

Reguli generale pentru Certificarea Sistemelor de Management

A. TABEL DE VALIDARE

	Nume	Semnătura
Elaborat	Mihaela Rădeanu	
Avizat	Bogdan Patco	
Aprobat	Fulga Doru	
Data intrării în vigoare:		08.02.2016

B. LISTA DE CONTROL A DOCUMENTELOR

Ediția/Revizia	Descrierea Modificărilor	Data
1/0	Elaborare inițială	04.02.2013
2/0	Modificare totală	02.03.2015
2/1	Documente de referință, pag.4 - 5	05.02.2016

A. DIFUZARE

Director General, Director Tehnic, Director Calitate, Director Financiar
Exemplarul în vigoare se găsește în baza de date documentara
Cale de acces : <M:\HEAD QUARTERS BUCHAREST\DIVISIONS\QM\17021>

1. SCOP

Prezentele cerințe definesc regulile pe care trebuie să le urmeze o organizație care solicită certificarea :

- ✓ sistemelor de management al calității conform ISO 9001
- ✓ sistemelor de management al siguranței alimentelor conform ISO 22000;
- ✓ sistemelor de management al securității informației, conform ISO/IEC 27001.
- ✓ Sistemelor de management de mediu ISO 14001
- ✓ Sistemelor de management al securității și sănătății ocupaționale OHSAS 18001
- ✓ Sistemelor de management integrate.(ISO 9001+ISO 22000, ISO 9001+ISO 14001 + OHSAS 18001)
- ✓ Pentru a obține, menține, reînnoi, extinde, restrânge, suspenda și retrage certificarea cu TÜV AUSTRIA ROMANIA și care fac parte integrantă din contractul de certificare.

În luarea deciziilor de certificare sunt implementate următoarele principii:

- ✓ Imparțialitatea privind luarea deciziilor de certificare numai pe dovezi obiective de conformitate și nu sunt influențate de alte interese sau alte părți.
- ✓ Competența personalului adică aptitudinea demonstrată a personalului de a aplica cunoștințe și abilități la toate nivelurile;
- ✓ Responsabilitatea de a evalua suficiente dovezi obiective folosind o eșantionare adecvată în cadrul sistemului de management al organizației, pe care să se bazeze decizia de certificare.
- ✓ Transparența: TÜV AUSTRIA ROMANIA furnizează accesul corespunzător la informații neconfidențiale referitoare la procesele de audit și de certificare, precum și cele referitoare la statutul certificării (acordarea, menținerea, reînnoirea, suspendarea, restrângerea domeniului sau retragerea certificării) pentru a furniza încrederea în integritatea și credibilitatea certificării;
- ✓ Confidențialitatea: Păstrarea în mod confidențial a oricăror informații care constituie proprietatea clientului, asigurând o balanță corespunzătoare între principiile de transparență și confidențialitate.
- ✓ Răspunsul la reclamații.

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- **SR EN ISO/CEI 17021-1:2015** *Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management*
- **SR EN ISO 19011:2011** Ghid pentru auditarea sistemelor de management'
- **IAF MD 10:2013** Mandatary document fo Assessment of Certification Body Management of

- Competence în Accordance with ISO/IEC 17021:2011
- **SR EN ISO 22003:2013** *Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare a sistemelor de management al siguranței alimentelor*
 - **SR ISO IEC 27006:2013.** *Cerințe pentru organismele care furnizează servicii de auditare și certificare a sistemelor de management al securității informației.*
 - **SR EN ISO 9001:2015** *Sisteme de management al calității – Cerințe”*
 - **SR EN ISO 14001:2015** *Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare*
 - **SR EN ISO 14004:2010** *Sisteme de management de mediu. Linii directoare referitoare la principii, sisteme și tehnici de aplicare*
 - **SR EN ISO 14015:2010** *Sisteme de management de mediu. Evaluarea de mediu a amplasamentelor și organizațiilor (EMAO)*
 - **SR EN ISO 14050:2010** *Management de mediu. Vocabular*
 - **SR EN ISO 14063:2010** *Management de mediu. Comunicare de mediu. Linii directoare și exemple*
 - **OHSAS 18001:2008** *Sisteme de Management al Sănătății și Securității Ocupaționale. Specificații*
 - **OHSAS 18002:2009** *Sisteme de Management al Sănătății și Securității ocupaționale. Linii directoare pentru implementarea OHSAS 18001.*

3. DEFINITII ȘI ABREVIERI

Sunt aplicabile definițiile din ISO 9000, ISO 9001, ISO 14001; OHSAS 18001; ISO 22000, ISO 17021, ISO 27001.

- **Program de audit** ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp și orientate într-un anumit scop.
- **Criterii de audit** ansamblu de politici, proceduri sau cerințe
- **Audit** proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit
- **Criterii de audit** ansamblu de politici, proceduri sau cerințe
- **Dovezi de audit** înregistrări, declarații despre fapte sau alte informații care sunt relevante în raport cu criteriile de

audit și verificabile.

4. PROCEDURA

4.1. GENERALITATI

- 4.1.1. Cerificarea sistemelor de management implica conformitatea cu standardele de referință și nu implica satisfacerea legilor în vigoare, a căror implementare este responsabilitatea exclusivă a organizațiilor. Standardele de management solicita organizației să satisfacă toate cerințele legale și de reglementare aplicabile în cadrul sistemului de management.
- 4.1.2. Organizația trebuie să îndeplinească următoarele cerințe pentru a obține și menține certificarea:
- ✓ să respecte cerințele standardului de referință și legislația aplicabilă;
 - ✓ să respecte prezentele cerințe generale;
 - ✓ să respecte cerințele privind utilizarea certificatului și a mărcii de certificare;
 - ✓ să facă toate aranjamentele necesare pentru realizarea evaluării, inclusiv pentru analiza documentelor și înregistrărilor precum și accesul în toate zonele a persoanelor desemnate de TUV Austria Romania să efectueze evaluarea, supravegherea și auditurile speciale sau soluționează reclamații.
 - ✓ să plătească facturile emise de TUV Austria Romania conform contractului de certificare semnat de ambele părți.
- 4.1.3. În timpul activității de audit, auditorii TUV AUSTRIA ROMANIA trebuie să considere ca persoane de contact pe acele care sunt trecute în organigrama organizației. În cazul în care organizația dorește ca alte persoane să participe la audit, aceasta este obligată să se asigure că rolul acestora este de observatori.
- 4.1.4. Si echipa TUV AUSTRIA ROMANIA poate include observatori (ex. Auditorii organismului de acreditare) și auditori în formare.

4.2. NECONFORMITATILE

4.2.1. CLASIFICARE

TUV AUSTRIA ROMANIA clasifica constatările auditului astfel:

➤ **Neconforme:**

Neconformitate:

neîndeplinirea uneia sau mai multor cerințe ale standardului sistemului de management;

Neconformitate majoră:

neconformitate care afectează capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intenționate

NOTĂ - Neconformitățile pot fi clasificate ca majore în următoarele circumstanțe:

- dacă există o îndoială semnificativă că procesul

eficace de control este aplicat sau că produsele sau serviciile vor îndeplini cerințele specificate;

- *un număr de neconformități minore asociate cu aceeași cerință sau problemă ar putea demonstra un eșec sistemic și astfel constituie o neconformitate majoră.*

Neconformitate minoră:

neconformitate care nu afectează capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intenționate.

✓ **Conforme**

Potențial de îmbunătățire:

oportunități de îmbunătățire referitoare la zone/procese ale organizației, care satisfac minimal cerințele standardului, dar care pot fi îmbunătățite.

Puncte tari:

declarație de recunoaștere făcută către client, pe baza: situațiilor în care organizația a întreprins îmbunătățiri semnificative, de la ultimul audit, îmbunătățiri care depășesc cerințele standardului de referință/performancei atinse de organizație, în termeni de eficiență/eficacitate, care poate fi model de excelență.

4.2.2. MANAGEMENTUL NECONFORMITĂȚILOR

Asupra rezultatelor auditului consecințele neconformităților sunt următoarele:

- a) In cazul auditurilor de certificare/reînnoire/extindere/restrângere-conduc la neacordarea certificatului, până la îndreptarea acestora
- b) In cazul auditurilor de supraveghere-conduc la suspendarea certificatului pe o perioadă de max. 6 luni, timp în care organizația nu are dreptul de a utiliza certificatul sau marca de conformitate în relațiile cu terți până la rezolvarea acțiunilor corective și închiderea neconformității. In ambele cazuri organizația în cauza trebuie sa determine cauza neconformității, sa întreprindă corecții și sa implementeze acțiuni corective intr-un interval stabilit de comun acord cu TUV AUSTRIA ROMANIA care nu trebuie sa depășească 6 luni de la data terminării auditului și se inițiază un audit suplimentar care are ca scop verificarea eficacității acțiunilor corective implementate, pentru eliminarea cauzelor neconformităților critice constatate.

Auditul suplimentar, ce se realizează în cazul neconformităților majore, este stabilit printr-un act adițional la contractual în curs și este plătit de client.

Auditorul șef va lua acceptul clientului pe Raportul de neconformitate critica și li va informa asupra actului adițional ce urmează a se întocmi pentru auditul suplimentar.

Auditul suplimentar are loc în termen de 6 luni de la data terminării auditului de certificare/reînnoire/extindere/restrângere/supraveghere .

- c) Dacă neconformitățile menționate nu s-a rezolvat în aceasta perioada (6 luni),
- ✓ În cazul auditurilor de certificare/reînnoire/extindere/restrângere-se reface auditul inițial, la o data ulterioara convenita cu clientul, după ce acesta a încheiat un act adițional sau contract nou de certificare pentru reluarea procesului de certificare/reînnoire/extindere/restrângere.
 - ✓ În cazul auditurilor de supraveghere –se retrage certificatul, urmând ca în cazul în care clientul dorește din nou certificare, se reia ciclul de certificare de la început, ca nou client.
- d) În cazul organizațiilor mulți-site în procesul de luare a deciziei de certificare inițiala, TUV AUSTRIA ROMANIA va aplica prevederile procedurilor specifice, astfel încât dacă numai un punct de lucru are o neconformitate critica, certificarea trebuie refuzata întregii rețele pana la întreprinderea de acțiuni corective satisfăcătoare.
- e) Nu se accepta faptul ca organizația sa caute sa excludă din domeniu punctul de lucru cu probleme în timpul procesului de certificare cu scopul de a depăși obstacolul reprezentat de existenta unei neconformități la acel punct de lucru.

4.3. PROCEDEUL DE CERTIFICARE

4.3.1. Aspecte Generale

- a) Organizația completează la toate rubricile aplicabile cererea de certificare/recertificare.
- b) După primirea cererii de certificare (în funcție de schema de certificare) completata de către un reprezentant autorizat al organizației solicitante, TUV AUSTRIA ROMANIA efectuează analiza cererii și stabilește durata auditului în baza informațiilor furnizate de către organizație:
- ✓ cerințele standardului sistemului de management aplicabil
 - ✓ mărimea și complexitatea organizației;
 - ✓ datele generale ale organizației solicitante, inclusive numele, adresa locației fizice(sau locațiilor fizice);
 - ✓ domeniul de certificare solicitat
 - ✓ aspect specifice ale proceselor și activităților;
 - ✓ contextual tehnologic și de reglementare;
 - ✓ orice subcontractare a oricăror activități incluse în domeniul de aplicare a sistemului de management;
 - ✓ numărul de locații și toate specificațiile locațiilor multiple;
 - ✓ prezenta sau absentă unui alt sistem de management certificat.
- c) TUV AUSTRIA ROMANIA transmite fiecărei organizații care solicita certificarea o oferta aprobata de Responsabilul Centru de Certificare.
- d) După acceptarea ofertei de certificare, TUV AUSTRIA ROMANIA încheie

contractual de certificare. Prin returnarea unei copii a contractului de certificare semnat, organizația se angajează să respecte specificațiile și condițiile generale ale contractului, cât și regulamentul de utilizare a mărcii de certificare.

- e) Pentru a demara certificarea, organizația trebuie să transmită la sediul TÜV AUSTRIA ROMANIA actele necesare întocmirii planului de audit pentru toate sistemele, după cum urmează:
- ✓ certificatul de înregistrare;
 - ✓ organigrama;
 - ✓ harta proceselor sistemului de management.
 - ✓ lista reglementarilor aplicabile;
 - ✓ planul HACCP, suplimentar pentru sistemul de management al siguranței alimentului;
- f) Condițiile contractuale își păstrează valabilitatea dacă organizația demarează certificarea în interval de 6 luni de la data cererii de certificare. Dacă se depășește acest interval se va complete din nou cererea de certificare/recertificare.
- g) Certificarea mulți-site se aplică pentru organizațiile care îndeplinesc următoarele criterii:
- ✓ există un sediu central care administrează un sistem de management unitar, care planifică, coordonează, controlează și auditează activitățile cu caracter relevant din locații și dispune acțiunile corective/preventive necesare, inclusiv la nivelul acestora;
 - ✓ locațiile furnizează produse/servicii preponderent asemănătoare, bazându-se, în principal, pe proceduri similare;
 - ✓ în cazul în care organizația nu este o entitate legală unică, locațiile au o legătură legală sau contractuală cu sediul central și au un sistem de management comun, stabilit, întocmit și supus unei continue evaluări și îmbunătățiri din partea sediului central.
- h) Nu toate organizațiile care satisfac definiția de mulți-site sunt eligibile pentru eșantionare.

4.3.2. Criterii de eligibilitate pentru eșantionare:

- a) Procesele din toate locațiile trebuie să fie în mod considerabil de același fel și să se desfășoare după metode și proceduri similare. Acolo unde anumite locații luate în considerare desfășoară procese similare, dar mai puține decât alte locații, ele pot fi eligibile pentru includerea sub certificarea locații multiple luându-se măsuri ca locațiile care desfășoară cele mai multe procese sau procesele critice să fie subiectul unui audit complet.
- b) Organizațiile care își desfășoară afacerile în mai multe locații prin intermediul unor procese conexe sunt de asemenea eligibile pentru eșantionare asigurându-se că

toate celelalte prevederi ale acestui document sunt satisfăcute. Acolo unde procesele desfășurate în fiecare locație sunt diferite dar în mod clar conexe, planul de eșantionare trebuie să includă cel puțin un exemplu din fiecare proces desfășurat de către organizație (ex. fabricarea unor componente electronice întru locație, asamblarea aceluiași componente – de către aceeași organizație în câteva alte locații).

- c) Sistemul de management al organizației trebuie să fie sub un plan controlat și impus în mod centralizat și să facă obiectul unei analize de management centralizate. Toate locațiile relevante (inclusiv funcția administrației centrale) trebuie să facă obiectul unui program de audit intern al organizației și toate trebuie să fi fost auditate înainte ca organismul de certificare să demareze propriul audit.
- d) Trebuie demonstrat prin audit că biroul central al organizației are stabilit un sistem de management în concordanță cu standardul relevant pentru sistemul de management și că întreaga organizație satisface cerințele standardului. Aceasta trebuie să includă și luarea în considerare a legislației relevante aplicabile.
- e) Organizația ar trebui să demonstreze abilitatea și autoritatea de a aduna și analiza informații (incluzând dar nelimitându-se la cele prezentate în lista de mai jos) de la toate locațiile inclusiv de la biroul central și de asemenea să demonstreze autoritatea și abilitatea sa de a iniția schimbări organizaționale dacă se impun:
 - ✓ Documentația sistemului și schimbările în sistem;
 - ✓ Analiza de management;
 - ✓ Reclamații;
 - ✓ Evaluarea acțiunilor corective;
 - ✓ Planificarea auditului intern și evaluarea rezultatelor;
 - ✓ Schimbări de aspecte și impactul asociat asupra sistemului de management al mediului (EMS) și
 - ✓ Diferite cerințe legale.
- f) Nu toate organizațiile care se încadrează în definiția „organizație cu locații multiple” vor fi eligibile pentru eșantionare.
- g) Nu toate standardele de sisteme de management sunt potrivite pentru a fi luate în considerare pentru certificarea locațiilor multiple. De exemplu, eșantionarea locațiilor multiple ar fi nepotrivită acolo unde auditarea unor factori variabili locali este o cerință a standardului.
- h) Organismele de certificare ar trebui să aibă proceduri documentate pentru a împiedica o astfel de eșantionare în care eșantionarea locațiilor este inadecvată pentru obținerea în timpul auditului de suficientă încredere în eficacitatea sistemului de management. Astfel de restricții ar trebui definite de către organismul de certificare cu referire la:

- ✓ domenii sectoriale sau activități (pe baza unei evaluări a riscurilor sau complexității asociate cu domeniile sectoriale sau cu activitățile);
 - ✓ mărirea locațiilor eligibile pentru certificarea locațiilor multiple;
 - ✓ diferențele în implementarea locală a sistemului de management, cum ar fi necesitatea de a recurge frecvent la utilizarea de planuri în cadrul sistemului de management în direcția diferitelor activități sau diferitelor sisteme contractuale sau de reglementare;
 - ✓ utilizarea locațiilor temporare care activează sub sistemul de management al organizației și care nu sunt incluse în scopul certificării
- i) Dacă toate punctele de lucru ale unei organizații prestatoare de servicii al căror activități care fac obiectul certificării nu sunt gata pentru a fi certificate în același timp, organizația trebuie să informeze TÜV AUSTRIA ROMANIA cu privire la punctele de lucru pe care vrea să le includă în certificare și la cele care trebuie excluse.
 - j) Perioada de audit și numele auditorilor desemnați se vor comunica organizației care trebuie să-și dea acordul.
 - k) Organizația are dreptul să refuze o dată echipa de audit sau un membru al acesteia în scris și motivat în termen de 3 zile de la data notificării. Neprimirea niciunui răspuns se consideră de către TÜV AUSTRIA ROMANIA o confirmare tacită a echipei de audit.
 - l) Auditurile trebuie să se desfășoare în perioada în care organizația operează pe un număr semnificativ de linii de producție, categorii și sectoare din domeniul pentru care a solicitat certificare. Organizația este responsabilă pentru a asigura acest lucru.

4.3.3. DERULAREA AUDITULUI

4.3.3.1. Auditul de certificare inițială a sistemelor de management

4.3.3.1.1. Etapa 1 care conține următorii pași:

- a) Evaluarea documentației sistemului de management pentru care se dorește certificarea și a sediului clientului și a condițiilor specifice locației, și derularea discuțiilor cu personalul clientului pentru a determina nivelul de pregătire pentru etapa a doua a auditului;
- b) Analiza stadiului clientului în raport cu cerințele standardului și a înțelegerii de către client a acestor cerințe, în particular cu privire la identificarea performantei cheie sau a aspectelor, proceselor, obiectivelor, și operațiunilor semnificative ale sistemului de management;
- c) Colectarea informațiilor necesare referitoare la domeniul sistemului de management, procesele și locația(locațiile) clientului și aspectele legale și reglementate aferente și îndeplinirea lor.

- d) Stabilirea concluziilor referitoare la acceptarea excluderilor fata de cerințele ISO 9001/ISO 27001 declarate de client. Excluderile sunt admise numai atunci când ele nu influențează capacitatea organizației de a furniza un produs care sa îndeplinească cerințele clientului și cele impuse de reglementările legale aplicabile. Excluderile din ISO 9001 trebuie abordate cu mare atenție, evaluând în toate situațiile, starea obiectiva și efectele eliminării acestor cerințe în raport cu necesitățile și așteptărilor clienților organizației. In caz contrar, auditorul șef nu va accepta excluderea declarata de client și va propune acestuia reanalizarea oportunității excluderii și tratarea cerinței.
- e) Furnizarea unui punct de plecare pentru planificarea etapei 2 a auditului prin obținerea unei înțelegeri suficiente a sistemului de management al clientului și a activităților de la fata locului, în contextul posibilelor aspecte semnificative;
- f) Evaluarea daca auditurile interne și analiza efectuata de management sunt planificate și efectuate și daca nivelul de implementare a sistemului de management demonstrează faptul ca, clientul este pregătit pentru etapa 2 a auditului. Analiza alocării resurselor și stabilirea detaliilor, de comun acord cu clientul, pentru etapa 2 a auditului;
- g) Întocmirea Raportul de audit Etapa 1
- h) In cazul certificării mulți-site în etapa 1 a auditului evaluarea sistemului de management se efectuează la sediul central sau / și la o locație cu un număr mare de angajați. Toate cerințele standardelor relevante trebuie luate în considerație. Suplimentar, auditorul șef, ca parte a analizei sistemului, verifica daca sistemul de management acoperă în mod real toate locațiile și daca este implementat corespunzător la momentul evaluării. Daca este aplicabil, se va face o analiza suplimentara a sistemului la locațiile organizației care nu sunt acoperite de procedura de eșantionare.
- i) Evaluarea auditurilor interne de către auditul de certificare trebuie sa confirme ca toate punctele de lucru au fost auditate ca parte a procedurii de audit intern
- j) Daca analiza de management și auditurile interne nu au fost finalizate la momentul efectuării auditului etapa 1, trebuie sa se asigure desfășurarea acestora înainte ca auditul etapa 2 sa aibă loc.
- k) Daca sunt găsite neconformități în timpul desfășurării unei audit intern sau efectuat de către parteneri (de secunda parte), aceasta situație trebuie luata în considerație și referitor la celelalte locații. Ca regula generala acțiunile corective trebuie implementate la nivelul întregii organizații. Sediul central va asigura ca acțiunile corective sunt implementate și ca sunt eficace. Auditorul șef va verifica daca organizația aplica intern aceste reglementari.

4.3.3.1.2. Etapa 2

- a) Clientul primește de la auditorul șef Planul de audit pentru etapa 2. Desfășurarea auditului de certificare inițială, Etapa 2, are loc în conformitate cu Planul de audit acceptat de client.
- b) Ședința de deschidere condusă de Auditorul șef la care participa conducerea organizației auditate și are rolul de a furniza o scurtă descriere a modului în care se vor desfășura activitățile de audit.
- c) Comunicarea pe parcursul auditului- Auditorul șef comunica periodic evoluția auditului.
- d) Observatori și ghizi. prezenta observatorilor pe parcursul activităților de auditare trebuie agreată între organismul de certificare și client înainte de efectuarea auditului. Echipa de audit trebuie să se asigure că observatorii nu influențează, sau nu intervin în, procesul de audit sau rezultatele auditului.
- e) Colectarea și verificarea informațiilor prin interviuri, observarea proceselor și activităților, analiza documentației și a înregistrărilor.
- f) Identificarea și înregistrarea constatărilor auditului care sunt comunicate de Auditorul Șef reprezentanților organizației auditate la finalul fiecărei zile de audit și la ședința de închidere.
- g) Ședința de închidere ținută de echipa de audit împreună cu managementul clientului și/sau responsabilii pentru funcțiile sau procesele auditate. În cadrul ședinței de închidere se prezintă concluziile auditului inclusiv recomandarea referitoare la certificare.
- h) Întocmirea raportului de audit cu constatările auditului și difuzarea acestuia clientului.
- i) Analiza cauzelor neconformităților și stabilirea corecțiilor și acțiunilor corective necesare pentru eliminarea neconformităților constatate într-un timp definit.
- j) Eficacitatea corecțiilor și acțiunilor corective. Dacă în urma auditului de certificare rezulta neconformități majore, acestea sunt comunicate clientului la ședința de închidere. Organizația are termen de 6 luni de la data finalizării auditului pentru a rezolva acțiunile corective stabilite de ei și acceptate de auditorul șef în vederea rezolvării neconformităților majore. În caz contrar, se reface auditul de la început, inclusiv cu etapa 1. Pentru evaluarea modului de închidere a neconformităților majore este nevoie de un audit suplimentar.

4.3.3.1.3. Auditul suplimentar

- a) Scopul auditului suplimentar este de a verifica închiderea neconformităților majore/minore și a eficacităților acțiunilor corective întreprinse. Auditul suplimentar are loc în termen de 6 luni de la data auditului de certificare inițială, Etapa 2.
- b) Auditorul șef va comunica organizației, în cadrul ședinței de închidere dacă este

necesar un audit suplimentar pentru a verifica eficacitatea corecțiilor și acțiunilor corective. Auditul suplimentar înseamnă reluarea auditului etapa 2, și se desfășoară în același mod, folosind aceleași formulare cu specificarea tipului de audit.

4.3.3.1.4. Auditul de supraveghere

- c) Auditurile de supraveghere sunt audituri la fata locului, dar nu sunt în mod necesar audituri complete de sistem și trebuie planificate împreună cu alte activități de supraveghere, astfel încât să se mențină încrederea ca sistemul de management certificate continuă să îndeplinească cerințele între auditurile de recertificare.
- d) În cadrul auditurilor de supraveghere se evaluează:
- ✓ auditurile interne și analiza efectuată de management;
 - ✓ tratarea reclamațiilor;
 - ✓ o analiză a acțiunilor întreprinse pentru neconformitățile identificate în timpul auditului anterior.
 - ✓ eficacitatea sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor sistemului certificat;
 - ✓ evoluția activităților planificate pentru îmbunătățirea continuă;
 - ✓ utilizarea mărcii de certificare
 - ✓ auditurile de supraveghere sunt programate astfel:
 - ✓ la 11 luni de la terminarea auditului de certificare/recertificare
 - ✓ la 22 luni de la terminarea auditului de certificare/recertificare.
- e) Data terminării auditului de certificare/recertificare se consideră ultima zi a auditului etapa 2. Cu cel puțin 30 de zile înainte de luna în care se vor efectua auditurile programate,
- f) Se transmite o notificare (prin email) organizației certificate în care se stabilește luna în care are loc auditul și de asemenea, se solicită acordul organizației în această privință. Auditurile de supraveghere se pot decala cu ± o luna. În cazuri excepționale, se acordă o decalare a perioadei de maximum 3 luni, certificatele menținându-și valabilitatea, după care se demarează procesul de suspendare.

4.3.3.1.5. Auditul de recertificare

- a) Auditul de recertificare trebuie efectuat cu cel puțin 3 luni înainte de expirarea certificatului. Prin intermediul auditului de recertificare este de a confirma continuitatea îndeplinirii tuturor cerințelor standardului sistemului de management și a altor documente normative aplicabile precum și continua conformitate și eficacitate a sistemului de management și aplicabilitatea lui pentru domeniul certificat.
- b) Atunci când la auditul de recertificare se identifică neconformități, auditorii TÜV

AUSTRIA ROMANIA împreuna cu organizația trebuie sa definească perioada de timp în care aceasta trebuie sa implementeze corecțiile și acțiunile corective pentru ca verificarea acestora (audit suplimentar pe teren sau documentar) sa se realizeze înainte de expirarea certificatului.

4.3.4. LOCATII TEMPORARE.

O locație temporara este o locație amenajata de organizație în scopul desfășurării de lucrări sau servicii specifice pentru o perioada de timp finita și care nu va deveni niciodată locație permanenta. In mod tipic, un punct de lucru temporar este acela în care exista o organizare specifica de șantier cum ar fi pentru o clădire, construcție, instalație majora, sau furnizarea pe termen lung a unei activități de service de ampoare. În calcularea numărului de locații se va utiliza un factor de

$0.30 * \sqrt{(\text{nr locatiilor temporare})}$ intotdeauna rotunjind pana la numărul întreg imediat superior, cu minim un punct de lucru și maxim 20.

4.3.5. EMITEREA CERTIFICATELOR

După închiderea etapei 2 a auditului de certificare inițiala și agrearea corecțiilor și acțiunilor corective cat și verificarea implementării acestora, după analiza dosarului de certificare în comitetul tehnic, se va emite certificatul cu un număr unic de înregistrare. Pe certificatul TUV AUSTRIA ROMANIA sunt definite:

- ✓ denumirea clientului
- ✓ adresa sediului social și al locațiilor
- ✓ standardul de referința
- ✓ domeniul pentru care s-a acordat certificarea;
- ✓ data eliberării
- ✓ data expirării certificatului.

In cazul certificării organizațiilor mulți-site pe certificat se trece adresa sediului social iar adresele locațiilor punctelor de lucru se trec într-o anexa la certificat. Atunci când un punct de lucru nu este sucursala a deținătorului certificatului și este o entitate legala diferita, TUV AUSTRIA ROMANIA va supraveghea și controla suplimentar utilizarea oricăror mărci de certificare la nivelul punctului de lucru. Certificatul de conformitate este valabil 3 ani de la data emiterii, daca sistemul de management este în continuare implementat și eficace, lucru care se va demonstra prin audituri de supraveghere. Înainte de expirarea certificatului se va efectua un audit de recertificare și începe un nou ciclu de certificare.

4.3.6. MODIFICARI ALE DOMENIULUI DE CERTIFICARE

Pe perioada de valabilitate a certificatului, organizația are dreptul sa solicite anumite modificări ale domeniului de certificare (de ex. modificări sau extinderi privind gama de

produse / servicii, creșterea sau descreșterea numărului de locații, etc). În aceste cazuri organizația este obligată să anunțe în scris TÜV AUSTRIA ROMANIA care în urma informațiilor primite va decide dacă modificările implementate nu afectează condițiile de certificare și ca acestea vor fi verificate la următorul audit programat iar dacă modificările implementate afectează condițiile de certificare se va efectua un nou audit.

4.3.7. APELURI SI RECLAMATII

Apelul este refuzul organizației de acceptare a deciziilor luate de TÜV AUSTRIA ROMANIA privind activitățile de evaluare și certificare.

Reclamația privește nemulțumirea organizației privind performanța administrativă sau tehnică a TÜV AUSTRIA ROMANIA sau privind sistemul de management al unui client al TÜV AUSTRIA ROMANIA.

Solicitanții certificării au dreptul să înainteze apeluri asupra deciziilor TÜV AUSTRIA ROMANIA în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data la care apelantul a luat cunoștința cu decizia sau situația contestată.

Apelurile parvenite de la solicitanții certificării asupra deciziilor TÜV AUSTRIA ROMANIA se rezolvă în cadrul Comisiei de Apel (CA), care este constituită din 3 membri și activează în baza Regulamentului CA, Membrii CA sunt persoane diferite de cele care au efectuat evaluările și de cele care au luat deciziile de certificare.

Apelantului i se transmite o confirmare privind primirea apelului. TÜV AUSTRIA ROMANIA analizează toate sursele documentate privitoare la subiect. După obținerea tuturor informațiilor necesare. TÜV AUSTRIA ROMANIA comunică decizia apelantului. Dacă apelul este justificat, TÜV AUSTRIA ROMANIA dispune corecțiile / acțiunile corective / preventive necesare și se asigură că acestea au fost implementate. Durata de rezolvare a apelului este de 30 de zile de la primirea acestuia de către TÜV AUSTRIA ROMANIA, dacă nu există motive obiective care să necesite prelungirea perioadei.

În cazul în care clientul este nemulțumit de răspunsul primit, acesta poate contesta decizia TÜV AUSTRIA ROMANIA. Costurile aferente investigației vor fi suportate de către apelant în cazul în care Comisia de Apel constată că apelul este nefondat, și dispune în favoarea TÜV AUSTRIA ROMANIA, iar în cazul în care Cap decide că apelul este îndreptățit, și decide în favoarea apelantului, toate cheltuielile legate de efectuarea investigației vor fi suportate de TÜV AUSTRIA ROMANIA. Dacă în urma rezoluției date de către Cap, apelantul se consideră nedreptățit, el se poate adresa instanțelor competente, declanșând un litigiu care va fi soluționat conform prevederilor legislației române în vigoare.

Reclamațiile se înregistrează de către SRAC care confirmă petentului primirea reclamației și informează clientul reclamat despre primirea reclamației. TÜV AUSTRIA ROMANIA analizează reclamația și toate datele conexe. Dacă reclamația este

Întemeiata TÜV AUSTRIA ROMANIA stabilește acțiunile necesare și informează petentul în acest sens. Decizia privind rezolvarea reclamației, este stabilită / aprobată de persoane neimplicate anterior în subiectul reclamației. Durata de rezolvare a reclamației este de 30 de zile de la primirea acestuia de către TÜV AUSTRIA ROMANIA, dacă nu există motive obiective care să necesite prelungirea perioadei.

4.3.8. ALTE PRECIZARI.

În cazuri excepționale, la cererea clientului, accesul la anumite informații poate fi limitat. La cererea oricărei părți, TÜV AUSTRIA ROMANIA are obligația de a confirma în scris, prin e-mail sau telefonic validitatea unei certificări acordate.