succesul implementării unei schimbări va fi revizuit la o perioadă de timp definită în funcţie de tipul schimbării considerate reuşite, astfel încât să se poată comensura efectele acesteia.

Succesul unei schimbări va fi revizuit cu privire la:

- schimbarea îndeplineşte obiectivele, standardele şi funcţionalităţile cerute;
- utilizatorii şi/sau clienţii sunt mulţumiţi cu rezultatele schimbării;
- schimbarea a fost implementată cu resursele planificate, în intervalul de timp aprobat şi cu costurile anticipate;
- s-au înregistrat sau nu incidente sau probleme din momentul din care schimbarea a devenit activă;
- s-au înregistrat sau nu efecte secundare neaşteptate;
- sunt oportunităţi de a îmbunătăţi schimbările similare viitoare.

Managerul schimbării trebuie să obţină feedback de la iniţiatorul cererii de schimbare, ca parte a procesului de revizuire a schimbării.

8.8. Corelarea cu alte procese de management

Managementul problemelor

O problemă este o sursă de cereri de schimbare şi, de multe ori, un factor care contribuie la îmbunătăţirea proceselor.

Continuitatea produselor

Continuitatea produselor conţine metodologii şi planuri, acestea sunt actualizate prin managementul schimbării pentru a se asigura că sunt corecte , complete şi că părţile interesate sunt conştientizaţi cu privire la schimbări.

8.9. Indicatorii de performanţă pentru managementul schimbării

Indicatori de performanţă:

- stabileşte numărul de modificări implementate la produse
- reducerea numărului de întreruperi accidentatele ale produselor
- numărul de abateri apărute ca urmare a modificărilor implementate
- procentul de modificări neautorizate
- procentul de schimbări neplanificate şi urgenţa acestora
- rata de succes a schimbării
- procentul de schimbări eşuate
- timpul mediu de implementare a schimbării.

8.10. Descrierea procesului

Următoarele etape sunt parcurse în procesul de management al schimbărilor:

Ridicarea cererii de schimbare	Iniţiator Schimbare	Se creează o înregistrare a schimbării în cadrul sistemului, detaliind toate informaţiile necesare
Evaluarea cererii de schimbare din punctul de vedere al integralităţii	Manager Schimbare	Cererea de schimbare este verificată şi evaluată din punctul de vedere al integralităţii determinându-se dacă toate informaţiile necesare au fost introduse. Schimbarea este transmisă spre iniţiatorul acesteia sau respinsă în următoarele situaţii: -.este complet nepractică; - reprezintă cerere de schimbare duplicată; - este incomplet descrisă.
Modificarea cererii de schimbare	Iniţiator Schimbare	Se adăugarea informaţii suplimentare (dacă acestea sunt necesare) sau clarificarea informaţiilor deja furnizate
Clasificarea şi evaluarea cererii de schimbare	Manager Schimbare	Se evaluează dacă cererea de modificare este Majoră, Normală sau Urgentă şi se clasifică în consecinţă.
Transmitere către DG	Manager Schimbare	Dacă, conform criteriilor specificate în procedura managementul schimbării, schimbarea este clasificată ca schimbare majoră, atunci schimbarea va fi înaintată Directorului General şi va fi tratată ca un posibil proiect.
Evaluarea schimbării normale din punctul de vedere al riscului tehnic şi de business	DG + SMD	Implicaţiile schimbării propuse sunt evaluate din punct de vedere tehnic şi de business. Această evaluare trebuie să includă şi intervalul de timp estimat şi impactul schimbării asupra securităţii, capacităţii, planurilor de continuitate a produselor şi managementul versiunilor.
Evaluarea schimbării urgente din punctul de vedere al riscului tehnic şi de business	DG + SMD	Schimbarea este evaluată ca şi în cazul unei schimbări Normale, dar într-un timp accelerat.
Aprobarea, respingerea sau înaintarea cererii de schimbare	DG + SMD	Aprobă dacă este OK, respinge dacă nu. Returnează la iniţiatorul schimbării dacă sunt necesare mai multe informaţii.
Programarea	Manager Schimbare	Informează Iniţiatorul Schimbării asupra rezultatului deciziilor

schimbării		DG şi introduce schimbarea în Planificarea Schimbărilor
Pregătirea şi testarea schimbării	Implementator Schimbare	Planifică toate etapele tehnice ale schimbării şi le testează într-un mod adecvat, de exemplu pe un mediu de test
Implementarea Schimbării	Implementator Schimbare	Realizează implementarea schimbării la data şi ora programată. O testează pentru a se asigura că a funcţionat cu succes
Raportarea succesului schimbării	Implementator Schimbare	Informează Managerul Schimbării cu privire la faptul că schimbarea a fost implementată cu succes
Revizuirea schimbării	DG	Revizuieşte înregistrările schimbării pentru a se asigura că niciun incident sau problemă asociată nu a apărut din momentul implementării schimbării
Închiderea schimbării în cazul succesului	DG	Închide, în sistemul de gestionare, Schimbarea finalizată cu succes, cu statusul „Implementată"
Închiderea schimbării în cazul eşecului	Manager Schimbare	Închide, în sistemul de gestionare, Schimbarea eşuată, cu statusul „Eşuată"

8.12. Şedinţele revizuire/aprobare

Volumul şi clasificarea schimbărilor vor fi revizuite în timpul primelor luni de operaţie a procesului de Management al Schimbărilor pentru a ajuta la deciderea celei mai potrivite frecvenţe pentru întâlniri complete .

Principiul general este că toate părţile relevante sunt consultate cu privire la o schimbare care poate afecta pe aceste părţi şi aceste părţi pot fi diferite în conformitate cu sfera de acţiune a unei schimbări specifice.

Prin urmare, un proces de aprobare via email sau telefon poate fi folosit înaintea unei întâlniri în plen dacă momentul estimat al schimbării necesită o decizie înaintea următoarei întâlniri planificate.

8.13. Raportare

8.13.1. Planificarea Schimbărilor

Managerul Schimbărilor este responsabil pentru furnizarea săptămânală a Planificării Schimbărilor.

Acesta va stabili detaliile schimbărilor care urmează a fi implementate în următoarele trei luni.

Următoarele informaţii vor fi incluse:

- Data şi ora implementării
- Numărul schimbării
- Descrierea schimbării
- Sisteme şi utilizatori afectaţi
- Durata aşteptată a schimbării

8.13.2. Raportarea către factorii de decizie (DG)

Următoarele rapoarte vor fi furnizate în mod regulat de Managerul Schimbării şi revizuite în cadrul întâlnirilor pentru a identifica tendinţe şi posibile îmbunătăţiri ale procesului:

- Numărul de schimbări deschise şi închise pe săptămână/lună

- Defalcarea pe categorii de cereri de schimbare deschise, respectiv Normale, de Urgenţă şi Majore

- Timpul mediu de procesare a unei cereri de schimbare din fiecare categorie

- Procentajul de cereri de schimbare reuşite

- Sursele cererilor de schimbare, de exemplu zona de business

- Tipuri de cerere de schimbare, de exemplu server, reţea sau pe aplicaţie de business

Cerinţele pentru rapoarte suplimentare vor fi revizuite în mod regulat.

Îmbunătăţirile identificate vor fi introduse în Planul de Îmbunătăţire a Produselor.

9. Responsabilităţi şi răspunderi în derularea activităţii

Nr. crt.	Structura funcţională (postul)/acţiunea (operaţiunea)	Responsabil sistemul de management al calităţii şi mediului.	Manager SMI	Director General	Compartimentele din cadrul Societatii
0	1	2	3	4	5
1.	Elaborarea procedurii	E			
2.	Verificarea procedurii		V		
3.	Aplicarea procedurii	Ap	Ap		Ap
4.	Aprobarea procedurii			A	
5.	Arhivarea procedurii	Ah			

9.1. Iniţiator Schimbare

Este responsabil cu identificarea necesităţii pentru o schimbare şi furnizarea informaţiilor necesare pentru a permite evaluarea cererii de schimbare.
Lucrează împreună cu cel care dezvoltă schimbarea pentru a defini cerinţele exacte ale acesteia.
Poate fi implicat în testele schimbării.

9.2. Manager Schimbare

Este deţinătorul procesului de management al schimbărilor.
Este responsabil cu identificarea îmbunatăţirilor procesului şi asigurarea că dispune de resurse adecvate.
Furnizează informaţii referitoare la ratele de succes ale procesului.
Execută procesul.
Efectuează verificarea iniţială şi clasificarea schimbărilor.
Menţine Planificarea Schimbărilor şi se asigura că toate schimbările au statusul corect.

9.3. D.G. (sau imputernicit)

Revizuieşte, aprobă sau respinge schimbările normale sau de urgenţă în baza informaţiilor furnizate.
Asigură că toate schimbările pentru mediul de producţie sunt evaluate adecvat pentru impact şi evitarea riscului.

Aprobă schimbările prezentate care satisfac cerinţele de business şi se conformează regulilor de management al schimbărilor.
Confirmă prioritatea schimbărilor aprobate.
Verifică, unde este posibil, că resursele se obligă să execute schimbările autorizate în orarul agreat.
Rezolvă conflictele.
Verifică dacă sunt produse planurile de test viabile pentru testarea schimbărilor.
Ia măsuri corective împotriva oricărei persoane/grup care încearcă să împiedice procesul de management al schimbărilor.
Revizuieşte înregistrările cronologice ale schimbărilor pentru a asigura că procesul funcţionează aşa cum a fost proiectat.

9.4. Implementator Schimbare

Lucrează împreună cu Iniţiatorul schimbării pentru a defini cât mai detaliat cerinţele.
Creează elementele necesare pentru schimbare (de exemplu programe software noi sau revizuite).
Efectuează testarea sistemului şi asigură legătură cu cel de la care a provenit schimbarea pentru a efectua testele.
Planifică detaliile schimbării, o testează înainte şi după implementare.
Furnizează feedback Managerului Schimbării cu privire la statusul schimbării

10. Anexe, înregistrări, arhivări

Nr. crt.	Denumirea anexei	Elaborat	Aprobă	Nr. Exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte elemente
						Loc	Perioadă	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Formular cerere de schimbare							
2.	Registrul schimbărilor							

11. Cuprins

Numărul componentei în cadrul procedurii formalizate	Denumirea componentei din cadrul procedurii formalizate	Pagina
	Coperta	1
1.	**Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea, avizarea şi aprobarea ediţiei/reviziei**	2
2.	**Situaţia ediţiilor şi a reviziilor în cadrul procedurii**	2
3.	**Lista persoanelor la care se difuzează ediţia sau, după caz, revizia din cadrul procedurii**	2
4.	**Scopul procedurii**	3
5.	**Domeniul de aplicare**	3
6.	**Documentele de referinţă**	4
7.	**Definiţii, abrevieri şi termeni utilizaţi**	4

8.	Descrierea procedurii	5
9.	Responsabilităţi şi răspunderi în derularea activităţii	12
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	14
11.	Cuprins	14