

**RAPORTUL CONDUCERII  
al Întreprinderii de Stat  
”Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare”  
pentru anul 2017**

## **I. Informații generale**

Î.S. "CMAC" este creată la data de 17.12.2013, în rezultatul reorganizării prin contopire a Î.S. „Institutul Național de Standardizare și Metrologie”, Î.S. „Centrul de Standardizare și Metrologie din Bălți”, Î.S. „Centrul de Standardizare și Metrologie din Ceadâr - Lunga” (în baza Hotărârii Guvernului Republicii Moldova nr. 996 din 27.12.2012). Fondator al Î.S. "CMAC" este Ministerul Economiei.

Subdiviziunile structurale principale ale Î.S. „Centrul de Metrologie Aplicată și Certificare” (ÎS CMAC) sunt: Direcția Metrologie Aplicată, Direcția Certificare, Direcția Testări Produse Agroalimentare, Direcția Testări Produse Industriale, Centrul Formare Continuă, Oficiul Teritorial Bălți și Oficiul Teritorial Ceadâr-Lunga și Cahul.

Î.S. "CMAC" prestează servicii pe întreg teritoriul țării, după cum urmează:

- în zona Centru prin intermediul a două locații (mun. Chișinău, str. E. Coca 28 și str. Muncești 162A);
- în zona de Nord a țării prin intermediul OT Bălți (mun. Bălți, str. Decebal 13);
- în zona de Sud a țării prin intermediul OT Ceadâr-Lunga și Cahul, care deține două locații (mun. Ceadâr-Lunga, str. Lunaciarschii 8 și mun. Cahul, str. V. Alecsandri 102).

### **Principalele genuri de activitate ale întreprinderii sunt:**

- etalonarea/verificarea metrologică a mijloacelor de măsurare în următoarele domenii de măsurări: mărimi mase mici, mase mari, volum, forță și duritate, mărimi termice, debit, presiuni, mărimi electro-radiotehnice, mărimi electrice, frecvență și timp, acustică, ultrasonografie, mărimi geometrice, mărimi fizico – chimice;
- certificarea produselor alimentare/nealimentare conform domeniilor acreditate;
- certificarea sistemelor de management conform SM SR EN ISO 9001:2011 Sisteme de management al calității. Cerințe și SM SR EN ISO 22000:2006 Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar;
- efectuarea încercărilor de laborator în domeniul agroalimentar, industrial, încercări și cercetări a materialelor pentru drumuri și construcție;
- instruirea în domeniul evaluării conformității (metrologie, certificarea produse, certificarea și implementarea sistemelor de management etc.).

## **II. Dezvoltarea și Performanțele întreprinderii**

### **2.1 Analiza indicatorilor financiari**

Pe parcursul anului 2017, Î.S. "CMAC" a obținut rezultate pozitive în baza majorării indicatorilor cantitativi, fapt ce demonstrează capacitatea entității de a atinge cu succes obiectivele de performanță stabile.

În perioada de referință, întreprinderea a obținut venituri totale în valoare de 34 323,5 mii lei, dintre care venituri din activitatea operațională în sumă de 30 617,7 mii lei, venituri din alte activități - 3 238,8 mii lei și alte venituri operaționale - 467,0 mii lei.

Ponderea ce mai mare în total venituri o deține veniturile din activitatea operațională în valoare de 30 617,7 mii lei (89,2 % din total venituri obținute pe întreprindere), ceea ce reprezintă o bună funcționare a activității de bază a entității.

Structura venitului din vânzări pentru anul 2017, conform domeniului de activitate al întreprinderii este următoarea:

- verificări metrologice și etalonări - 13 529 776 lei;
- încercări de laborator în domeniul agroalimentar/industrial/încercări pentru drumuri și construcții - 8 215 248 lei;
- certificarea produselor alimentare/nealimentare - 7 587 136 lei;
- certificarea sistemelor de management a calității - 605 274 lei;
- instruirea și formarea profesională a personalului - 183 027 lei.

Analiza veniturilor pe tipuri de activități este expusă în tabelul nr. 1.

Tabelul nr. 1

Indicatori	mii, lei	ponderea, %
1. Venituri din activitatea operațională, din care:	30 617,7	89,2
• Venituri din vânzări	30 150,0	87,8
• Venituri din arendă	467,7	1,6
2. Alte venituri operaționale	467,0	1,4
3. Venituri din alte activități	3 238,8	9,4
<b>Total venituri CMAC</b>	<b>34 323,5</b>	<b>100</b>

Performanțele financiare ale Î.S. „CMAC” pentru anul 2017 s-au evidențiat în primul rând prin realizarea și creșterea indicilor economici cheie aprobați de Consiliul de administrație pentru anul 2017, planul de venituri în sumă de 29 727,0 mii lei a fost îndeplinit cu 103,0 %, iar venitul din prestarea serviciilor - 107,1 % comparativ cu anul 2016.

Eficiența activității economico-financiare se caracterizează prin indicatorii rezultatelor financiare și a rentabilității. La situația din 31 decembrie 2017, conform Situațiilor Financiare au fost înregistrați următorii indicatori de bază.

### Rezultatele financiare ale Î.S. ”CMAC”, mii lei

Tabelul nr. 2

Indicatorii	Perioada de gestiune		Abaterea absolută, mii lei	Ritmul creșterii, %
	Precedentă	Curentă		
Venituri din vânzări	27 792,0	30 617,7	+ 2 825,7	+ 10,2
Costul vânzărilor	20 458,9	21 168,4	+ 709,5	+ 3,5
Profitul brut	7 333,1	9 449,3	+ 2 116,2	+ 28,8
Rezultatul din activitatea operațională	1 091,2	1 816,4	+ 725,3	+ 66,5
Rezultatul din alte activități	54,7	(70,7)	- 125,4	- 229,5
Profitul pînă la impozitare	1 145,8	1 745,7	+ 599,8	+ 52,4
Profitul net	1 145,8	1 412,5	+ 266,7	+ 23,3

Conform datelor din tabel, observăm că CMAC a înregistrat rezultate financiare mai bune pe toate compartimentele în perioada anului 2017 față de 2016. Astfel, profitul net al perioadei de gestiune are o valoare de 1 412,5 mii lei, înregistrând o creștere față de anul 2016 cu 23,3 %.

### Analiza investițiilor realizate de Î.S. "CMAC" în anul 2017

Tabelul nr. 3

Indicatori	2016, mii lei	2017, mii lei	Abaterea absolută, mii lei	Abaterea relativă, %
<b>Investiții, inclusiv</b>	<b>8 613,9</b>	<b>6 580,9</b>	<b>- 2 033,0</b>	<b>- 23,6</b>
- Din surse proprii	2 953,3	4 411,9	+ 1 458,6	+ 49,4
- Din proiecte de finanțare	5 660,6	2 169,0	- 3 491,6	- 61,6
Mașini, utilaje, instalații de transmisie	6 798,4	5 486,2	- 1 312,2	- 19,3
Reparații capitale	1 815,5	1 094,7	- 720,8	- 39,7

Conform datelor din tabel, putem constata că CMAC a înregistrat o scădere a indicatorilor de investiții totale pe entitate, și anume cele realizate din proiectele finanțate. Investițiile realizate în anul 2017 au constituit 6 580,9 mii lei și au fost cu 23,6 % mai puțin comparativ cu anul precedent, fiind realizate investiții în valoare de 8 613,9 mii lei. Astfel investițiile realizate din surse proprii au constituit 4 411,9 mii lei în anul 2017, ceea ce constituie cu 49,4 % mai mult decât anul precedent. Analizând structura investițiilor, putem constata că principalele investiții au fost efectuate în achiziția utilajelor, echipamentelor – 5 486,2 mii lei și reparații capitale - 1 094,7 mii lei. În anul de referință, reparațiile capitale au constituit 1 094,7 mii lei, ceea ce este cu 720,8 mii lei mai puțin comparativ cu anul precedent. Investițiile din proiecte s-au datorat realizării proiectului DCFTA.

În anul 2017, prin intermediul proiectului Asistență tehnică pentru implementarea DCFTA Republica Moldova, a fost dotat Laboratorul de încercări și cercetări a materialelor pentru drumuri și construcții din cadrul Î.S. "CMAC" cu echipament (5 unități în anul 2017 și 16 unități în anul 2016), care va oferi posibilitatea de a utiliza metode de evaluare a performanțele produselor pentru construcții și a materialelor pentru drumuri conform standardelor europene la momentul producerii, plasării pe piață și exploatareii, de asemenea pentru efectuarea încercărilor de laborator a dispozitivelor sau articolelor textile în scopul purtării sau utilizării de către persoane fizice ca mijloc de protecție, care vor fi introduse pe piață.

## 2.2 Analiza indicatorilor non-financiari

În activitatea întreprinderii, pe lângă indicatorii de performanță financiari, care ne permite să diagnosticăm eficiența și eficacitatea rezultatelor financiare obținute într-o anumită perioadă de timp, e important de identificat indicatorii nefinanciari de performanță ale entității, care reprezintă, la rândul lor, un instrument de gestiune managerială complexă. Astfel, pentru atingerea obiectivelor propuse de către conducerea CMAC, se pot evidenția următorii indicatori non-financiari:

- ✓ *Indicatori operaționali*, prin implementarea sistemului de control intern, fiind organizate atât audituri interne în cadrul organizației, cât și audituri de supraveghere externe de către evaluatorii Centrului Național de Acreditare ”MOLDAC”;
- ✓ *Gradul de satisfacție al clienților*, prin oferirea de servicii calitative clienților noștri fideli și potențialilor clienți, oferirea consultanței necesare, posibilitatea verificării statului cererii on-line, executarea lucrărilor în termeni restrânși, etc;
- ✓ *Imaginea pe piață*, promovarea serviciilor noastre atât pe site-ul cmac.md, cât și în alte surse media, menite să îmbunătățească poziția întreprinderii noastre pe piața internă, cât și externă; în acest sens a fost creat un nou site al întreprinderii cu modificarea logo-ului, care să contribuie la promovarea unei imagini de întreprindere puternică și serioasă, demnă de încrederea clienților noștri;
- ✓ *Motivația și satisfacția în muncă de către salariați*, reprezintă un indicator non-financiar important pentru întreprindere, cu deținerea unui personal calificat, responsabil, energic și dinamic, în acest sens, se organizează cursuri de pregătire profesională a personalului în diferite domenii de activitate, cu posibilitatea de a fi avansați în unele funcții de conducere oferite de conducerea CMAC, cu remunerarea atractivă a personalului, oferirea de plăți suplimentare conform Contractului colectiv de muncă la nivel de unitate al Î.S. ”CMAC”, etc;
- ✓ *Numărul de reclamații din partea agenților economici*, este un indicator esențial în aprecierea calității serviciilor oferite de către entitatea noastră, de aceea se urmărește periodic de către responsabilii de sisteme de management a reclamațiilor parvenite din partea agenților economici, înregistrate în condica de reclamații, cu identificarea cauzelor și soluționarea ulterioară a acestora;
- ✓ *Climatul organizațional*, constituie cheia succesului oricărei organizații, asupra importanței unui „climat sănătos”, influențează inevitabil satisfacția și atitudinile angajaților, iar acestea se răsfrâng la rândul lor asupra performanței în muncă. În acest sens, se organizează ședințe de lucru, seminare, activități recreative, unde se discută problemele din activitatea de bază a fiecărei subdiviziuni și căile de soluționare ale acestora, opiniile și sugestiile salariaților, care ulterior să favorizeze eficiența în cadrul întreprinderii.

## 2.1 Resursele umane

Baza activității CMAC o reprezintă capitalul uman, de aceea atragerea, menținerea, dezvoltarea, și utilizarea corectă a resurselor umane reprezintă un obiectiv esențial și organizațional în entitate.

La 31 decembrie 2017, statele de personal cuprindeau 199 salariați, după cum urmează: Chișinău – 146 persoane, OT Bălți – 28 persoane, OT Ceadr-Lunga și Cahul – 25 persoane.

Capitalul uman în cadrul CMAC este divizat în mai multe categorii de angajați, ponderea cea mai semnificativă deținând-o personalul de producere - 73 % din total personal pe întreprindere (și anume, specialiști/experti din domeniul metrologiei, certificare și încercări de laborator).

Astfel conform diagramei nr. 1 se prezintă următoarea configurație a divizării pe funcții a personalului:

### Configurația divizării pe funcții a personalului (total 199 persoane)

Diagrama 1



E important de menționat că pe parcursul anului 2017, s-au organizat cursuri de instruire a specialiștilor pe diferite domenii de activitate. În acest sens, au fost instruite 108 angajați din cadrul CMAC, participând la seminare și cursuri de pregătire profesională, atât în țară, cât și în străinătate. Cele mai multe persoane au fost instruite în cadrul Centrului Național de Acreditare "MOLDAC" - 44 de persoane, Centrul Formare Continuă din cadrul CMAC - 35 persoane, Institutul Național de Metrologie - 2 persoane, Institutul de Standarde din Turcia, TSE - 6 persoane, România "ROLAB" - 2 persoane, Centrul Service Aparatură Medicală Tg. Mureș, România - 22 persoane, ACAP - 2 persoane, HR Portal - 2 persoane, Intellect Center - 2 persoane.

În dependență de vârstă, personalul din cadrul întreprinderii se repartizează, după cum urmează:

- pînă la 25 ani - 4 salariați (ceea ce constituie 2 % din total personal);
- 26 – 54 ani activează 130 salariați (65 % din total personal);
- Peste 55 ani - 65 salariați (constituie 33 % din total personal din cadrul întreprinderii).

### III. Managementul Riscurilor

Managementul riscurilor este un element esențial al strategiei de dezvoltare a Î.S. „CMAC”. Prin acest proces se asigură realizarea eficientă a obiectivelor întreprinderii.

Principalele riscuri identificate sunt:

#### 1. Riscul de personal.

Vârsta de pensionare, migrarea angajaților, dificultăți în încadrarea muncii a specialiștilor din motivul existenței unor cerințe restrictive ce țin de domeniile de activitate ale întreprinderii (de ex: experiență în domeniul evaluării conformității de minim 3 ani) și lipsa specialităților de pregătire profesională în cazul unor domenii;

### *2. Riscul de inovație și modernizare.*

Transpunerea Directivelor Europene la legislația națională presupune o perioadă de tranziție și adaptare, fapt care poate crea unele stagnări de dezvoltare și regres de indicatori financiari ai întreprinderii și excluderea unor categorii de servicii;

### *3. Risc de producere.*

Suspendarea, retragerea domeniilor acreditate din considerente de lipsă a solicitărilor în domeniul dat;

### *4. Riscuri financiare.*

Riscul valutar și de lichiditate. Apare în consecința variației cursului valutar (apreciere, depreciere) a valutei de contract, în perioada dintre momentul încheierii contractului și data la care se efectuează plata în valută.

### *5. Riscul concurențial.*

Apariția mai multor concurenți în domeniile acreditate.

Î.S. „CMAC” pe parcursul anului 2017 a depus eforturi constante în vederea extinderii domeniului de acreditare, cu metode și încercări noi de lucru, cum ar fi: în domeniul dispozitivelor medicale, fiind achiziționate echipamente performante, în domeniul verificărilor metrologice și etalonări, extinderea în domeniul produselor textile, cerealiere și băuturilor alcoolice, extinderea activității în domeniul agroalimentar, determinarea trigliceridelor în produse lactate.

Suplimentar, s-au efectuat audituri interne conform domeniilor de activitate din cadrul întreprinderii, și respectiv audituri externe (audituri de supraveghere planificate) de către experții Centrului Național de Acreditare ”MOLDAC”. În urma acestor audituri, evaluatorii MOLDAC au confirmat, atât competența de activitate pe fiecare domeniu în parte, cât și corespunderea Sistemului de Management al Calității din cadrul CMAC la cerințele standardelor naționale și internaționale. În perioada anului 2017 au fost efectuate comparări interlaboratoare, atât la nivel național, cât și la nivel internațional în diverse domenii: 92 intercomparări în cadrul Laboratorului Încercări Produse Agroalimentare, 19 intercomparări în cadrul Direcției Metrologie Aplicată, 8 intercomparări în cadrul Laboratorului Încercări și Cercetări pentru drumuri și construcții.

În perioada anului 2017, a fost implementat softul cu programa ”Certificare” și ”Metrologie” în cadrul oficiilor teritoriale Bălți și Ceadr-Lunga, cu scopul optimizării, facilitării și îmbunătățirii procesului de certificare, precum și în activitatea de verificări metrologice. Softul asigură menținerea dosarului de supraveghere a clientului în format electronic și notificarea perioadei de supraveghere, evidența buletinelor de verificare metrologică, etc, ceea ce simplifică procesul de căutare, organizare și vizualizarea documentelor.

Totodată, e important de menționat că în perioada anului 2017, în cadrul Î.S. ”CMAC” au fost înregistrate doar câteva reclamații din partea persoanelor fizice/juridice (doar 8 reclamații înregistrate în cadrul DMA), ceea ce demonstrează competența personalului calificat și confirmă încrederea clienților în calitatea serviciilor prestate de întreprinderea noastră.

**Director al  
Î.S. „CMAC”**

**Igor LUPU**