

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	1
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA
INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA

MANUALUL CALITATII

Editia 2
Revizia 2

2026

SM SR EN ISO 9001:2015
inclusiv Amendamentul 1:2024 privind schimbările
climatice

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	2
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Acest document aparține AGEPI și nu poate fi publicat sau multiplicat, parțial sau integral, decât cu aprobarea scrisă a Directorului AGEPI.

APROBAT
Director AGEPI
Iulian E. Iorga

Digitally signed by Iorga Iulian
Date: 2026.07.24 19:02:06 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

MOLDOVA EUROPEANĂ



MANUALUL CALITĂȚII

Digitally signed by Mogol Natalia
Date: 2026.07.24 15:58:21 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova

MOLDOVA EUROPEANĂ



Elaborat/Verificat
Reprezentant al Managementului pentru Calitate,
Natalia Mogol

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	3
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

MANUALUL CALITĂȚII A FOST ELABORAT ÎN CONFORMITATE CU STANDARDUL
ISO 9001:2015, inclusiv Amendamentul 1:2024 privind schimbările climatice

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	4
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

CUPRINS

ABREVIERI	5
PREZENTARE GENERALĂ.....	6
1. SCOP ȘI DOMENIUL DE APLICARE	16
2. REFERINȚE NORMATIVE	17
3. TERMENI ȘI DEFINIȚII	18
4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI	23
4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează.....	23
4.2. Înțelegerea necesităților și a așteptărilor părților interesate	23
4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității	24
4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale	24
5. LEADERSHIP	26
5.1. Leadership si angajament	26
5.2. Politica referitoare la calitate	26
5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități	27
6. PLANIFICARE	28
6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților	28
6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor.....	28
6.3. Planificarea schimbărilor	28
7. SUPORT.....	29
7.1. Resurse.....	29
7.2. Competență	31
7.3. Conștientizare	32
7.4. Comunicare	32
7.5. Informații documentate.....	33
8. OPERARE.....	34
8.1. Planificare si control operațional	34
8.2. Cerințe pentru servicii.....	34
8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor și serviciilor	34
8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior.....	36
8.5. Furnizarea serviciului	37
8.6. Eliberarea produselor și serviciilor	38
8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme.....	38
9. EVALUAREA PERFORMANȚEI.....	40
9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare	40
9.2. Audit intern	40
9.3. Analiza efectuată de management	41
10. ÎMBUNĂTĂȚIRE	42

Anexe:

- Anexa 1 – Harta proceselor
- Anexa 2 – Lista proceselor calitatii
- Anexa 3 – Organigrama
- Anexa 4 – Lista proceselor externalizate

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	5
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

ABREVIERI

AGEPI – Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală a Republicii Moldova;
APC – Autoritățile publice centrale;
BOPI – Buletinul Oficial de Proprietate Intelectuală;
EUIPO – Oficiul Uniunii Europene pentru Proprietate Intelectuală
ISO – International Standard Organization (Organizația Internațională de Standardizare);
MC – Manualul calitatii;
OEB – Oficiul European de Brevete;
OMPI – Organizația Mondială de Proprietate Intelectuală;
OPI – Obiecte ale proprietății intelectuale;
PCT – Tratatul de cooperare în domeniul brevetelor;
PI – Proprietatea intelectuală;
PP – Procedura de Proces;
PS – Procedura de Sistem;
RMC – Reprezentant al Managementului pentru Calitate;
SMC – Sistemul de Management al Calitatii;
TLT – Tratatul privind dreptul mărcilor;
TRIPs – Acordul privind aspectele drepturilor de proprietate intelectuală legate de comerț;
UPOV – Convenția internațională pentru protecția noilor soiuri de plante.

Abrevierile specifice fiecarui proces se regasesc în *Procedura de proces* a subdiviziunii respective.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	6
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

PREZENTARE GENERALĂ

FORMA JURIDICĂ ȘI SUBORDONAREA:

Agenția de Stat Pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI) este o autoritate administrativă în subordinea Ministerului Justiției, responsabilă de promovarea și realizarea activităților în domeniul protecției juridice a proprietății intelectuale privind drepturile de proprietate industrială, dreptul de autor și drepturile conexe.

AGEPI își exercită funcțiile și atribuțiile stabilite prin Legea nr. 114/2014 cu privire la Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, cu modificările ulterioare, prin Hotărârea Guvernului nr. 827/2025 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea AGEPI, precum și prin celelalte acte normative aplicabile.

AGEPI are personalitate juridică, sediul în municipiul Chișinău, denumire oficială, denumire prescurtată în limba română și ștampilă cu Stema de Stat a Republicii Moldova.

Bugetul AGEPI se elaborează, se aprobă și se administrează în conformitate cu principiile, regulile și procedurile stabilite de Legea finanțelor publice și responsabilității bugetar-fiscale nr. 181/2014.

AGEPI reprezintă Republica Moldova în Organizația Mondială a Proprietății Intelectuale, în alte organizații internaționale, regionale și interstatale pentru protecția proprietății intelectuale, întreține și dezvoltă relații de colaborare cu acestea, precum și cu instituțiile de profil ale altor state.

IDENTIFICARE FISCALA:

Conturile AGEPI, prin intermediul cărora pot fi achitate taxele pentru serviciile cu semnificație juridică în domeniul protecției obiectelor proprietății intelectuale, cât și pentru alte servicii prestate de AGEPI, sunt disponibile pe adresa: <http://agepi.gov.md/ro/contacte>.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	7
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

SEDIUL:

Str. Andrei Doga nr. 24, bloc 1,
Chisinau, MD-2024, Republica Moldova

Telefoane si fax:

Anticamera: (+373-22) 400508;

Call-centru: (+373-22) 400500;

Recepționarea cererilor: (+373-22) 400505;

Fax: (+373-22) 188699

Linia anticorupție: (+373-22) 400500

Persoana responsabilă cu protecția datelor: (+373-22) 188688,
protectiadatelor@agepi.gov.md

Posta electronica:

office@agepi.gov.md,

cerere@agepi.gov.md,

press@agepi.gov.md,

petitii@agepi.gov.md

DIRECTOR: Iulian E. Iorga

FILIALE: -

REGIM DE LUCRU:

luni - vineri

8:00 - 16:30

Recepționarea cererilor și documentelor aferente și încasarea tuturor plăților se efectuează între orele 8:30 și 16:00. Pauza de prânz: 12:00 - 12:30.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	8
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

FUNCȚIILE ȘI ATRIBUȚIILE AGEPI:

AGEPI exercita următoarele **funcții**:

- planifică din punct de vedere strategic și implementează obiectivele de dezvoltare a sistemului național de proprietate intelectuală;
- organizează și gestionează funcționarea sistemului național de proprietate intelectuală în conformitate cu legislația Republicii Moldova și cu tratatele internaționale la care Republica Moldova este parte;
- asigură elaborarea și prezentarea către Ministerul Justiției a propunerilor referitoare la cadrul normativ privind protecția proprietății intelectuale și perfecționarea legislației naționale în domeniu;
- prestează servicii aferente domeniului proprietății intelectuale, în conformitate cu legislația.

AGEPI are următoarele **atribuții**:

- recepționează și examinează cererile pentru acordarea protecției, acordă și eliberează, în numele statului, titluri de protecție pentru obiectele de proprietate industrială, conform legislației în domeniul proprietății industriale;
- gestionează și depozitează registrele naționale ale cererilor depuse și registrele naționale ale titlurilor de protecție acordate pentru invenții, soiuri de plante, topografii de circuite integrate, mărci, desene și modele industriale, registrele naționale ale indicațiilor geografice protejate, denumirilor de origine protejate și specialităților tradiționale garantate, registrul de stat al obiectelor protejate de dreptul de autor și drepturile conexe, registrele naționale ale contractelor de licență, de cesiune, de gaj și de franchising referitoare la obiectele de proprietate industrială, registrul de stat al titularilor marcajelor de control, registrele naționale ale mandatarilor autorizați și evaluatorilor în domeniul proprietății intelectuale;
- administrează, stochează și dezvoltă bazele de date în domeniul proprietății intelectuale în conformitate cu legislația;
- elaborează, coordonează și execută programe și acorduri de colaborare cu alte țări și/sau organizații internaționale în domeniul său de activitate;
- elaborează și implementează programe de formare continuă și de perfecționare a specialiștilor în domeniul proprietății intelectuale;
- organizează cursuri de pregătire și de perfecționare a consilierilor, a mandatarilor autorizați și a evaluatorilor în domeniul proprietății intelectuale și eliberează certificate de calificare profesională;
- desfășoară activități editoriale în limita funcțiilor atribuite, editează și publică Buletinul Oficial de Proprietate Intelectuală și alte publicații destinate promovării domeniului proprietății intelectuale;
- elaborează și aprobă regulamente și instrucțiuni, formulare-tip și alte acte de procedură necesare executării prevederilor legislației în domeniul proprietății intelectuale;
- monitorizează activitatea Comisiei de contestații, Comisiei de mediere și a Arbitrajului specializat în domeniul proprietății intelectuale;
- organizează și participă la expoziții, simpozioane, conferințe, concursuri, seminare și la alte activități naționale sau internaționale în domeniul proprietății intelectuale;

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	9
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

- acordă, la solicitare, servicii și consultanță în domeniul proprietății intelectuale;
- înregistrează contractele de cesiune, de licență, de gaj și de franchising ale drepturilor privind obiectele de proprietate industrială;
- publică datele privind cererile din domeniul proprietății intelectuale și titlurile de protecție;
- asigură evidența, stocarea și completarea colecției de documente și publicații de specialitate din domeniul proprietății intelectuale;
- efectuează, la cerere și contra plată, cercetări documentare în domeniul proprietății intelectuale;
- recepționează și examinează cererile și actele necesare pentru înregistrarea solicitanților în Registrul de stat al titularilor marcajelor de control;
- eliberează marcaje de control pentru titularii drepturilor asupra exemplarelor unor opere sau fonograme înregistrați la AGEPI;
- avizează constituirea organizațiilor de gestiune colectivă și a structurilor comune de colectare;
- desemnează collectorul în cazul drepturilor gestionate colectiv obligatoriu sau prin gestiune colectivă extinsă;
- efectuează controale anuale și speciale privind activitatea organizațiilor de gestiune colectivă și a structurilor comune de colectare;
- monitorizează funcționarea organizațiilor de gestiune colectivă și a structurilor comune de colectare;
- eliberează, în numele statului, adeverințe privind înscrierea obiectelor dreptului de autor și ale drepturilor conexe în Registrul de stat al obiectelor protejate de dreptul de autor și drepturile conexe.

Serviciile AGEPI sunt furnizate în cadrul Sistemului de Management al Calității conform ISO 9001:2015, inclusiv Amendamentul 1:2024 privind schimbările climatice, sistem care susține furnizarea consecventă a serviciilor conforme cu cerințele legale și îmbunătățirea continuă a performanței.

DOTĂRI:

AGEPI asigură și menține infrastructura fizică, spațiile de lucru, arhivare și suport necesare realizării proceselor, în conformitate cu cerințele legale, necesitățile operaționale și evidențele patrimoniale actualizate.

Infrastructura de suport include, după caz:

- resurse informaționale și documentare în domeniul proprietății intelectuale;
- capacități logistice, editoriale și de publicare necesare îndeplinirii atribuțiilor AGEPI.

Mijloacele de transport și celelalte active logistice sunt gestionate în funcție de necesitățile operaționale, de resursele aprobate și de evidențele patrimoniale actualizate.

Infrastructura IT, inclusiv echipamentele, rețeaua, sistemele informaționale și resursele de stocare, este administrată de subdiviziunea competentă din cadrul Direcției administrativ-operaționale, cu aplicarea cerințelor de disponibilitate, securitate și continuitate.

RESURSE:

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	10
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

AGEPI dispune de personal calificat și de resurse organizatorice adecvate pentru realizarea atribuțiilor sale. Responsabilitățile sunt repartizate potrivit organigramei și fișelor de post, iar necesarul de resurse este analizat în cadrul planificării, al managementului riscurilor și al analizelor efectuate de management.

Structura organizatorică actuală a AGEPI este aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 827/2025, iar organigrama publicată de AGEPI cuprinde 127 de unități.

SCURT ISTORIC

Din momentul în care Republica Moldova și-a obținut independența, a fost necesară crearea unei instituții cu un cadru juridic delimitat în domeniul proprietății intelectuale.

Astfel, la 25 noiembrie 1991, primul președinte al Republicii Moldova Mircea Snegur semnează Decretul nr.238 cu privire la Agenția de Stat pentru Drepturile de Autor (ADA), aflată în subordinea Guvernului și care are scopul să asigure protecția juridică a drepturilor de autor și a drepturilor conexe.

În același context, la 25 mai 1992 prin decretul Președintelui RM nr.120 este fondată Agenția de Stat pentru Protecția Proprietății Industriale pe lângă Ministerul Economiei și Finanțelor al RM, al cărui obiectiv principal consta în protejarea, din punct de vedere juridic a proprietății industriale pe teritoriul Republicii Moldova. Conform Hotărârii Guvernului nr. 595 din 8 septembrie 1992 cu privire la aprobarea Regulamentului Agenției de Stat pentru Protecția Proprietății Industriale a Republicii Moldova, este aprobată lista statelor de funcții și din această dată începe activitatea propriu-zisă a Agenției.

În anul 1995, în temeiul art.37 al Legii nr.461/1995 privind brevetele de invenție, prin Hotărârea Guvernului nr.743/1996, AGEPI obține statutul de întreprindere de stat în subordinea Guvernului.

În anul 2004, la 13 septembrie, în baza Codului cu privire la știință și inovare, are loc fuzionarea celor 2 agenții, ADA și AGEPI, și este aprobat statutul și structura Agenției de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, AGEPI rămânând în subordinea Guvernului.

La 3 iulie 2014 a fost adoptată Legea nr. 114/2014 cu privire la Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală. În 2018, AGEPI a fost reorganizată în autoritate administrativă centrală în subordinea Guvernului. În urma modificărilor ulterioare ale Legii nr. 114/2014 și a intrării în vigoare, la 1 ianuarie 2026, a Hotărârii Guvernului nr. 827/2025, AGEPI a fost reorganizată prin transformare în autoritate administrativă în subordinea Ministerului Justiției.

De-a lungul timpului au fost aprobate un șir de legi ce țin de protecția juridică a proprietății intelectuale, primele fiind Legea nr. 293/1994 privind dreptul de autor și drepturile conexe; Legea nr. 461/1995 privind brevetele de invenție; Legea nr. 588/1995 privind mărcile și denumirile de origine a produselor; Legea nr. 915/1996 privind protecția soiurilor de plante; Legea nr. 991/1996 privind protecția desenelor și modelelor industriale.

Din anul 2007, datorită evoluării sistemului național de PI și a tendinței de apropiere a sistemului de standardele europene, sunt adoptate, modificate sau completate o serie de legi în domeniul proprietății intelectuale, și anume Legea nr.161/2007 privind protecția desenelor și modelelor industriale, Legea nr. 38/2008 privind protecția mărcilor, Legea nr. 39/2008 privind protecția soiurilor de plante, Legea nr.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	11
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

50/2008 privind protecția invențiilor, Legea nr. 66/2008 privind protecția indicațiilor geografice, denumirilor de origine și specialităților tradiționale garantate și Legea nr. 230/2022 privind dreptul de autor și drepturile conexe.

Observatorul respectării drepturilor de proprietate intelectuală (în continuare – Observator) a fost instituit la data de 29.07.2011, în baza Ordinului nr. 111 al Directorului General AGEPI și activează conform Regulamentului de funcționare al Observatorului respectării drepturilor de proprietate intelectuală (în continuare - Regulament), aprobat prin Ordinul interinstituțional nr. 62 din 21.05.2026.

Observatorul este creat în scopul asigurării schimburilor de informații dintre autoritățile responsabile de monitorizarea respectării drepturilor de proprietate intelectuală, întru prevenirea și înlăturarea curențelor depistate în sistemul de asigurare a respectării drepturilor de proprietate intelectuală (în continuare - DPI) în republică, generării unor rapoarte, studii analitice și statistice, precum și exercitării funcțiilor Centrului de notificare și informare a Organizației Mondiale a Comerțului (OMC) privind aspectele drepturilor de proprietate intelectuală legate de comerț (TRIPS).

Cooperarea internațională

Pe plan internațional, AGEPI își inițiază activitatea începând cu anul 1993. Astfel, la 11 martie se adoptă Hotărârea Parlamentului Republicii Moldova privind aderarea Republicii Moldova la Convenția pentru Instituirea Organizației Mondiale a Proprietății Intellectuale (OMPI) și Convenția de la Paris pentru Protecția Proprietății Industriale. De asemenea, în același an, prin Hotărârea Parlamentului, Republica Moldova aderă la Aranjamentul de la Madrid privind înregistrarea internațională a mărcilor și Tratatul de cooperare în domeniul brevetelor (PCT).

În aceeași ordine de idei, la sfârșitul anului 1993 Președintele Republicii Moldova semnează Decretul de aderare la Aranjamentul de la Haga privind depozitul internațional de desene și modele industriale; Tratatul de la Budapesta privind recunoașterea internațională a depozitului microorganismelor în scopul asigurării protecției lor prin brevete și Tratatul de la Nairobi privind protecția Simbolului Olimpic.

În 1995, la 22 iunie sunt ratificate Convenția Internațională de la Roma pentru ocrotirea drepturilor interpreților, ale producătorilor de fonograme și ale organizațiilor de difuziune, precum și Convenția de la Berna privind protecția operelor literare și artistice. La 22 septembrie, același an, Parlamentul ratifică Tratatul privind dreptul mărcilor (TLT)(Geneva) și Convenția Eurasiatică privind brevetele (Moscova).

În februarie 1996 Republica Moldova devine membru al Convenției Eurasiatice privind brevetele. În 1997 Moldova decide să adere la Convenția internațională privind protecția noilor soiuri de plante (UPOV – Uniunea Internațională pentru Protecția Noilor Soiuri de Plante). În anul 2000 RM aderă la Aranjamentul de la Madrid privind sancțiunile pentru indicațiile false sau înșelătoare de proveniență a produselor, precum și Aranjamentul de la Lisabona privind protecția denumirilor de origine și înregistrarea internațională a acestora. În anul următor, 2001, Moldova aderă la Organizația Mondială a Comerțului și, implicit, la Acordul privind aspectele drepturilor de proprietate intelectuală legate de comerț (TRIPs).

În contextul apropierei sistemului național de PI de standardele europene, la 26 iunie 2012 Republica Moldova și Uniunea Europeană semnează la Bruxelles Acordul cu privire la protecția indicațiilor geografice ale produselor agricole și alimentare care ulterior a fost încorporat în Acordul de Asociere

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	12
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte (Bruxelles, 2014).

În același an, în cadrul Conferinței Diplomatice de la Beijing, Republica Moldova semnează, împreună cu alte 47 de țări, Tratatul OMPI privind interpretările audiovizuale, al cărui obiectiv este consolidarea statutului interpreților în industria audiovizuală prin asigurarea unui cadru legal internațional bine structurat și echilibrat, astfel pentru prima dată fiind reglementată protecția interpreților într-un mediu digital.

La 22-23 octombrie 2012, în cadrul unei vizite a Directorului General al OMPI Francis Gurry, la Chișinău este semnat Memorandumul de Înțelegere dintre Guvernul Republicii Moldova și Organizația Mondială a Proprietății Intellectuale privind cooperarea în domeniul PI.

Un an mai târziu, în iunie 2013, în cadrul Conferinței Diplomatice de la Marrakesh, Republica Moldova semnează Tratatul OMPI privind facilitarea accesului la operele publicate pentru persoanele cu deficiențe de vedere sau persoanele cu capacitate limitată de percepere a informației tipărite. Iar în octombrie 2013, la München, Germania, Directorul general al AGEPI și Președintele OEB semnează Acordul dintre Guvernul Republicii Moldova și Organizația Europeană de Brevete privind validarea brevetelor europene pe teritoriul Republicii Moldova.

În prezent Republica Moldova este parte la peste 40 de convenții, aranjamente, tratate și acorduri multinaționale și bilaterale în domeniul proprietății intelectuale. AGEPI, în calitate de autoritate responsabilă de administrarea sistemului de proprietate intelectuală, asigură colaborarea, pe bază de parteneriat reciproc avantajos, cu o serie de organizații internaționale și oficii naționale de specialitate, cu majoritatea dintre acestea fiind semnate acorduri și programe de colaborare.

Cooperarea națională

Cooperarea la nivel național ține în mare parte de promovarea sistemului național de protecție, respectare și valorificare a drepturilor de proprietate intelectuală (DPI), creșterea nivelului de cunoaștere în materie de PI, sensibilizarea și conștientizarea publicului cu privire la avantajele protecției și necesitatea respectării DPI, rolul pe care îl are proprietatea intelectuală în dezvoltarea socioeconomică a țării. Această colaborare se realizează în baza a peste 50 de acorduri bilaterale în domeniul proprietății intelectuale dintre AGEPI și alte entități din RM, cum ar fi autoritățile publice, instituțiile din domeniul științei și inovării, instituțiile de învățământ superior, bibliotecile, uniunile inventatorilor, compozitorilor, artiștilor etc.

Cele mai importante evenimente ce au marcat activitatea AGEPI

Printre cele mai importante inițieri ce au marcat activitatea AGEPI sunt:

- Depunerea primei cereri de brevet la 26 ianuarie 1993 (invenția „Băutură nealcoolică” solicitată de Matveenco Mihail);
- Înregistrarea de către AGEPI a primilor mandatar autorizați (reprezentanți în proprietatea intelectuală) ai Republicii Moldova (24 aprilie 1993);

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	13
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

- Apariția primului număr al Buletinului Oficial de Proprietate Industrială la data de 30 octombrie 1993, care ulterior (septembrie 2015) apare sub numele de Buletin Oficial de Proprietate Intelectuală (BOPI);
- Eliberarea la 4 februarie 1994 a Certificatului nr.1 de înregistrare a mărcii (Combinatul de piei artificiale și articole tehnice de cauciuc din Chișinău);
- Eliberarea la 12 mai 1994 a Brevetului nr.1 al Republicii Moldova (pentru a asigura protecția unui procedeu de fabricare a adaosului alimentar din materie vegetală);
- Eliberarea la 31 ianuarie 1995 a Certificatului nr. 1 de înregistrare a desenului/modelului industrial (Fabrica de mobilă „Viitorul”);
- Eliberarea la 30 aprilie 1995 a Certificatului nr. 1 de înregistrare a modelului de utilitate (titular Emanuil Mitnic);
- Desfășurarea primei ediții a Simpozionului „Lecturi AGEPI”, care ulterior devine simpozion internațional și se organizează în fiecare an – 24 octombrie 1997;
- Desfășurarea primei ediții a Expoziției Internaționale Specializate „INFOINVENT”, organizate de către AGEPI și CIE „Moldexpo” S.A. la 28-31 octombrie 1999;
- Deschiderea oficială a Institutului de Proprietate Intelectuală din cadrul AGEPI la 1 octombrie 2000;
- Lansarea paginii web oficiale a AGEPI (2001);
- Lansarea în anul 2003 a concursului „Marca comercială a anului” în cadrul expoziției „Fabricat în Moldova”, eveniment organizat în parteneriat cu Camera de Comerț și Industrie a RM și Asociația Națională a Producătorilor;
- Atestarea primilor evaluatori ai obiectelor de proprietate intelectuală și înmânarea certificatelor de calificare, înscrierea acestora în Registrul național al evaluatorilor OPI (2004);
- Lansarea, în ianuarie 2009, a unui nou tip de servicii – prediagnoza proprietății intelectuale – concept european în sprijinul întreprinderilor mici și mijlocii (IMM);
- Instituirea Observatorului respectării drepturilor de proprietate intelectuală la 29 iulie 2011;
- Publicarea de către AGEPI, în parteneriat cu Misiunea EUBAM, a primului „Raport național privind respectarea drepturilor de proprietate intelectuală în Republica Moldova, 2012”, ediție anuală, care are ca scop analiza fenomenelor de contrafacere și piraterie și recomandarea unor soluții eficiente pentru contracararea acestor flageluri;
- Lansarea sistemului informațional de depunere online a cererilor de brevetare/înregistrare a OPI și achitare a taxelor, utilizând semnătura electronică (2013);
- Implementarea în cadrul AGEPI a Sistemului de Management al Calității (SMC), conform cerințelor standardului ISO 9001:2008 (iulie 2013), ulterior recertificat conform standardului ISO 9001:2015 (octombrie 2017);
- Integrarea serviciilor AGEPI în portalul guvernamental unic al serviciilor www.servicii.gov.md, care oferă oportunitatea oricărei persoane interesate să aplice pentru obținerea unui drept de PI (2014);

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	14
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

- Organizarea de către AGEPI a primei reuniuni a Subcomitetului pentru Indicații Geografice, instituit în conformitate cu art. 306 al Acordului de Asociere între RM și UE, AGEPI având calitatea de organ responsabil de implementarea în RM a prevederilor Acordului de Asociere în materie de PI, inclusiv în domeniul IG (2015);
- Aderarea AGEPI, în 2015, la instrumentul de căutare Global Brand Database, instrument creat și gestionat de către OMPI;
- Adoptarea deciziei de protecție pe teritoriul UE a indicațiilor geografice: Valul lui Traian, Codru, Ștefan Vodă, dar și a indicației geografice Divin, utilizate pentru produsul „rachiu de vin învechit” fabricat pe întreg teritoriul Republicii Moldova. Decizia a fost adoptată la Bruxelles, Belgia, în cadrul celei de-a 2-a Reuniuni a Subcomitetului pentru IG (2016);
- Lansarea primei ediții a Concursului în domeniul proprietății intelectuale, adresat tinerilor din Republica Moldova și România care studiază în instituțiile de învățământ general din clasele a IX-XII-a, profesional tehnic, secundar și profesional tehnic post-secundar. Concursul este organizat de AGEPI, în parteneriat cu Ministerul Educației al RM, Oficiul de Stat pentru Invenții și Mărci din România și Oficiul Român pentru Drepturile de Autor (2017);
- Aderarea AGEPI la instrumentele de căutare TMview și Designview, puse la dispoziție de Oficiul Uniunii Europene pentru Proprietate Intelectuală (EUIPO) (2017);
- Aderarea AGEPI la programul TMclass al EUIPO și la instrumentul de căutare Global Design Database al OMPI (2018);
- Lansarea Hărții interactive a produselor tradiționale din Republica Moldova protejate prin indicații geografice și cu potențial de a fi protejate prin IG (2019);
- Aderarea AGEPI la instrumentul de clasificare DesignClass elaborat de EUIPO (2019);
- Înregistrarea primei specialități tradiționale garantate din Republica Moldova – desertul tradițional moldovenesc „PRUNE UMPLUTE CU MIEZ DE NUCĂ” (2019);
- Aderarea AGEPI la serviciul online de depunere a cererilor Madrid e-Filing, Republica Moldova devenind prima țară din sud-estul Europei care oferă serviciul de depunere online a cererilor pentru utilizatorii sistemului de la Madrid (2020);
- Aderarea AGEPI la serviciul PCT Paperless Service, care oferă posibilitatea transmiterii electronice a documentelor dintre AGEPI, în calitate de oficiu receptor pentru cererile internaționale de brevet de invenție depuse prin sistemul PCT, și OEB, în calitate sa de Autoritate Internațională de documentare PCT (2020);
- Implementarea Platformei informaționale în domeniul protecției drepturilor de proprietate intelectuală - e-IPR, sistem informațional interdepartamental comun care asigură schimbul de date interinstituțional și contribuie la informarea societății cu privire la respectarea drepturilor de PI (2021);
- Aprobarea Legii nr. 230/2022 privind dreptul de autor și drepturile conexe (28.07.2022), care a intrat în vigoare la data de 09.10.2022 (cu excepția prevederilor art.77, care vor intra în vigoare la 1 ianuarie 2025);

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	15
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

- Implementarea pachetului de programe „Goods & Services Web Service Package”, elaborat de EUIPO, AGEPI fiind primul oficiu de proprietate intelectuală din afara Uniunii Europene care l-a integrat în sistemul său informațional (2022);
- Semnarea la 21 mai 2026 a Ordinului interinstituțional cu privire la activitatea Observatorului respectării drepturilor de proprietate intelectuală de către Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, Agenția Digitalizare în Justiție și Administrare Judecătorească, Agenția Națională pentru Siguranța Alimentelor, Consiliul Concurenței, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, Inspectoratul General al Poliției al Ministerului Afacerilor Interne, Procuratura Generală și Serviciul Vamal..

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	16
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

1. SCOP ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1.1. Scop

Manualul calitatii are scopul de a:

- prezenta organizarea Sistemului de management al calitatii (SMC);
- comunica politica in domeniul calitatii din AGEPI;
- contribui la implementarea efectiva a SMC;
- prezenta bazele pentru auditarea SMC;
- prezenta, inclusiv părților terțe, alinierea SMC la cerințele ISO 9001:2015;
- folosi la instruirea personalului.

1.2. Domeniu de aplicare

SMC se refera la toate activitățile, din toate subdiviziunile care pot avea implicații asupra calitatii serviciilor oferite de AGEPI.

SMC a fost stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit în conformitate cu cerințele ISO 9001:2015, inclusiv Amendamentul 1:2024 privind schimbările climatice.

Domeniul sistemului de management al calității implementat la AGEPI este:

Servicii de acordare a protecției juridice a obiectelor de proprietate intelectuală

Locatia în care s-a implementat SMC este **sediu** cu următoarea adresă:

Str. Andrei Doga nr. 24, bloc 1,
Chisinau, MD2024, Republica Moldova

1.3. Excluderi

Nu sunt

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	17
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

2. REFERINȚE NORMATIVE

2.1. Generalități

Documentația SMC cuprinde informațiile documentate determinate de AGEPI ca fiind necesare pentru funcționarea eficientă a proceselor și pentru demonstrarea conformității, inclusiv:

- declarația managementului privind politica în domeniul calității;
- manualul calității;
- proceduri de sistem și alte informații documentate stabilite de AGEPI ca necesare;
- proceduri de proces;
- înregistrări și alte informații documentate păstrate ca dovezi ale rezultatelor obținute și ale conformității.

Toți angajații care execută activități ce pot influența calitatea serviciului, sunt obligați să îndeplinească cerințele SMC, așa cum sunt ele explicitate în documentele sistemului.

2.2. Documente de referință

Elaborarea *Manualului Calității* are la bază următoarele documente de referință:

- SM SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calității. Cerințe, aplicat împreună cu ISO 9001:2015/Amd 1:2024 – Amendamentul 1: schimbări privind acțiunea climatică.
- SM SR EN ISO 9000:2016 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- SM SR EN ISO 19011:2018 – Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management

Implementarea și menținerea SMC se realizează cu respectarea cadrului juridic și normativ aplicabil AGEPI, inclusiv:

- Legea nr. 114/2014 cu privire la Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală, cu modificările ulterioare;
- Hotărârea Guvernului nr. 827/2025 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea AGEPI;
- Legea nr. 229/2010 privind controlul financiar public intern, Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public și Standardele naționale de control intern în sectorul public, precum și alte acte normative aplicabile.

Alte standarde utilizate și legislația aplicabilă domeniului, folosite pentru documentarea unor cerințe sau la elaborarea unor proceduri se regăsesc în Anexele la procedurile de proces ale subdiviziunilor, care centralizează documentele externe aplicabile în toate subdiviziunile AGEPI.

2.3. Manualul de management al calității

Manualul Calității, cod MC, descrie organizarea, responsabilitățile și modalitățile utilizate pentru ținerea sub control a proceselor SMC din AGEPI, în conformitate cu ISO 9001:2015.

Prezentul *Manual* se aplică la toate activitățile AGEPI.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	18
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Manualul calitatii al AGEPI servește atât ca referință pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a eficacității SMC, cât și ca mijloc de prezentare a sistemului implementat, în relația cu furnizorii, clienții sau cu organismele de certificare.

Manualul este aprobat de Directorul AGEPI și difuzat de Reprezentantul Managementului pentru Calitate (RMC) prin plasarea versiunii actualizate pe pagina intranet, cu acces controlat pentru angajați. Dreptul de modificare se acordă persoanelor desemnate, iar evidența modificărilor se ține de RMC în formularul „Lista de control a modificărilor edițiilor și reviziilor”, cod F-04.

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII

AGEPI aplică termenii și definițiile din standardul SM SR EN ISO 9000:2016, dintre care:

3.1. Termeni referitori la persoană sau persoană

Angajament – implicare în, și contribuție la, activități pentru a îndeplini obiective comune.

Implicare – Participare la o activitate, la un eveniment sau la o situație.

Management de la cel mai înalt nivel — Persoana sau grup de persoane care orientează conduce și controlează o organizație la cel mai înalt nivel.

3.2. Termeni referitori la organizație

Client – Persoană sau organizație care ar putea primi sau primește un produs sau serviciu, destinat acestei persoane sau organizații sau care este cerut de aceasta.

Context al organizației – Combinație de aspecte interne și externe care pot avea un efect asupra modului în care o organizație abordează dezvoltarea și realizarea obiectivelor sale.

Furnizor – Organizație care furnizează un produs sau serviciu.

Parte interesată – Persoană sau organizație care poate afecta, poate fi afectată de, sau se poate percepe ea însăși ca fiind afectată de o decizie sau activitate.

3.3. Termeni referitori la activitate

Asigurarea calității – Parte a managementului calității concentrată pe furnizarea încrederii că cerințele referitoare la calitate vor fi îndeplinite.

Controlul calității – Parte a managementului calității concentrată pe îndeplinirea cerințelor referitoare la calitate.

Controlul modificărilor – Activități pentru controlul elementelor de ieșire după aprobarea oficială a informațiilor referitoare la configurația produsului.

Îmbunătățire – Activitate pentru creșterea performanței.

Îmbunătățire a calității – Parte a managementului calității concentrată pe creșterea capacității de a îndeplini cerințele referitoare la calitate.

Management – Activități coordonate pentru a orienta și a controla o organizație.

Managementul calității – Management referitor la calitate.

Managementul proiectului – Planificarea, organizarea, monitorizarea, controlarea și raportarea tuturor aspectelor unui proiect și motivarea tuturor celor implicați în el pentru realizarea obiectivelor proiectului.

Planificarea calității – Parte a managementului calității concentrată pe stabilirea obiectivelor referitoare la calitate și care specifică procesele operaționale necesare și resursele aferente pentru a realiza obiectivele calității.

3.4. Termeni referitori la proces

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	19
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Proces – Ansamblu de activități corelate sau în interacțiune care utilizează elementele de intrare pentru a livra un rezultat intenționat.

Proiect – Proces unic care constă dintr-un ansamblu de activități coordonate și controlate, cu dată de început și dată de finalizare, întreprins pentru realizarea unui obiectiv conform cerințelor specifice și care include constrângeri referitoare la timp, costuri și resurse.

Realizarea sistemului de management al calității – proces de stabilire, documentare, implementare, menținere și îmbunătățire continuă a unui sistem de management al calității.

Procedură – Mod specificat de realizare a unei activități sau a unui proces.

Proiectare și dezvoltare – Ansamblu de procese care transformă cerințele pentru un obiect în cerințele mai detaliate pentru acel obiect.

3.5. Termeni referitori la sistem

Sistem – Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune.

Infrastructură – Sistem de facilități, echipamente și servicii de care este nevoie pentru funcționarea unei organizații.

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.

Mediu de lucru – Ansamblu de condiții în care se desfășoară activitatea.

Confirmare metrologică – Ansamblu de operații cerute pentru a se asigura că echipamentul de măsurare este conform cu cerințele pentru utilizarea sa.

Sistem de management al măsurării – Ansamblu de elemente corelate sau în interacțiune, necesar pentru a se obține confirmarea metrologică și controlul proceselor de măsurare.

Politică – Intenții și direcție ale unei organizații așa cum sunt exprimate oficial de managementul său de la cel mai înalt nivel.

Politică referitoare la calitate – Politică în legătură cu calitatea.

Viziune – Aspirație spre ceea ce o organizație ar dori să devină, așa cum este exprimată de managementul său de la cel mai înalt nivel.

Misiune – Rațiunea de a exista o organizație, așa cum este exprimată de managementul său de la cel, mai înalt nivel.

Strategie – Plan pentru îndeplinirea unui obiectiv pe termen lung sau a unui obiectiv general.

3.6. Termeni referitori la cerințe

Calitate – Măsura în care un ansamblu de caracteristici intrinseci ale unui obiect îndeplinește cerințele.

Capabilitate – Capacitatea unui obiect de a realiza un sistem de ieșire care va îndeplini cerințele pentru acel element de ieșire.

Cerință – Nevoie sau așteptare care este declarată, în general implicită sau obligatorie.

Conformitate – Îndeplinirea unei cerințe.

Defect – Neconformitate referitoare la o utilizare intenționată sau specificată.

Neconformitate – Neîndeplinirea unei cerințe.

Trasabilitate – Capacitatea de a reconstitui istoricul, aplicarea sau localizarea unui obiect.

3.7. Termeni referitori la rezultat

Eficacitate – Gradul în care activitățile planificate sunt realizate și rezultatele planificate sunt obținute.

Eficiență – Relația dintre rezultatul obținut și resursele utilizate.

Element de ieșire – Rezultatul unui proces.

Obiectiv – Rezultat de îndeplinit.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	20
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Obiectiv referitor la calitate – Obiectiv în legătură cu calitatea.

Performanță – Rezultat măsurabil.

Produs – Element de ieșire al unei organizații care poate fi produs fără existența unei tranzacții care are loc între organizație și client.

Serviciu – Element de ieșire al unei organizații cu cel puțin o activitate desfășurată în mod necesar între organizație și client.

3.8. Termeni referitori la date, informații și documente

Date – Fapte despre un obiect.

Informații – Date semnificative.

Dovezi obiective – Date care susțin existența sau veridicitatea unui lucru.

Sistem informațional – Rețea de canale de comunicare utilizată într-o organizație.

Document – Informații și mediul care le conține.

Informații documentate – Informații care necesită a fi controlate și menținute de o organizație împreună cu mediul care le conține.

Specificație – Document care conține cerințe.

Manual al calității – Specificație pentru sistemul de management al calitatii al unei organizații.

Plan al calității – Specificație care precizează procedurile și resursele asociate care vor fi aplicate unui obiect specific, când și de către cine.

Inregistrare – Document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activităților realizate.

Plan de management al proiectului – Document care specifică ce este necesar pentru a atinge obiectivul (obiectivele) proiectului.

Verificare – Confirmare, prin furnizare de dovezi obiective, că cerințele specificate au fost îndeplinite.

Validare – Confirmare, prin furnizarea de dovezi obiective că cerințele pentru o utilizare sau aplicație intenționată au fost îndeplinite.

3.9. Termeni referitori la client

Cod de conduită pentru satisfacția clientului – Promisiuni, făcute clienților de către o organizație, referitoare la comportarea sa, care vizează îmbunătățirea satisfacției clientului și a prevederilor conexe.

Feedback – Opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamațiilor.

Litigiu – Dezacord, generat de o reclamație.

Reclamație – Exprimarea insatisfacției, adresată unei organizații referitoare la produsul sau serviciul acesteia sau la procesul în sine de tratare a reclamațiilor, la care este așteptat în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Satisfacția clientului – Percepție a clientului despre măsura în care așteptările clientului au fost îndeplinite.

3.10. Termeni referitori la caracteristică

Caracteristică – Trăsătură distinctivă.

Caracteristică referitoare la calitate – Caracteristică inerentă a unui obiect referitoare la o cerință.

Factor uman – Caracteristică a unei persoane, care are un impact asupra unui obiect luat în considerare.

Competență – Capacitate de a aplica cunoștințe și abilități pentru a obține rezultate intenționate.

Caracteristică metrologică – Caracteristică care poate influența rezultatele măsurării.

Configurare – Caracteristici funcționale și fizice corelate ale unui produs sau serviciu, definite în informațiile referitoare la configurarea produsului.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	21
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Configurație de bază – Informații referitoare la configurația produsului aprobate care stabilesc caracteristicile unui produs sau serviciu la un anumit moment, care servesc ca referință pentru activități din cadrul ciclului de viață al produsului sau serviciului.

3.11. Termeni referitori la determinare

Analiză – Determinare a potrivirii, adecvării sau eficacității unui obiect pentru a îndeplini obiective stabilite.

Determinare – Activitate pentru a identifica una sau mai multe caracteristici și valorile lor specifice.

Echipament de măsurare – Instrument de măsurare, software, etalon de măsurare, material de referință sau aparate auxiliare sau o combinație a acestora, necesare pentru realizarea procesului de măsurare.

Inspecție – Determinare a conformității cu cerințele specifice.

Încercare – Determinare conform cu cerințele pentru o utilizare sau aplicație intenționată specifică.

Măsurare – Proces de determinare a unei valori.

Monitorizare – Determinare a stării unui sistem, proces, produs, serviciu sau a unei activități.

Proces de măsurare – Ansamblu de operații pentru determinarea valorii unei cantități.

3.12. Termeni referitori la acțiune

Acțiune corectivă – Acțiune de eliminare a cauzei unei neconformități și de prevenire a reparației.

Corecție – Acțiune de eliminare a unei neconformități detectate.

3.13. Termeni referitori la audit

Audit – Proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi obiective și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

Audit combinat – Audit efectuat la un singur auditat pentru două sau mai multe sisteme de management împreună.

Audit comun – Audit efectuat la un singur auditat de două sau mai multe organizații de auditare.

Program de audit – Ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate spre un scop anume.

Domeniul auditului – Amploarea și limitele unui audit.

Plan de audit – Descriere a activităților și a acordurilor pentru un audit.

Criterii de audit – Ansamblu de politici, proceduri sau cerințe utilizate ca referință față de care este comparată dovada obiectivă.

Dovadă de audit – Înregistrări, declarații ale faptelor sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de audit și sunt verificabile.

Constatări ale auditului – Rezultate ale evaluării dovezilor de audit colectate în raport cu criteriile de audit.

Concluzie a auditului – Rezultat al unui audit după luarea în considerare a obiectivelor auditului și a tuturor constatărilor auditului.

Client al auditului – Organizație care este auditată.

Auditat – Organizație care este auditată.

Ghid – Persoană numită de auditat pentru a asista echipa de audit.

Echipă de audit – Una sau mai multe persoane care efectuează un audit susținută dacă este nevoie de experți tehnici.

Auditor – Persoană care efectuează un audit.

Expert tehnic – Persoană care furnizează expertiză sau cunoștințe specifice echipei de audit.

Observator – Persoană care însoțește echipa de audit, dar nu acționează ca un auditor.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	22
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

3.14. Termenii specifici fiecărui proces se regăsesc în *Procedura de proces* a fiecărei entități.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	23
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

4. CONTEXTUL ORGANIZAȚIEI

4.1. Înțelegerea organizației și a contextului în care activează

Agenția de Stat pentru Proprietatea Intelectuală (AGEPI) este o autoritate administrativă în subordinea Ministerului Justiției, cu personalitate juridică, responsabilă de promovarea și realizarea activităților în domeniul protecției juridice a proprietății intelectuale privind drepturile de proprietate industrială, dreptul de autor și drepturile conexe.

La nivel internațional - AGEPI reprezintă Republica Moldova în Organizația Mondială a Proprietății Intelectuale, în alte organizații internaționale, regionale și interstatale pentru protecția proprietății intelectuale, întreține și dezvoltă relații de colaborare cu acestea, precum și cu instituțiile de profil ale altor state.

Structura organizatorică actuală, aprobată conform Hotărârii Guvernului nr. 827/2025, cuprinde Directorul, doi directori adjuncți, Serviciul audit intern, Direcția financiară, Direcția mărci și design industrial, Direcția brevete, Direcția juridică, Direcția promovare și relații internaționale, Direcția drept de autor și drepturi conexe și Direcția administrativ-operațională, precum și structurile funcționale prevăzute de actele normative.

Organigrama este prezentată în Anexa 3 și pe pagina oficială AGEPI.

AGEPI monitorizează și revizuieste aspectele interne și externe relevante pentru scopul și direcția sa strategică, inclusiv cadrul juridic, reorganizările, digitalizarea, securitatea informației, continuitatea serviciilor și disponibilitatea resurselor. În conformitate cu Amendamentul 1:2024, AGEPI determină dacă schimbările climatice constituie un aspect relevant pentru SMC și tratează consecințele identificate prin procesele de planificare și management al riscurilor.

4.2. Înțelegerea necesităților și a așteptărilor părților interesate

Părțile interesate relevante recunoscute de AGEPI sunt prezentate mai jos:

- Autoritățile publice (locale, regionale, centrale),
- Instituțiile specializate ale altor state și Organismele internaționale,
- Clienții (solicitanții, titularii),
- Mandatarii autorizați,
- Furnizorii,
- Mass media,
- Angajații AGEPI.

AGEPI determină și monitorizează cerințele relevante ale acestora, inclusiv eventualele cerințe referitoare la schimbările climatice, atunci când sunt aplicabile SMC. Necesitățile și așteptările relevante ale părților interesate includ, după caz:

- Imaginea organizației la nivel național și internațional;
- Acorduri de colaborare cu alte instituții;
- Contracte încheiate cu operatori economici;
- Cerințe organizatorice;
- Obligațiile care decurg din acordurile cu clienții.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	24
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Așteptări și necesități care devin obligații de conformare pentru AGEPI:

- Cerințe organizatorice;
- Obligațiile care decurg din acordurile cu clienții.

Relatia cu clientul este descrisă în *Procedurile de proces* ale fiecărei subdiviziuni AGEPI.

AGEPI dezvoltă relații de colaborare cu partenerii săi, relații bazate pe o strategie comună orientată către obținerea de beneficii și către îndeplinirea cerințelor clienților.

Implicarea angajaților în SMC, este obținută prin identificarea necesităților acestora, recunoașterea și motivarea muncii pe care aceștia o depun, precum și prin instruire, pentru ridicarea nivelului de cunoștințe.

Pentru evaluarea percepției angajaților asupra mediului de lucru, Secția resurse umane administrează periodic Chestionarul de satisfacție a angajaților AGEPI, întocmește raportul de evaluare și îl prezintă RMC și conducerii AGEPI, pentru examinare în cadrul analizei efectuate de management.

4.3. Determinarea domeniului de aplicare al sistemului de management al calității

În cadrul AGEPI este stabilit, documentat, implementat, menținut și îmbunătățit continuu un sistem de management al calității conform ISO 9001:2015.

Domeniul SMC este stabilit pentru:

Servicii de acordare a protecției juridice a obiectelor de proprietate intelectuală.

SMC al AGEPI definit în prezentul Manual a realizat:

- identificarea proceselor relevante ale SMC și repartizarea acestora în organizație, prin documentarea acestora în documente specifice și determinarea succesiunii și interacțiunii acestor procese - prezentate în *Harta proceselor – Anexa 1*;
- determinarea criteriilor și metodelor necesare pentru ca operarea și controlul acestor procese să fie eficiente;
- asigurarea resurselor și informațiilor necesare pentru funcționarea și ținerea sub control a acestor procese;
- monitorizarea, măsurarea și analiza acestor procese;
- implementarea acțiunilor necesare pentru a realiza rezultatele planificate și îmbunătățirea continuă a acestor procese;
- evaluarea și actualizarea, dacă este necesar, a SMC.

4.4. Sistemul de management al calității și procesele sale

În cadrul AGEPI au fost identificate unele categorii de procese (prezentate în *Harta proceselor – Anexa 1* și *Lista proceselor - Anexa 2*), după cum urmează:

- procese de management și asigurare a resurselor;
- procese de realizare a serviciilor;
- procese suport;
- procese de măsurare, analiza și îmbunătățire.

Atunci când AGEPI utilizează procese din afară, procese ce influențează conformitatea produsului și serviciului cu cerințele, se asigură controlul asupra acelor procese prin prevederi clare precizate în contractele încheiate.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	25
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Procesele externalizate sunt identificate în *Lista proceselor externalizate (Anexa 4)*.

Analiza datelor

Rezultatele activităților de verificare sunt analizate de proprietarii de procese și de RMC, cu scopul de a:

- confirma satisfacerea măsurilor planificate prin prisma performanței globale a SMC,
- identifica necesitățile de actualizare sau îmbunătățire a sistemului,
- identifica tendințele care indică o incidență crescută a serviciilor neconforme,
- stabili informațiile referitoare la starea și importanța zonelor care trebuie auditate,
- furniza dovezi referitoare la eficacitatea acțiunilor corective întreprinse.

Rezultatele analizelor sunt folosite ca elemente de intrare pentru analiza efectuată de management și pentru actualizarea sistemului de management al calității.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	26
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

5. LEADERSHIP

5.1. Leadership si angajament

5.1.1. Generalități

Conducerea AGEPI se implica activ in dezvoltarea, implementarea si imbunatatirea eficacitatii SMC prin comunicarea in cadrul organizatiei a importanței satisfacerii cerințelor clienților, a cerințelor legislației și reglementărilor în vigoare aplicabile.

In acest scop conducerea AGEPI:

- comunica în cadrul organizației importanta satisfacerii cerințelor clienților, precum și a cerințelor legale si a celor de reglementare;
- asigura faptul ca obiectivele și politica privind calitatea sunt înțelese, implementate si susținute la toate nivelele organizației;
- susține calitatea prin obiectivele strategice ale AGEPI;
- conduce analizele efectuate de management, si
- asigura resursele necesare și disponibile pentru asigurarea calității.

5.1.2. Orientare către client

Întreaga activitate a AGEPI este orientată către clienții săi. Toți angajații sunt conștienți că succesul organizatiei depinde de modul în care cerințele clientului sunt determinate și înțelese, pentru satisfacerea clienților actuali sau potențiali, ținându-se cont de interesele tuturor părților implicate în activități.

Pentru satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților se are în vedere:

- înțelegerea necesităților și așteptărilor clienților actuali sau potențiali;
- determinarea caracteristicilor principale ale serviciilor dorite de clienți;
- identificarea oportunităților pieței, a punctelor slabe, a zonelor cu cerere mare pentru serviciile organizației și a tendințelor viitoare.

Orientarea către client este realizată prin implicarea Directorului AGEPI și a tuturor responsabililor de procese, fiecare fiind responsabil de relația cu clienții în domeniul său. Nevoile și așteptările clienților sunt evaluate, transformate în cerințe, comunicate persoanelor implicate și îndeplinite, cu luarea în considerare a:

- respectării reglementărilor aplicabile în domeniu;
- responsabilităților pe care le are AGEPI față de sănătatea și securitatea utilizatorilor;
- impactului curent și potențial al serviciilor realizate asupra comunității.

5.2. Politica referitoare la calitate

Politica referitoare la calitate este disponibilă și menținută ca informație documentată prin *Declarația de politica in domeniul calității*, cod DP, care este un document separat de MC, și conține atât obiectivele în domeniul calității cât și angajamentul managementului.

Managementul de vârf a definit politica în domeniul calității, care:

- este adecvată scopului activității AGEPI și poziției sale pe piață;
- este comunicată, implementată și menținută în organizație;
- este în conformitate atât cu cerințele autorităților de stat cât și cu cerințele de calitate agreate mutual de clienți;
- este analizată pentru adecvarea ei continuă;
- este susținută prin obiective măsurabile.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	27
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Declarația de politică în domeniul calității este comunicată în cadrul AGEPI prin:

- afișare la intrare în sediul AGEPI și pe holurile instituției;
- difuzare controlată în fiecare subdiviziune AGEPI;
- plasarea pe pagina intranet.

Totodată, *Declarația de politică în domeniul calității* este plasată pe site-ul oficial al AGEPI unde este disponibilă tuturor părților interesate.

5.3. Roluri organizaționale, responsabilități și autorități

Sistemul de management al calității este organizat astfel încât să funcționeze eficace și flexibil, cu respectarea cadrului juridic aplicabil, a Politicii referitoare la calitate, a ISO 9001:2015, inclusiv a Amendamentului 1:2024.

Structura organizatorică generală a AGEPI este definită în *Organigrama AGEPI, Anexa 3* la prezentul Manual. Odată cu implementarea SMC s-au stabilit responsabilități specifice pentru asigurarea calității serviciilor prestate. Aceste responsabilități sunt definite în:

- *Procedurile de proces;*
- *Fișa postului*, pentru toate persoanele;
- *Anexe la Fișa postului (Ordine)*, pentru asumarea responsabilităților pe linie de calitate, pentru persoanele a căror activitate are impact asupra SMC, dacă este cazul.

Personalul are responsabilitatea raportării problemelor privind SMC. Personalul desemnat are definite responsabilități și autoritate de a iniția și înregistra acțiuni corespunzătoare.

Directorul AGEPI atribuie prin ordin responsabilitățile și autoritățile necesare pentru funcționarea SMC. Auditurile interne ale SMC sunt efectuate de personal competent, selectat astfel încât să fie asigurate obiectivitatea și imparțialitatea, fără auditarea propriei activități. Serviciul audit intern își exercită atribuțiile conform cadrului normativ al auditului public intern, distinct de auditul intern al SMC, cu excepția situațiilor aprobate în care sunt îndeplinite cerințele de competență și independență.

Coordonarea Sistemului de management al calității

Directorul AGEPI desemnează prin ordin Responsabilul cu Managementul pentru Calitate (RMC) și stabilește responsabilitățile, autoritatea și relațiile de raportare ale acestuia. Desemnarea RMC nu transferă răspunderea managementului de vârf pentru eficacitatea SMC.

RMC are următoarele responsabilități:

- asigură coordonarea stabilirii, implementării, menținerii și îmbunătățirii proceselor necesare SMC;
- raportează Directorului și conducerii AGEPI cu privire la performanța SMC și la necesitățile de îmbunătățire;
- promovează conștientizarea cerințelor clienților, ale părților interesate relevante și ale SMC;
- coordonează planificarea activităților SMC și necesarul de resurse aferent;
- verifică și coordonează documentele generale ale SMC și modificările acestora;
- participă la ședințele conducerii atunci când sunt examinate aspecte relevante pentru SMC;
- contribuie la definirea și monitorizarea obiectivelor referitoare la calitate;
- coordonează selectarea și instruirea auditorilor interni ai SMC, cu respectarea cerințelor de competență și imparțialitate;
- poate propune audituri neplanificate și alte activități de evaluare, în funcție de riscuri și rezultate;

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	28
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

- pregătește, împreună cu proprietarii de procese, informațiile pentru analiza efectuată de management;
- monitorizează și raportează rezultatele evaluărilor satisfacției clienților și angajaților AGEPI.

Directorul și RMC reprezintă AGEPI, în limitele competențelor atribuite, în relația cu părțile externe privind SMC.

6. PLANIFICARE

6.1. Acțiuni de tratare a riscurilor și oportunităților

Riscurile și oportunitățile legate de aspectele interne și externe, de cerințele părților interesate și de realizarea rezultatelor intenționate ale SMC sunt identificate în Registrul consolidat al riscurilor și oportunităților și sunt tratate conform procedurii PS-06 și Strategiei de management al riscurilor și oportunităților, aprobată prin ordinul nr. 86 din 30.06.2025, cu modificările ulterioare. Atunci când schimbările climatice sunt stabilite ca aspect relevant, riscurile și oportunitățile aferente sunt incluse în această analiză.

După identificare se stabilesc măsuri pentru:

- A da asigurări că SMC poate obține rezultatele intenționate;
- A preveni sau a reduce efectele nedorite;
- A realiza îmbunătățirea.

Opțiunile de reacții la riscuri pot include tolerarea/acceptarea riscurilor; diminuarea/minimizarea/atenuarea; tratarea riscurilor (limitarea probabilității; limitarea impactului); eliminarea/evitarea riscurilor; transferarea/externalizarea/împărtășirea riscurilor .

6.2. Obiectivele referitoare la calitate și planificarea realizării lor

La nivelul AGEPI și a fiecărei subdiviziuni se stabilesc obiective generale și specifice referitoare la calitate. Obiectivele sunt definite în *Planul de activitate anual al AGEPI* precum și în *Planurile de acțiuni ale subdiviziunilor*, cod F-06. Stadiul realizării obiectivelor din plan, se raportează și se analizează în cadrul analizelor efectuate de management, cel puțin o dată pe an.

La stabilirea obiectivelor referitoare la calitate se ține cont de îndeplinirea cerințelor legislative și de reglementările în vigoare referitoare la realizarea serviciilor de acordare a protecției juridice obiectelor de proprietate intelectuală.

Urmărirea și documentarea realizării obiectivelor referitoare la calitate este responsabilitatea șefilor direcțiilor sau a persoanelor împuternicite. Atingerea obiectivelor referitoare la calitate este analizată în cadrul ședințelor periodice ale conducerii, respectiv la analizele anuale efectuate de management și, dacă este necesar, sunt întreprinse măsuri adecvate.

În funcție de aceste obiective se stabilesc riscurile sau oportunitățile care derivă din acestea. Apoi se face analiza riscurilor respective.

6.3. Planificarea schimbărilor

RMC, în cooperare cu responsabilii de procese, elaborează anual planificarea SMC, care include:

- auditurilor interne;
- instruirile angajaților;
- analiza SMC;

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	29
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

- obiectivele calității;
- actualizarea în timp real a documentației SMC.

Managementul de vârf se asigură că SMC este actualizat în mod controlat. RMC evaluează periodic necesitatea schimbărilor, integritatea SMC, resursele disponibile, responsabilitățile și consecințele preconizate.

Activitățile de actualizare ale sistemului sunt înregistrate și raportate într-un mod corespunzător ca elemente de intrare pentru analiza efectuată de management.

Planificarea SMC este centralizată în *Planul de activitate anual al AGEPI* și în formularul *Planificarea SMC*, cod F-07.

7. SUPORT

7.1. Resurse

7.1.1. Generalități

Conducerea AGEPI asigură resursele necesare: resurse umane, informații, infrastructură, mediu de lucru, resurse financiare în funcție de necesități, pentru activități de management, instruire, de verificare, inspecție, actualizare SMC, inclusiv pentru audituri interne.

Alocarea resurselor este realizată, prin Bugetul anual al AGEPI, obiectivele specifice, programele privind instruirea, calificarea și specializarea personalului, mentenanța rețelei de calculatoare și a infrastructurii.

7.1.2. Personal

Cerința fundamentală pentru fiecare angajat al organizației care efectuează activități ce influențează conformitatea cu cerințele referitoare la serviciile prestate este să dispună de calificarea, cunoștințele, abilitățile și experiența necesare funcției pe care o îndeplinește, să cunoască, în concordanță cu Politica referitoare la calitate, obiectivele stabilite, cerințele concrete și reglementările care se referă la activitățile în care este implicat și prevederile aferente sănătății și securității în muncă.

RMC și personalul care desfășoară activități cu impact asupra conformității serviciilor trebuie să fie competenți pe baza studiilor, instruirii, abilităților și experienței, demonstrate prin informații documentate corespunzător.

Activitățile legate de gestionarea resurselor umane sunt reglementate în *PP-06*. În *Dosarul angajatului* se mențin înregistrări privind: studii, instruire, abilități și experiența.

7.1.3. Infrastructura

Conducerea AGEPI asigură infrastructura necesară pentru operarea proceselor și pentru conformitatea serviciilor cu cerințele ISO 9001:2015.

Infrastructura include:

- clădirile, spațiile de lucru, anexele și utilitățile asociate;
- mijloacele de transport;
- echipamente IT.

Dotarea materială este descrisă în prezentul Manual.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	30
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

7.1.4. Mediul pentru operarea proceselor

Conducerea AGEPI se preocupă permanent să asigure mediul de lucru corespunzător creșterii performanței, având o influență pozitivă asupra satisfacției și a performanței personalului.

Pentru toate entitățile organizatorice care contribuie la realizarea serviciilor sunt asigurați factorii fizici necesari (căldura, lumina, igiena, temperatura, curățenia, nivelul de zgomot).

Este organizat și sunt stabilite responsabilități pentru primul ajutor, securitatea muncii și paza contra incendiilor – toate în conformitate cu prevederile legale în domeniu.

SMC este conceput pentru a susține continuitatea proceselor și în situații de alertă, incidente IT, situații excepționale, fenomene meteorologice severe sau alte cazuri de forță majoră relevante.

Măsurile de răspuns și continuitate sunt stabilite în documente interne și în procedurile proceselor suport, sunt testate sau revizuite după caz și sunt actualizate în funcție de riscuri și lecțiile învățate.

7.1.5. Resurse de monitorizare și măsurare

În cadrul AGEPI are loc monitorizarea continuă a conformității serviciilor prestate prin activități adecvate de supraveghere și management, precum și alte acțiuni întreprinse de către personalul AGEPI în vederea îndeplinirii sarcinilor.

Monitorizarea presupune supravegherea sistematică a activităților de control. Nivelul de supraveghere variază în dependență de competența personalului ce efectuează controalele, importanța controlului pentru eficacitatea sistemului și natura riscurilor.

În afară de supravegherea sistematică, managerii efectuează verificări inopinate privind modul în care funcționează un proces, ca mijloc de asigurare a faptului că activitățile respective sînt supravegheate în mod eficient.

Urmare monitorizării, după caz, se organizează ședințe/întâlniri de lucru, se întocmesc rapoarte periodice, note interne și ordine.

Un rol important de monitorizare ține de verificările realizate pentru asigurarea faptului că angajații dispun de *Proceduri de proces* actualizate pentru a se ghida în procesul de lucru.

În conformitate cu prevederile legislației naționale în domeniul PI informațiile despre cererile depuse, titlurile eliberate și deciziile emise în procesul de furnizare a serviciilor, sunt publicate în BOPI, care este editat lunar și plasat pe site-ul AGEPI.

Totodată, toate procesele și termenii sunt ținute sub control de către persoanele responsabile, iar în cazul în care nu sunt îndeplinite cerințele pentru furnizarea serviciului conform actelor normative în vigoare sau expiră termenul de furnizare a serviciului, clientul este informat prin notificare despre necesitatea remedierii iregularităților într-un termen rezonabil.

Pentru Brevete de invenții, Mărci și Desene/modele industriale este creată trasabilitatea dosarului în baza de date publică de pe site-ul AGEPI, unde fiecare client (alte persoane) poate vedea la ce etapă se află dosarul și care sunt pașii următori. Astfel trasabilitatea dosarului este asigurată în format electronic prin intermediul înscrisurilor din Bazele de date specializate.

La fel, în cadrul activităților desfășurate în AGEPI sunt utilizate dispozitive de măsurare și monitorizare:

- Termohigrometre, pentru asigurarea măsurării temperaturii și umidității aerului în încăperi;
- Contoare de gaz pentru asigurarea măsurării volumului de gaze naturale consumate;
- Contoare de apă pentru asigurarea măsurării volumului de apă menajeră consumat;

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	31
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

d) Contoare de energie electrică pentru asigurarea măsurării energiei electrice consumate.

Măsurile aplicate de AGEPI privind:

- alegerea și evidența echipamentelor de măsurare și monitorizare,
- verificarea periodică a echipamentelor de măsurare și monitorizare,
- manipularea și păstrarea EMM,

precum și, acțiunile întreprinse urmare depistării unor EMM defecte sunt descrise în procedura de sistem *PS-07, Menținere echipamente de măsurare și monitorizare*.

7.1.6. Cunoștințe organizaționale

Lista instruirilor propuse pentru diferite funcții se întocmește de Secția resurse umane și se aprobă de Directorul AGEPI.

Activitatea de instruire este planificată astfel încât să furnizeze fiecărui angajat elementele necesare și/sau utile desfășurării în mod optim și integral a activităților.

În particular perfecționarea și instruirile sunt efectuate:

- la angajarea de personal nou sau schimbarea postului,
- la introducerea unor metode de lucru noi,
- pentru cunoașterea cerințelor legislației și reglementărilor, în vigoare,
- pentru cunoașterea cerințelor sistemului de management al calității,
- pentru dobândirea competențelor necesare sau îmbunătățirea nivelului cunoștințelor profesionale.

Prin instruire AGEPI se asigură că personalul său este conștient de relevanța și importanța activităților pe care le desfășoară și de modul în care contribuie la realizarea obiectivelor calității.

Instruirea și perfecționarea pot fi efectuate în cadrul AGEPI sau în afară, pe baza unui suport de instruire corespunzător și eficient. Eficacitatea activității de formare/ instruire este verificată în mod direct sau indirect prin modul de aplicare în practică a cunoștințelor însușite.

Secția resurse umane prezintă Directorului spre aprobare Planul anual de dezvoltare profesională, cod F-19, ține evidența personalului instruit și raportează anual conducerii AGEPI rezultatele instruirilor.

7.2. Competență

Competențele necesare persoanelor care lucrează în cadrul AGEPI sunt definite în momentul luării deciziei de angajare a unei noi persoane. Persoanelor respective li se cer diplome de studii sau de calificare, precum și dovada experienței pretinsă. Nivelul competenței fiecărui post este prevăzut în fișele de post.

În cadrul AGEPI, ocuparea funcțiilor publice se efectuează prin concurs, conform cadrului normativ aplicabil. Activitatea este organizată și coordonată de comisia de concurs constituită prin ordinul Directorului, iar informațiile privind funcțiile vacante și rezultatele etapelor de concurs sunt publicate pe pagina web a AGEPI, în condițiile legii.

În conformitate cu prevederile *Regulamentului cu privire la evaluarea performanțelor profesionale ale funcționarului public*, aprobat de Guvern, fiecare funcționar public are stabilite obiective cu indicatori de performanță cu valori-țintă, care măsoară cantitativ și calitativ îndeplinirea acestuia în termenul stabilit. Obiectivele se stabilesc semestrial pentru fiecare funcționar public.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	32
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Performanțele profesionale ale angajaților sunt evaluate conform cadrului normativ aplicabil, în vederea aprecierii rezultatelor și identificării necesităților de dezvoltare profesională. Sporul pentru performanță se stabilește și se acordă în baza regulamentului intern aprobat prin ordinul Directorului.

În cadrul procedurii de evaluare, evaluatorul, în comun cu funcționarul public, identifică necesitățile de dezvoltare profesională a acestuia, pe care le consemnează în fișa de evaluare. Șefii de subdiviziuni elaborează, în baza necesităților de dezvoltare profesională identificate, solicitări privind subiectele/tematicile pentru activitățile de instruire internă și externă și le prezintă subdiviziunii resurse umane. Subdiviziunea resurse umane analizează și sistematizează informațiile cu privire la necesitățile de dezvoltare profesională ale funcționarilor publici, înscrise în solicitările privind subiectele/tematicile pentru activitățile de instruire internă și externă. Aceste informații sunt folosite la elaborarea/revizuirea planului anual de dezvoltare profesională a funcționarilor publici din cadrul AGEPI.

Se mențin în *Dosarul angajatului* informații documentate privind: studii, instruirii, abilități, evaluare a performanțelor, spor și experiență.

Procesul este descris în procedura de proces *PP-06*.

7.3. Conștientizare

Persoanele din cadrul organizației au fost instruite cu referire la politica referitoare la calitate, la obiectivele relevante referitoare la calitate care se emit la nivelul unității, la contribuția lor la eficacitatea sistemului de management al calității, inclusiv beneficiile performanței îmbunătățite.

Neconformitățile cu cerințele sistemului de management sunt tratate în conformitate cu *Procedura de sistem PS-04, Controlul serviciului neconform*.

7.4. Comunicare

În cadrul organizației comunicările interne și externe relevante pentru sistemul de management al calității au fost definite și determinate.

Managementul de vârf și responsabilii de procese au obligația de a comunica RMC toate schimbările relevante privind:

- serviciile sau noile servicii realizate de organizație;
- mijloacele fixe, echipamentele, mediul înconjurător;
- nivelul de calificare al personalului și/sau alocarea responsabilităților și a autorităților;
- cerințele autorităților de stat;
- cerințele clienților și a altor părți, pe care le observă persoane responsabile din organizație;
- întrebările relevante din partea organizațiilor externe interesate;
- alte situații care au un impact asupra calității serviciilor oferite.

Toate aceste informații sunt folosite la actualizarea periodică a SMC.

Comunicarea de sus în jos și de jos în sus se realizează prin ședințe, întâlniri de lucru, rapoartele periodice, note interne și ordine, documente difuzate, comunicări telefonice, e-mail etc. și este un proces continuu.

Comunicarea externă cu clienții și instituțiile statului se face la nivelul fiecărei direcții prin corespondență scrisă, e-mail, telefon alte mijloace de comunicare on-line accesibile.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	33
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Comunicarea interactivă în aval și în amonte este unul din elementele cheie pentru asigurarea calității serviciilor.

La AGEPI este asigurată o bună comunicare:

- în amonte, cu furnizorii și cu contractanții, prin solicitarea unor informații de la aceștia în legătură cu produsele/serviciile achiziționate, care pot fi transmise beneficiarului/clientului, dacă este cazul;
- cu contractanții pentru unele servicii care au impact asupra serviciilor sau mediului de lucru în legătură cu capacitatea acestora de a nu influența calitatea serviciilor prestate;
- în aval, cu clienții, în legătură cu informarea acestora privind modul de organizare, perioada, durata și costurile și, dacă este cazul, tratarea cererilor de ofertă, solicitărilor, comenzilor, contractelor, inclusiv amendamentele la acestea;
- cu instituțiile statului, într-un mod transparent, bazat pe respect reciproc.

Se păstrează înregistrări ale acestor comunicări, inclusiv reclamațiile de la clienți.

7.5. Informații documentate

Documentele cerute de SMC sunt ținute sub control în conformitate cu procedura documentată *Informații documentate menținere*, cod PS-01, care precizează regulile de:

- aprobare, emitere;
- analiză, actualizare, dacă este cazul, reaprobare;
- identificare a modificărilor și stadiului reviziei curente a documentelor;
- asigurare ca versiunile relevante ale documentelor aplicabile sunt disponibile la punctele de utilizare;
- asigurare ca documentele rămân lizibile și identificabile cu ușurință;
- identificare și distribuție controlată a documentelor de proveniență externă;
- prevenire a utilizării neintenționate a documentelor perimate și de aplicare a unei identificări adecvate dacă sunt păstrate pentru orice alt scop;
- stabilire a timpului de păstrare a documentelor.

Înregistrările sunt un tip special de documente și se țin sub control, conform cerințelor precizate în procedura documentată *Informații documentate păstrate*, Cod PS-02, care definește controlul necesar pentru identificarea, depozitarea, protejarea, regăsirea, durata de păstrare și eliminarea înregistrărilor. Înregistrările furnizează dovezi ale conformității cu cerințele și a funcționării eficiente a SMC și de aceea trebuie să rămână lizibile, identificabile, regăsibile cu ușurință și arhivate pentru o perioadă de timp care depinde de prevederile legale și/sau cerințele clienților.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	34
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

8. OPERARE

8.1. Planificare si control operațional

SMC implementat la AGEPI are ca finalitate planificarea si dezvoltarea unor procese care sa asigure calitatea serviciilor realizate.

Sunt identificate procese principale de realizare a serviciilor în domeniile:

Inventii, Marci, Desene si modele industriale, Indicații geografice, Denumiri de origine si Specialități tradiționale garantate, Soiuri de plante, Topografii ale circuitelor integrate, Drept de autor si drepturi conexe.

Lista tuturor proceselor SMC este prezentata în Anexa 2 la prezentul manual.

SMC are la bază cerințele ISO 9001:2015.

Planificarea realizarii serviciului este descrisa în *Procedurile de proces*, ele descriu activitățile și responsabilitățile necesare realizării serviciului, sunt prezentate etapele obținerii titlurilor de protecție a OPI, inclusiv activitățile de monitorizare și verificare, documentele de referință, înregistrările necesare, precum și confirmarea calității execuției serviciului prin semnătura celui care a realizat lucrarea/proiectul.

8.2. Cerințe pentru servicii

În cadrul AGEPI, determinarea cerințelor referitoare la serviciu se realizeaza:

- în procesul de depunere a cererii;
- în procesul de solicitare a unui serviciu.

Documentele cele mai importante pentru definirea cerințelor sunt: cererile explicate definite în formularele AGEPI sau cele implicite, rezultate din legislație.

La AGEPI analiza cerințelor referitoare la serviciu este făcută înainte de: examinarea cererii și trebuie să asigure ca:

- cerintele referitoare la serviciu sunt clar definite;
- divergentele care se pot ivi sunt rezolvate;
- instituția are capacitatea sa indeplineasca cerintele definite.

Analiza se efectueaza precontractual si in timpul derularii contractului, dupa caz, conform procedurilor de proces specifice.

8.3. Proiectare si dezvoltare a produselor și serviciilor

8.3.1. Generalități

La AGEPI, proiectarea și dezvoltarea sunt desfășurate de subdiviziunile competente, inclusiv Direcția juridică, Direcția financiară și Direcția administrativ-operațională, prin Secția tehnologii informaționale, în funcție de natura rezultatului proiectat: acte normative, standarde, proceduri, servicii digitale, baze de date și sisteme informaționale.

Activitățile de proiectare și dezvoltare sunt descrise în procedurile de proces și în documentele interne aplicabile subdiviziunilor responsabile; codurile și denumirile documentelor se mențin actualizate în nomenclatorul SMC.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	35
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

8.3.2. Planificarea proiectării și dezvoltării

Planificarea primară a proiectării /dezvoltării se realizează prin intermediul *Planului de activitate anual al AGEPI*.

Pe durata planificării proiectării și dezvoltării, seful Direcției determină:

- etapele proiectării și dezvoltării;
- analiza, verificarea și validarea care sunt adecvate fiecărei etape de proiectare și dezvoltare;
- responsabilitățile și autoritatea pentru proiectare și dezvoltare.

8.3.3. Elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării

Elementele de intrare legate de cerințele referitoare la proiectare/dezvoltare sunt determinate și înregistrate. Aceste elemente de intrare includ:

- cerințe de funcționare și performanță;
- cerințe legale și ale reglementărilor aplicabile;
- atunci când este aplicabil, informații derivate din proiecte similare anterioare;
- alte cerințe esențiale pentru proiectare și dezvoltare.

Aceste elemente de intrare sunt analizate pentru a stabili dacă sunt adecvate.

8.3.4. Controale ale proiectării și dezvoltării

Analizele sistematice ale proiectării și dezvoltării sunt efectuate de către responsabilii de procese în conformitate cu modalitățile planificate, în etape adecvate pentru:

- evaluarea capacității rezultatelor proiectării și dezvoltării de a satisface cerințele;
- identificarea oricărei probleme și propunerea de acțiuni necesare.

Verificarea este efectuată în conformitate cu modalitățile planificate, în vederea asigurării că elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării au satisfăcut cerințele cuprinse în elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării.

Validarea proiectării și dezvoltării se efectuează în conformitate cu modalitățile planificate și reglementate prin ordine de linie pentru a se asigura că rezultatul obținut este capabil să asigure satisfacerea cerințelor pentru aplicări specificate sau utilizări intenționate, atunci când sunt cunoscute. Validarea se finalizează înainte de livrarea sau implementarea proiectului.

Se mențin înregistrările rezultatelor verificării, validării și ale oricăror acțiuni necesare.

8.3.5. Elemente de ieșire ale proiectării și dezvoltării

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării sunt furnizate într-o formă care permite verificarea în raport cu elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării și sunt aprobate de conducerea AGEPI înainte de a deveni aplicabile.

Elementele de ieșire ale proiectării și dezvoltării:

- satisfac cerințele cuprinse în elementele de intrare ale proiectării și dezvoltării;
- furnizează informații corespunzătoare pentru aprovizionare și pentru furnizarea serviciului;
- conțin sau fac referire la reglementări de furnizare și acceptare a serviciului;
- precizează caracteristicile serviciilor care sunt esențiale pentru utilizarea sigură și corectă a acestora.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	36
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

8.3.6. Modificări ale proiectării și dezvoltării

Modificările în proiectare și dezvoltare se identifică și sunt menținute înregistrări. Modificările se analizează, verifică și sunt validate, după caz, și aprobate înainte de implementare.

Analiza modificărilor în proiectare și dezvoltare include evaluarea efectului modificărilor asupra părților componente și a proiectului deja implementat.

Se mențin înregistrări ale rezultatelor analizei modificărilor și ale oricăror acțiuni necesare.

8.4. Controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior

AGEPI efectuează controlul proceselor, produselor și serviciilor furnizate din exterior în conformitate cu legislația în vigoare privind achizițiile publice.

8.4.1. Generalități

Inițierea și desfășurarea procedurilor de achiziție publică sunt coordonate de Serviciul planificare instituțională și achiziții publice, cu participarea grupului de lucru constituit conform legislației și regulamentelor interne aplicabile.

Procedurile de achiziții se desfășoară în baza Planului anual de achiziții aprobat și publicat, cu aplicarea excepțiilor permise de lege pentru situații de urgență sau evenimente imprevizibile, justificate și documentate corespunzător.

8.4.2. Tipul și amploarea controlului

AGEPI se asigură ca produsele/serviciile aprovizionate sunt conforme cu cerințele de aprovizionare specificate. Tipul și amploarea controlului aplicat asupra furnizorului și asupra produsului/serviciului aprovizionat depinde de efectul produsului/serviciului aprovizionat asupra realizării ulterioare a serviciului final.

AGEPI evaluează și selectează furnizorii pe baza concursului și abilității acestora de a furniza un produs/serviciu în concordanță cu cerințele AGEPI. Sunt stabilite criteriile de selecție, de evaluare și de reevaluare. Sunt menținute înregistrări ale rezultatelor evaluărilor și ale oricăror acțiuni necesare apărute în urma evaluării.

Pentru activitățile de evaluare și selecție a furnizorilor conducerea AGEPI alocă resurse adecvate (mijloace materiale, personal instruit).

Aceste activități sunt descrise în procedura de proces *PP-06*, aplicabilă Serviciului planificare instituțională și achiziții publice și în documentele interne aferente.

Produsele furnizate sunt recepționate cantitativ și calitativ de către persoanele responsabile, care întocmesc documentele de recepție.

8.4.3. Informații pentru furnizorii externi

Informațiile referitoare la aprovizionare descriu produsul/serviciul de aprovizionat prin caracteristici și specificații tehnice.

Sunt disponibile descrieri ale produselor/serviciilor aprovizionate de la furnizori și producători.

Responsabilitatea evaluării ofertelor sub aspect tehnic revine specialiștilor desemnați din subdiviziunile solicitante, iar coordonarea documentației, a comunicării cu furnizorii și a perfectării contractelor revine

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	37
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Serviciului planificare instituțională și achiziții publice și grupului de lucru, potrivit competențelor stabilite.

Comenzile și contractele cuprind, după caz, prevederi în ceea ce privește:

- obiectul comenzii (produse, materiale, servicii, etc.), cu cantități și termene de livrare;
- cerințe tehnice privind calitatea (specificații tehnice, standarde, etc.);
- cerințe privind sistemul de management al calității.

Contractele și cerințele cuprinse în acestea sunt analizate cu furnizorii pentru ca toate cerințele explicite să fie clar exprimate, fără ambiguități.

8.5. Furnizarea serviciului

8.5.1. Controlul furnizării serviciului

Toate procesele de prestare a serviciului sunt planificate și se desfășoară controlat prin:

- Planificarea execuției serviciilor, respectiv asigurarea condițiilor de desfășurare a activităților prevăzute: informații complete (contractuale, legislative, de reglementare, termene prevăzute), resurse umane, financiare, colaboratori, documentație, autorizări (după caz), rețea informatică, consumabile.
- Realizarea serviciilor;
- Verificarea calității serviciilor.

Toate aceste etape sunt descrise pe larg în proceduri de proces, asociate proceselor principale și specificate în *Lista documentelor SMC, cod F-01*.

Procesele de revalidare ale serviciilor/produselor se referă la procedura de restabilire a drepturilor descrisă în procedura de proces a Direcției corespunzătoare.

Responsabilitatea pentru efectuarea tuturor înregistrărilor aferente desfășurării și validării/revalidării proceselor revine Administrației AGEPI.

Daca este cazul, modul de validare/revalidare a proceselor este stabilit în procedurile de proces aferente proceselor respective.

8.5.2. Identificare și trasabilitate

Identificarea serviciului se realizează pe tot parcursul proceselor.

Identificarea, precum și stadiul monitorizării și măsurării se realizează prin înregistrările specifice rezultate în urma execuției și verificării serviciului.

Trasabilitatea este asigurată prin identificarea unică a OPI și/sau înregistrările din dosarul OPI.

Identificarea și trasabilitatea sunt asigurate conform procedurilor de proces specifice.

8.5.3. Proprietatea care aparține clienților sau furnizorilor externi

Această cerință este aplicabilă documentelor, dosarelor, datelor cu caracter personal și altor informații puse la dispoziție de clienți sau furnizori externi pentru realizarea serviciilor AGEPI. Proprietatea respectivă este identificată, verificată, protejată și păstrată în conformitate cu legislația în vigoare și cu cerințele interne aplicabile:

1. Codul muncii al Republicii Moldova (art.53);

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	38
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

2. Codul civil al Republicii Moldova (secțiunea 3, Capitolului XXXIII, titlul III, Cartea a treia);
3. Legea privind accesul la informațiile de interes public nr. 148/2023;
4. Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, aplicabilă până la 22 august 2026, și Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, aplicabilă începând cu 23 august 2026;
5. Contractul Colectiv de Muncă;
6. Regulamentul intern al AGEPI, aprobat prin ordinul Directorului AGEPI.

Acestea sunt identificate, verificate cantitativ și din punct de vedere al valabilității.

În caz de pierdere sau deteriorare i se aduce la cunoștință clientului și se stabilesc modalitățile de soluționare amiabilă.

8.5.4. Păstrare

AGEPI păstrează conformitatea serviciului cu modul de lucru descris în *PP* pe parcursul tuturor etapelor de realizare, și se referă la identificarea/protejarea informațiilor și documentelor utilizate și realizate în desfășurarea serviciilor.

8.5.5. Activitate post - livrare

AGEPI nu efectuează o activitate post-livrare, fără solicitarea clientului, care constă în modificarea unor date referitoare obiectul protejat sau prelungirea termenului de valabilitate a serviciului.

8.5.6. Controlul modificărilor

Modificările referitoare la serviciile prestate sunt efectuate în conformitate cu legislația în vigoare și sunt aduse la cunoștința clientului prin publicarea informațiilor pe site-ul și publicațiile oficiale ale AGEPI.

8.6. Eliberarea produselor și serviciilor

Unele procese pot fi considerate “processe speciale” deoarece anumite aspecte devin vizibile doar după ce serviciul a fost efectuat.

Pentru demonstrarea faptului că un proces realizat a atins rezultatele planificate se are în vedere:

- descrierea sa în procedurile de proces;
- existența și respectarea criteriilor de acceptare - respingere a procesului;
- utilizarea personalului calificat și cu experiența necesară;
- întocmirea de înregistrări necesare pe parcursul desfășurării procesului.

8.7. Controlul elementelor de ieșire neconforme

Semnalarea unei neconformități de către personalul AGEPI determină analiza operativă de către conducătorul subdiviziunii și proprietarul procesului, cu informarea RMC și, în funcție de gravitate și risc, a Directorului AGEPI.

Serviciul integral sau etape ale acestuia sunt identificate ca neconforme și se documentează prin *Rapoarte de neconformitate*, cod *F-14*, pe parcursul derulării serviciului sau cu ocazia auditului intern. Toate neconformitățile identificate se centralizează într-un *Registru*, cod *F-16*.

După ce s-au întreprins asupra serviciului neconform corecțiile stabilite, se efectuează reverificarea serviciului, iar înregistrările efectuate fac parte din dosarul lucrării/proiectului.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	39
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

Modul de tratare a serviciilor neconforme este detaliat în procedura *PS-04, Controlul serviciului neconform*.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	40
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

9. EVALUAREA PERFORMANȚEI

9.1. Monitorizare, măsurare, analizare și evaluare

9.1.1. Generalități

AGEPI, prin intermediul responsabililor de procese și cu coordonarea RMC, planifică și implementează procesele de monitorizare, măsurare, analiză și evaluare necesare pentru a demonstra conformitatea serviciilor, performanța proceselor și îmbunătățirea continuă a eficacității SMC.

9.1.2. Satisfacția clientului

AGEPI monitorizează informațiile referitoare la percepția clientului asupra satisfacerii cerințelor sale, ca una dintre modalitățile de măsurare a performanței SMC. Metodele pentru obținerea și folosirea acestor informații sunt conținute în *Chestionarele de satisfacție a clienților* puse la dispoziția clienților în biroul de informații și pe site-ul AGEPI.

9.1.3. Analiza și evaluare

AGEPI aplică metode adecvate pentru monitorizarea și, acolo unde este aplicabil, măsurarea proceselor SMC. Aceste metode demonstrează abilitatea subdiviziunilor structurale de a obține rezultatele planificate. Atunci când rezultatele planificate nu sunt obținute, se întreprind acțiuni corective, după cum este cazul, pentru a se asigura conformitatea serviciului.

De asemenea procesele sunt monitorizate și cu ocazia auditurilor interne.

Rezultatele monitorizării și ale măsurării proceselor sunt utilizate la analizele managementului, la îmbunătățirea continuă a proceselor și implicit a SMC.

Frecvența și metodele monitorizării permit identificarea și tratarea neconformităților și serviciilor neconforme înainte de a fi utilizate și sunt stabilite în fiecare Procedură de proces.

AGEPI monitorizează și măsoară serviciile efectuate, pentru a verifica dacă sunt satisfăcute cerințele clienților și cerințele legale.

Etapele procesului în care se realizează monitorizarea și măsurarea, mijloacele, frecvența, criteriile de acceptare și modul de înregistrare a rezultatelor sunt precizate în *Procedurile de proces* și în formularul *Măsurarea proceselor*, cod F-11.

9.2. Audit intern

AGEPI efectuează audituri interne la intervale planificate, pentru a determina dacă sistemul de managementul calității:

- este conform cu politicile și măsurile planificate, referitoare la cerințele SMC stabilit și la cerințele standardului de referință;
- este efectiv implementat și menținut eficace.

Responsabilitățile și cerințele pentru programul de audit, criteriile și domeniul fiecărui audit, selectarea auditorilor, efectuarea auditurilor, raportarea rezultatelor, întreprinderea corecțiilor și acțiunilor

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELLECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	41
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

corective și păstrarea informațiilor documentate sunt definite în procedura de sistem „Audit intern”, cod PS-03.

9.3. Analiza efectuată de management

9.3.1. Generalități

Managementul de vârf analizează SMC la intervale planificate pentru a se asigura că acesta rămâne corespunzător, adecvat, eficace și aliniat cu direcția strategică a AGEPI. Analiza de management este adusă la cunoștință tuturor angajaților AGEPI prin plasarea pe pagina intranet, cu acces controlat pentru angajați.

Analiza efectuată de management are loc cel puțin o dată pe an sau ori de câte ori este necesar. Decizia privind o analiză neplanificată este luată de Director, din inițiativă proprie sau la propunerea RMC ori a unui responsabil de proces.

9.3.2. Elemente de intrare ale analizei efectuate de management

Datele de intrare ale analizei managementului, includ informații referitoare la:

- stadiul acțiunilor stabilite la analizele de management anterioare;
- schimbările aspectelor interne și externe relevante pentru SMC, inclusiv concluzia privind relevanța schimbărilor climatice;
- analiza realizării Planului de instruire, cod F-19;
- performanța proceselor, conformitatea serviciilor și rezultatele monitorizării și măsurării;
- satisfacția clienților și feedbackul părților interesate relevante;
- eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru tratarea riscurilor și oportunităților;
- reclamațiile, sesizările și alte informații relevante provenite de la clienți;
- adecvarea resurselor și rezultatele evaluării satisfacției angajaților;
- neconformitățile și stadiul acțiunilor corective;
- rezultatele auditurilor interne și externe și evaluările furnizorilor externi;
- oportunitățile de îmbunătățire.

9.3.3. Elemente de ieșire ale analizei efectuate de management

Datele de ieșire ale analizei efectuate de management sunt documentate sub formă de decizii, planuri de măsuri și acțiuni incluse, după caz, în Planul de activitate al AGEPI, Planificarea SMC, cod F-07, și Programul de măsuri de îmbunătățire în domeniul calității, cod F-09. Acestea includ:

- oportunități și acțiuni pentru îmbunătățirea eficacității SMC și a proceselor sale;
- necesități de modificare a SMC, inclusiv actualizarea proceselor și informațiilor documentate;
- necesități de resurse;
- responsabili, termene și modalități de monitorizare pentru deciziile și acțiunile aprobate.

	AGENȚIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALĂ A REPUBLICII MOLDOVA	Cod:	MC
		Pagina:	42
		Ediția:	2
	MANUALUL CALITĂȚII	Revizia:	2

10. ÎMBUNĂTĂȚIRE

10.1. Generalități

AGEPI și-a luat angajamentul de a îmbunătăți continuu procesele, în vederea satisfacerii solicitărilor clienților în mod eficace și în condiții de eficiență economică maximă. Pentru îmbunătățirea proceselor sunt utilizate rezultatele măsurării și analizei proceselor.

10.2. Neconformitate și acțiune corectivă

Atunci când apare o neconformitate, inclusiv ca urmare a unei reclamații, AGEPI reacționează pentru a o controla și corecta, tratează consecințele, evaluează necesitatea eliminării cauzelor pentru a preveni reapariția și implementează acțiunile adecvate riscului și efectelor neconformității.

AGEPI verifică eficacitatea acțiunilor corective întreprinse și actualizează, după caz, riscurile și oportunitățile stabilite în planificare, precum și SMC. Tratarea efectelor nedorite potențiale se realizează prin abordarea bazată pe riscuri prevăzută la pct. 6.1.

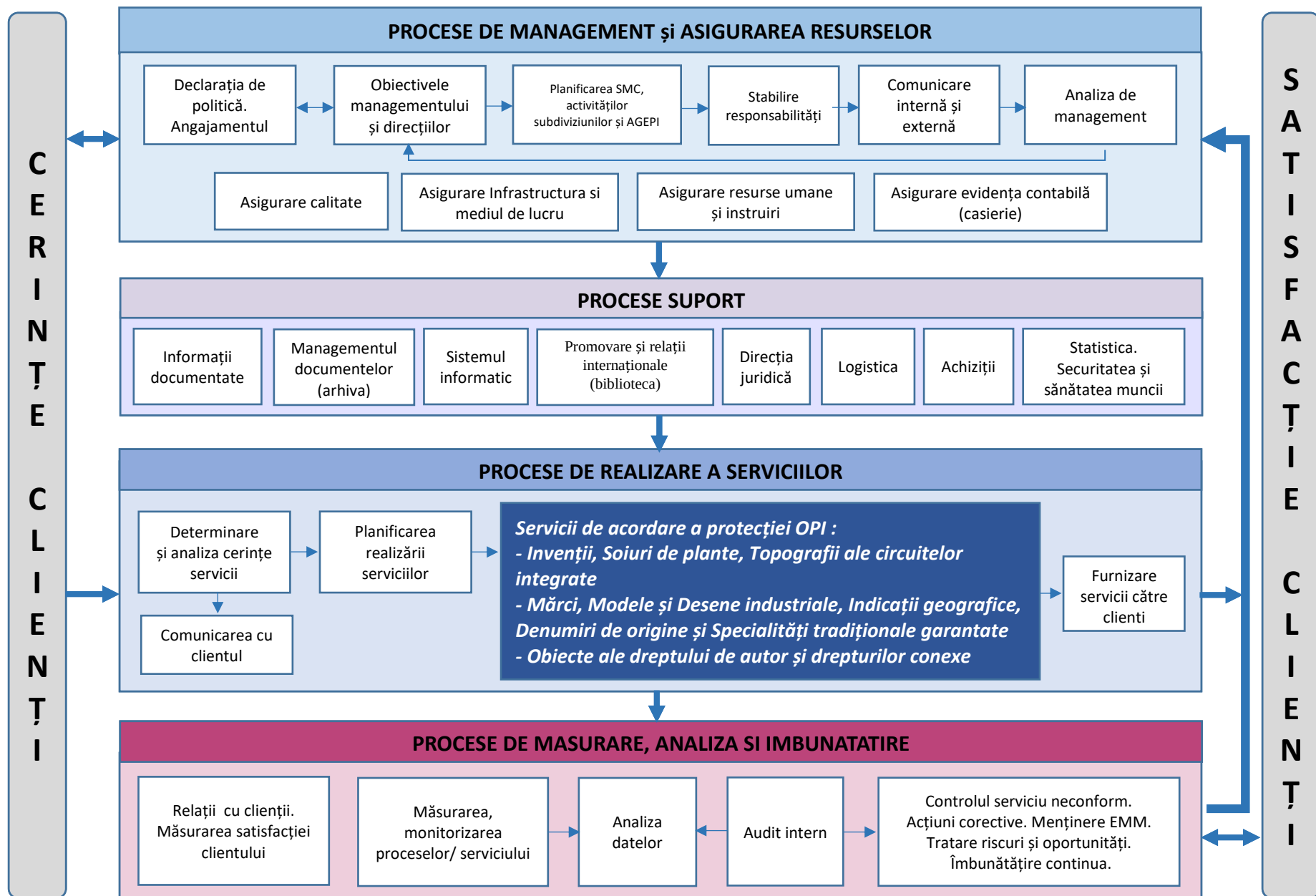
Modul de gestionare a neconformităților și a acțiunilor corective este descris în procedura PS-05 „Acțiuni corective”, iar informațiile documentate privind natura neconformităților, acțiunile întreprinse și rezultatele acestora sunt păstrate.

10.3. Îmbunătățirea continuă

AGEPI îmbunătățește continuu caracterul corespunzător, adecvarea și eficacitatea SMC prin utilizarea rezultatelor analizelor și evaluărilor, auditurilor, feedbackului părților interesate, managementului riscurilor și oportunităților, neconformităților, acțiunilor corective și analizelor efectuate de management.

**AGENCIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

Anexa 1. HARTA PROCESELOR sistemului de management al calității la AGEPI



**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

**LISTA PROCESELOR CALITĂȚII
ANEXA 2**

Nr. crt.	Proces	Documentat in:	Responsabil de proces
PROCESE DE MANAGEMENT si ASIGURARE A RESURSELOR			
1.	Politica referitoare la calitate	Declarația de politică	Director
2.	Planificarea SMC și activităților AGEPI	Planul de activitate al AGEPI, Programe de management F-06	RMC
3.	Responsabilitate și autoritate	Organigrama, Regulamentului privind organizarea și funcționarea AGEPI, Regulamentele de organizare și funcționare a subdiviziunilor AGEPI, Fișe de post	Director, Directori adjuncți, Șefi de direcții
4.	Comunicare internă și externă	Manualul calității, Proceduri de proces	Director, Directori adjuncți, RMC, Șefii subdiviziunilor
5.	Analiza efectuată de management	Manualul calității	RMC, Director
6.	Asigurarea infrastructurii si mediului de lucru	Manualul calității	Director, Directori adjuncți
7.	Asigurarea resurselor umane și instruirilor	PP-06	Șef Direcție, Șef secție
8.	Asigurarea planificării și evidenței contabile (casieria)	PP-12	Șef Direcție
PROCESE DE REALIZARE A SERVICIULUI			
9.	Servicii în domeniul Inventii, Soiuri de plante și Topografii ale circuitelor integrate	PP-01	Șef Direcție, Șefi secții
10.	Servicii în domeniul Marci, Desene și modele industriale, Indicații geografice, Denumiri de origine si Specialitati traditionale garantate	PP-02	Șef Direcție, Șefi secții

**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

Nr. crt.	Proces	Documentat in:	Responsabil de proces
11.	Servicii în domeniul Dreptului de autor	PP-03	Şef Direcţie, Şefi secţii
PROCESE SUPT			
12.	Informaţii documentate menţinere	PS-01	RMC
13.	Informaţii documentate păstrate	PS-02	RMC
14.	Managementul documentelor	PP-06	Şef Direcţie, Şef serviciu
15.	Asigurarea sistemului informatic	PP-06	Şef Direcţie, Şef secţie
16.	Comunicare şi relaţii internaţionale (biblioteca)	PP-04	Şef Direcţie, Şefi secţii
17.	Juridic	PP-05	Şef Direcţie, Şefi secţii
18.	Comisia de contestaţii	PP-07	Preşedintele comisiei
19.	Asigurarea achiziţiilor	PP-06	Şef Direcţie, Şef serviciu
20.	Logistica: - Depozitare material - Transport - Paza clădirii - Igienizarea spaţiilor - Întreţinere clădire şi ascensoare	PP-06	Şef Direcţie, Şef secţie
21.	Activitatea de audit intern în sectorul public în cadrul AGEPI	PP-09	Şef serviciu
22.	Evidenţa statistică	PP-10	Auditoare internă superioară
23.	Securitatea şi sănătatea muncii	PP-11	Responsabilă de activităţile de securitate şi sănătate în muncă, de protecţie şi prevenire a riscurilor profesionale în cadrul AGEPI
PROCESE DE MASURARE, ANALIZA SI IMBUNANATIRE			
24.	Audit intern	PS-03	RMC, Responsabili procese
25.	Controlul serviciului neconform	PS-04	RMC, Responsabili procese

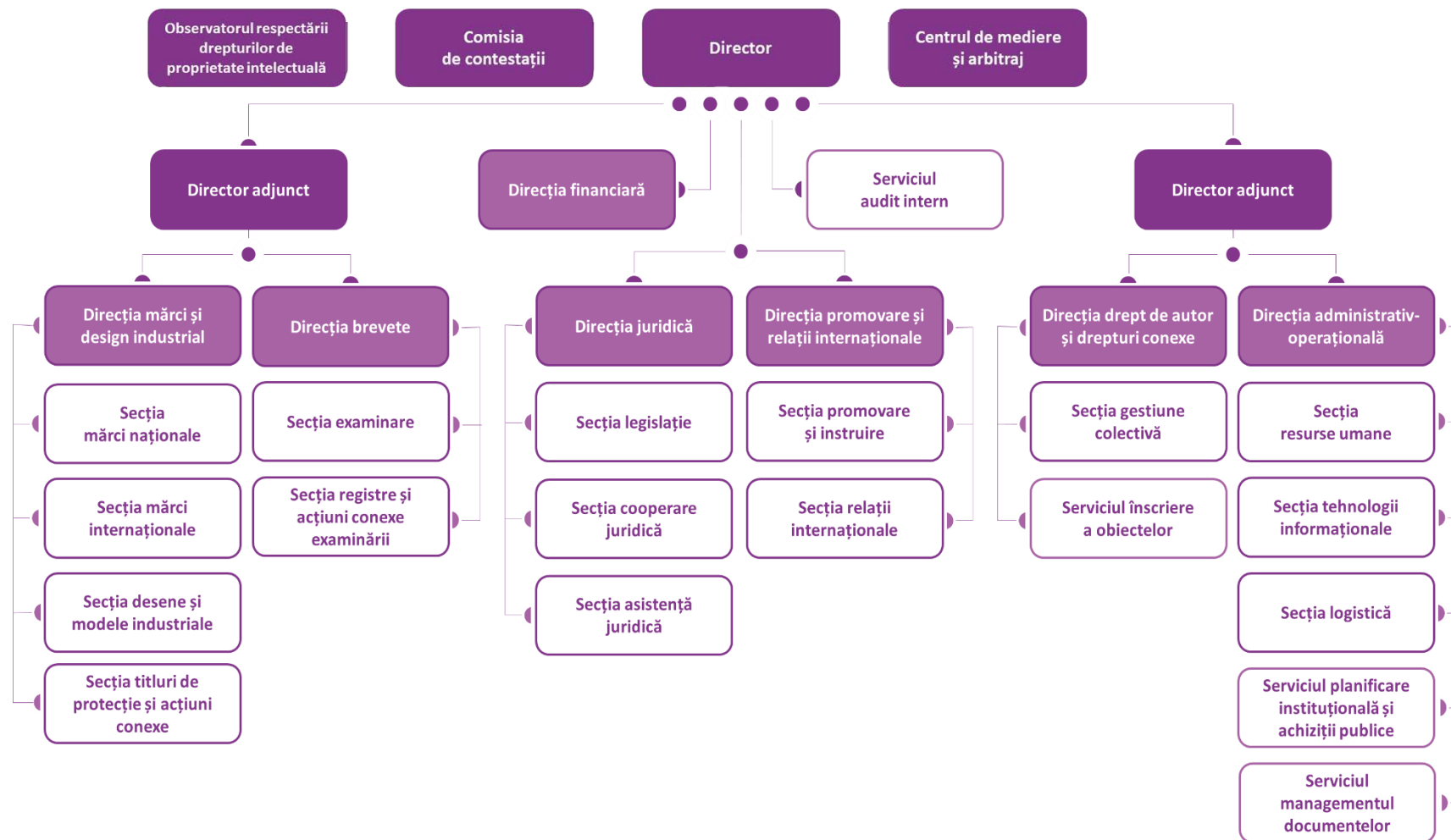
**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

Nr. crt.	Proces	Documentat in:	Responsabil de proces
26.	Acțiuni corective	PS-05	RMC, Responsabili procese
27.	Tratare riscuri și oportunități	PS-06	RMC, Responsabili procese
28.	Procedura de sistem menținere echipamente de măsurare și monitorizare	PS-07	RMC Șef Direcție management instituțional
29.	Măsurarea satisfacției clientului	Manualul calității	RMC, Responsabili procese
30.	Monitorizare proces / serviciu	F-11	RMC, Auditori interni, Responsabili procese
31.	Îmbunătățire continuă	Proceduri de proces	RMC, Responsabili procese, Director general, Directori generali adjuncți

**AGENCIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

ORGANIGRAMA

ANEXA 3



Prin ordinul nr. 93 din 17.07.2023 au fost desemnați șefii subdiviziunilor AGEPI (direcții, secții, servicii) în calitate de Responsabili de Asigurarea Calității în cadrul subdiviziunilor. precum și a fost desemnat Reprezentantul Managementului pentru Calitate.

**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

**LISTA PROCESELOR EXTERNALIZATE
ANEXA 4**

Nr.	Proces externalizat	Contract / înțelegere / furnizor	Deservește AGEPI/ subdiviziunile	Persoana responsabilă din AGEPI de relația cu furnizorul
1.	Servicii de telefonie mobilă	Contract nr. 14 din 03.02.2025/ ÎM „MOLDCELL” S.A.	AGEPI	Maria Țurcan
2.	Servicii bibliografice (ISSN 2024)	Contract nr. 01-3/2016 din 29.01.2016/ CAMERA NAȚIONALĂ A CĂRȚII	AGEPI	Victoria Andriuță
3.	Servicii de transport de deșeuri menajere	Contract nr. 12606/11 din 31.01.2025/ I.M. Regia „Autosalubritate”	AGEPI	Tudor Spoială
4.	Servicii de deservire a sistemului de control acces cu turnichet	Contract nr. 9 din 31.01.2025/ O.P. „Video Acces Sistem” S.R.L.	AGEPI	Vadim Ursu
5.	Servicii de telefonie fixă (IP)	Contract nr. 12/TS/86-25 din 13./02.2025/ IP „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”	AGEPI	Octavian Beicu
6.	Servicii poștale de recepționare, francare, sortare, transportare și livrare a trimiterilor de corespondență	Contract nr. 2 din 28.01.2025/ Î.S. „Poșta Moldovei”	AGEPI	Ludmila Jurat
7.	Servicii de verificare a sistemului de pază antiincendiară	Contract nr.12 din 31.01.2025/ ÎI „Berezovschi-Alarm”	AGEPI	Tudor Spoială
8.	Servicii de pază tehnică (servicii de pază de stat MAI)	Contract nr. K24-0124/16 din 05.02.2025/ Î.S. Servicii Pază a MAI	AGEPI	Tudor Spoială
9.	Servicii de întreținere tehnică a ascensoarelor pentru anul 2024	Contract nr. 10 din 31.01.2025/ „BASLIFT” S.R.L.	AGEPI	Tudor Spoială
10.	Servicii de deservire a produsului software ”UNA.md”	Contract nr. 13 din 03.02.2025/ CEISIM „UNISIM-SOFT” S.R.L.	AGEPI	Maria Țurcan
11.	Servicii de acces și actualizare informatică la baza de date a legislației RM (MOLDLEX)	Contract nr. MdX-75/2025/20 din 13.02.2025/ IP „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”	AGEPI	Octavian Beicu
12.	Servicii de internet – canal de rezervă sau canal suplimentar (pentru redundanță)	Contract nr. 24 din 13.02.2025/ ”ARAX-IMPEX” S.R.L.	AGEPI	Octavian Beicu
13.	Servicii de deservire a mașinilor de casă și control	Contract nr. 31 din 12.03.2025/ ”ADORAM” S.R.L.	AGEPI	Maria Țurcan
14.	Servicii de spălătorie auto, interior și exterior, pentru 3 automobile	Contract nr. 32 din 14.03.2025/ „ECOVIANA” S.R.L.	AGEPI	Tudor Spoială
15.	Servicii de catering pentru evenimentele AGEPI	Contract nr. 36 din 21.03.2025/	AGEPI	Victoria Andriuță

**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

Nr.	Proces externalizat	Contract / înțelegere / furnizor	Deservește AGEPI/ subdiviziunile	Persoana responsabilă din AGEPI de relația cu furnizorul
		ÎSI „FLOARE DE CIRESȘ” S.R.L.		
16.	Servicii de locațiune a imprimantelor	Contract nr. 25 din 14.02.2025/ „STRONGHOLD” S.R.L.	AGEPI	Octavian Beicu
17.	Licență pentru Cisco Collaboration Flex Plan Meetings (prelungire)	Contract nr. 50 din 06.05.2025/ „BTS PRO” S.R.L.	AGEPI	Octavian Beicu
18.	Servicii de asigurare obligatorie a răspunderii pentru prejudiciile cauzate în procesul de exploatare a obiectelor industrial periculoase	Contract nr. SPS00054.2025/52 din 14.05.2025/ C.A. „ASTERRA GRUP” S.A.	AGEPI	Tudor Spoială
19.	Publicații tipografice: Formulare-tip pentru Certificate - titluri de protecție	Contract nr. 53 din 20.05.2025/ „PRINT CARO” SRL	AGEPI	Victoria Andriuță
20.	Servicii de audit de supraveghere a sistemului de management al calității ISO 9001:2015	Contract nr. 62 din 27.06.2025/ ”SRAC CERT” S.R.L.	AGEPI	Alexandru Luțcan
21.	Servicii sociale și alte servicii specifice - servicii pentru evenimente (<i>evenimentul „MARCA COMERCIALĂ A ANULUI 2024”</i>)	Contract nr. 54 din 22.05.2025/ Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova	AGEPI	Victoria Andriuță
22.	Servicii de înregistrare și atribuire a identificatorilor DOI (digital object identifier) pentru publicațiile științifice (articole) din revista de proprietate intelectuală, știința și educație „Intellectus”	Contract nr. 34 din 17.03.2025/ „METADATA” S.R.L.	AGEPI	Victoria Andriuță
23.	Servicii de instruire și formare profesională: Cursuri de limbă engleză	Contract nr. 63 din 04.08.2025/ „LINGUATA” S.R.L.	AGEPI	Vadim Ursu
24.	Servicii de întreținere a mașinilor tipografice	Contract nr. 65 din 04.07.2025/ F.P.C. „APROSERVICE-X” S.R.L.	AGEPI	Victoria Andriuță
25.	Servicii de întreținere și deservire a aparatelor de aer condiționat	Contract nr. 69 din 14.08.2025/ „CLIMATSISTEM” S.R.L.	AGEPI	Tudor Spoială
26.	Servicii de spălare hidropneumatică și efectuarea încercărilor la presiune a sistemului de încălzire	Contract nr. 86 din 16.10.2025/ „IUJCAN” S.R.L.S.R.L.	AGEPI	Tudor Spoială
27.	Lucrări de reparație curentă a acoperișului edificiului AGEPI, amplasat în mun. Chișinău, str. Andrei Doga 24/1	Contract nr. 95 din 26.11.2025/ „RESACONS-STR” S.R.L.	AGEPI	Vadim Ursu
28.	Servicii de transport auto de pasageri	Contract nr. 73 din 08.09.2025/ „ECS TRAVEL” S.R.L.	AGEPI	Vadim Ursu
29.	Servicii de expertiză a securității industriale pentru exploatarea ascensoarelor	Contract nr. 84 din 13.10.2025/ „TEST LIFT” S.R.L.	AGEPI	Tudor Spoială

**AGENTIA DE STAT PENTRU PROPRIETATEA INTELECTUALA
A REPUBLICII MOLDOVA**

Nr.	Proces externalizat	Contract / înțelegere / furnizor	Deservește AGEPI/ subdiviziunile	Persoana responsabilă din AGEPI de relația cu furnizorul
30.	Servicii de examinare medicală profilactică obligatorie a angajaților AGEPI	Contract nr. 88/94 din 11.11.2025/ IMSP AMT Centru	AGEPI	Cristina Chiruță
31.	Servicii de copertare a documentelor	Contract nr. 101 din 09.12.2025/ Tamara BANAGA	AGEPI	Lilia Șpac
32.	Servicii de închiriere a spațiului și echipamentului expozițional în cadrul Expoziției Internaționale Specializate (EIS) „INFOINVENT-2025” la C.I.E. „Moldexpo” S.A.	Contract nr. 0212-25/99 din 02.12.2025/ Centrul Internațional de Expoziții (C.I.E.) „MOLDEXPO” S.A.	AGEPI	Liliana Vieru
33.	Servicii de amenajare a spațiilor verzi, adiacente edificiului AGEPI	Contract nr. 100 din 08.12.2025/ „GARDEN INDUSTRY” S.R.L.	AGEPI	Vadim Ursu
34.	Licență, 1 an Bundle 24x7 pentru FortiGate 201F (prelungire)	Contract nr. 102 din 09.12.2025/ Î.M. „ORANGE MOLDOVA” S.A.	AGEPI	Octavian Beicu
35.	Licență, 3 ani GravityZone Business Security Enterprise (prelungire)	Contract nr. 104 din 11.12.2025/ „SOLUȚII 360” S.R.L.	AGEPI	Octavian Beicu

Elaborat: RMC

Data: