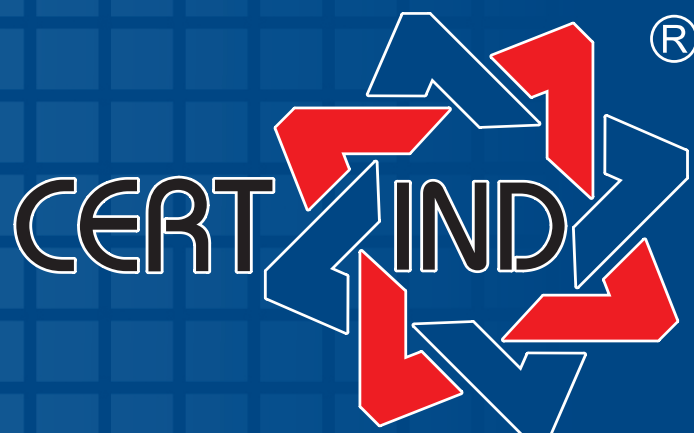


certification body



Furnizăm încredere. Din 2003.

REGULI
PENTRU CERTIFICAREA
SISTEMELOR DE MANAGEMENT



REGULI PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

GENERALITĂȚI

Certificarea unui sistem de management reprezintă o demonstrație independentă că sistemul de management al organizației:

- este conform cerințelor specificate;
- este capabil să-și realizeze în mod sistematic politica și obiectivele pe care le-a declarat;
- este implementat în mod eficace.

Scopul general al certificării este să ofere încredere tuturor părților că un sistem de management satisface cerințele specificate. Certificarea adaugă valoare organizației, clienților săi și părților interesate.

Regulile descrise în acest document includ prevederi generale ce trebuie respectate pentru obținerea, menținerea și reînnoirea certificării unui sistem de management și se aplică în cadrul certificării următoarelor sisteme de management:

- sistemul de management al calității, în conformitate cu standardul ISO 9001
- sistemul de management de mediu, în conformitate cu standardul ISO 14001
- sistemul de management al sănătății și securității ocupaționale, în conformitate cu standardul OHSAS 18001/ ISO 45001
- sistemul de management al securității informației, în conformitate cu standardul ISO/IEC 27001
- sistemele de management al siguranței alimentelor, în conformitate cu standardul ISO 22000
- sistemul de management al energiei, în conformitate cu standardul ISO 50001
- sistemul de management anti-mită, în conformitate cu standardul ISO 37001
- sisteme de management integrate
- sistemul comunitar de management de mediu și audit (EMAS) în conformitate cu Regulamentul CE nr. 1221/2009 și Regulamentul (UE) 2017/1505 de modificare a anexelor I,II,III la Regulamentul (CE) nr. 1221/2009
- sisteme de management care au la bază alte standarde de management în domeniul voluntar (de ex: ISO 13485, ISO 29990, EN 15224, ISO/IEC 20000-1, ISO 22301, ISO 28000, responsabilitate socială etc).

Responsabilitatea pentru conformitatea cu cerințele de certificare este a organizației certificate și nu a CERTIND. Clientul CERTIND are responsabilitatea să întreprindă toate măsurile necesare pentru desfășurarea auditurilor, să asigure accesul la toate informațiile documentate, la toate procesele, zonele, personalul, în toate etapele procesului de certificare și anume certificare inițială, supraveghere, recertificare, rezolvări reclamații.

ETAPELE CERTIFICĂRII UNUI SISTEM DE MANAGEMENT

INIȚIEREA CERTIFICĂRII

Procesul de certificare a unui sistem de management începe cu transmiterea de către solicitant a cererii de certificare, împreună cu formularul „Chestionar de autoevaluare” specific fiecărui sistem de management.

Cererea de certificare poate fi transmisă în format electronic sau hârtie, direct către CERTIND sau prin intermediul partenerilor CERTIND. Cererea de certificare trebuie asumată de către un reprezentant autorizat al organizației solicitante.

Informațiile colectate prin cererea de certificare sunt necesare în vederea cunoașterii organizației, a activităților sale și pentru stabilirea resurselor de timp și competență pentru evaluare.

Pentru a obține certificarea sistemului de management, organizația trebuie să fi implementat sistemul de management ce se dorește a fi certificat, cu respectarea deplină a cerințelor standardului de referință și a obligațiilor de conformare. Sistemul de management se consideră implementat atunci când:

- a fost efectuat un audit intern prin care s-a verificat dacă sistemul său de management este efectiv implementat și menținut;
- a fost efectuată cel puțin o analiză de management prin care s-a asigurat că sistemul său de management este corespunzător, adecvat și eficace;
- au fost definite obiectivele și procesele necesare pentru obținerea rezultatelor intenționate;
- s-au înregistrat monitorizări și măsurări pentru operarea și controlul eficace ale proceselor;
- au fost implementate acțiuni pentru îmbunătățirea proceselor și a sistemului de management.

Organizația trebuie să transmită la CERTIND informații documentate ale sistemului de management pentru care a solicitat certificarea, după cum urmează:

- copia certificatului de înregistrare și certificatul constatator, din care să reiasă cu claritate activitatea, locațiile și adresele aferente (pentru sediul central și pentru fiecare locație inclusă în domeniul de certificare);
- organigrama;
- informația documentată cu domeniul de aplicare al sistemului de management;
- informația documentată cu identificarea proceselor;
- lista cu informațiile documentate ale sistemului de management.

Pentru EMAS este obligatoriu să se transmită la CERTIND următoarele:

- descrierea sistemului de management de mediu implementat (politică, manual, proceduri etc.);
- analiză de mediu, conform Anexa I a Regulamentului (CE) 1221/2009 și a modificărilor din Regulamentul (UE) 2017/1505;



- ultimul Raport de audit intern efectuat pentru sistemul de management de mediu;
- ultima analiză de management privind funcționarea SMM conform Regulamentului (CE) nr.1221/2009 și modificărilor din Regulamentul (UE) 2017/1505;
- înregistrări privind ultima evaluare a conformării cu cerințele legale de mediu aplicabile;
- proiectul de declarație de mediu, conform Anexa III a Regulamentului (CE) 1221/2009 și modificărilor din Regulamentul (UE) 2017/1505.

Transmiterea informațiilor documentate este obligatorie

Accesul la serviciile de certificare este liber și nediscriminatoriu. Acesta nu este condiționat de mărimea organizației sau de apartenența acesteia la o asociație sau grup.

Faza de inițiere se încheie cu semnarea contractului aferent activităților de audit și certificare. Contractul de certificare se referă atât la activitățile de certificare inițială/ recertificare a sistemului de management, cât și la activitățile de supraveghere a certificării.

CERTIFICAREA INIȚIALĂ

În funcție de tipul de certificare solicitat precum și de domeniile de activitate ale organizației CERTIND stabilește componența echipei de audit care este ulterior comunicată clientului. Clientul poate contesta unul sau mai mulți membri ai echipei, cu justificare. Dacă în termen de 3 zile de la comunicare componența echipei de audit nu este contestată, ea este considerată acceptată. În situația în care contestația se dovedește a fi întemeiată, CERTIND va modifica componența echipei.

Clienții CERTIND au obligația de a accepta în echipele de audit prezența observatorilor, de exemplu evaluatori de acreditare, auditori în formare, reprezentanți ai autorității competente.

Certificarea inițială a sistemelor de management presupune derularea auditului în două etape – audit stadiul 1 și audit stadiul 2.

AUDIT STADIUL 1

Auditul stadiul 1 se derulează, de regulă, la sediul clientului și obiectivele lui sunt:

- analiza informațiilor documentate ale sistemului de management al clientului;
- evaluarea condițiilor specifice locației clientului și derularea discuțiilor cu personalul clientului pentru a determina nivelul de pregătire pentru auditul stadiul 2;
- analizarea situației clientului și a înțelegerii de către client a cerințelor standardului/ standardelor de referință;
- obținerea informațiilor necesare referitoare la sistemul de management inclusiv: locația (locațiile) clientului;
- procesele și echipamentele;
- nivelurile de control stabilite;
- cerințele legale și de reglementare;
- planificarea activităților și alocarea resurselor pentru auditul stadiul 2;
- evaluarea gradului de pregătire a organizației pentru efectuarea auditului stadiul 2, inclusiv identificarea zonelor care ar putea să conducă la neconformități în stadiul 2 de audit;
- evaluarea funcționării auditului intern și analizei de management.

În anumite situații auditul stadiul 1 poate fi realizat fără vizitarea locației, această decizie putând fi motivată de aspecte precum: localizarea organizației sau cunoașterea prealabilă a acesteia.

Auditul stadiul 1 este realizat în conformitate cu prevederile planului de audit stadiul 1 care identifică orarul și duratele de desfășurare a activităților de audit, precum și responsabilitățile membrilor echipei de audit.

La auditul stadiul 1 pot participa toți sau numai o parte a membrilor echipei de audit selectați pentru auditul de certificare inițială.

Constatările auditului stadiul 1 se consemnează într-un raport de audit stadiul 1 comunicat clientului și identifică inclusiv problemele ce ar putea fi clasificate ca și neconformități în auditul stadiul 2.

Perioada de timp dintre auditul stadiul 1 și auditul stadiul 2 este stabilită de comun acord cu clientul în funcție de constatările auditului stadiul 1.

Perioada maximă ce poate trece între auditul stadiul 1 și auditul stadiul 2 este de 6 luni. În situația în care în termen de 6 luni de la data finalizării auditului stadiul 1, nu este desfășurat auditul stadiul 2, CERTIND va considera rezultatele auditului stadiul 1 ca fiind irelevante. Reluarea procesului de evaluare în vederea certificării va necesita, în această situație, reefectuarea auditului stadiul 1.

În cazul în care în perioada dintre auditul stadiul 1 și auditul stadiul 2 au loc schimbări semnificative ce pot avea impact asupra sistemului de management, CERTIND poate decide repetarea în totalitate sau parțială a auditului stadiul 1.

AUDIT STADIUL 2

Obiectivul auditului stadiului 2 este evaluarea implementării și eficacității sistemului de management.

Auditul stadiul 2 se desfășoară la locația/ locațiile organizației.



Auditul se desfășoară în baza planului de audit stadiul 2 agreat cu clientul și include auditarea următoarelor:

- informații și dovezi privind conformitatea sistemului de management cu cerințele standardelor sau altor documente normative;
- monitorizarea, măsurarea, raportarea și analizarea performanței în raport cu obiectivele și țintele stabilite;
- capacitatea sistemului de management și performanța sa în ceea ce privește îndeplinirea obligațiilor legale, reglementate și contractuale;
- controlul operațional și responsabilitatea pentru politicile declarate de către client;
- funcționarea elementelor de sistem precum analiza efectuată de management și auditul intern.

Auditul la fața locului începe cu ședința de deschidere, condusă de regulă de către auditorul șef, iar participanții sunt echipa de audit și reprezentanții clientului. Ședința de deschidere are scopul de a furniza o scurtă descriere a modului în care va avea loc auditul.

Pe parcursul auditului la fața locului echipa de audit urmărește obținerea de informații prin diverse metode care includ: interviuri, observarea activităților și analiza informației documentate.

Echipa de audit înregistrează atât dovezile conformității, cât și dovezile ale neconformității cu cerințele, dacă acestea sunt identificate.

Neconformitățile identificate se clasifică în două categorii: majore și minore. Definiția fiecărei categorii de neconformități este prezentată în planul de audit.

Auditul la fața locului se finalizează cu ședința de închidere. Ședința de închidere este de obicei condusă de către auditorul șef, iar participanții sunt echipa de audit și reprezentanții clientului. Scopul ședinței de închidere este de a prezenta concluziile auditului, inclusiv recomandarea referitoare la certificare.

Pentru toate neconformitățile constatate de către echipa de audit, organizația are obligația de a analiza cauza neconformităților și de a propune corecții și acțiuni corective, cu termene și responsabilități, în max. 10 zile de la data întocmirii fișei de neconformitate.

Dovezile obiective ale acțiunilor corective și corecțiilor propuse și implementate de către organizație pentru neconformitățile majore vor fi evaluate de către un membru al echipei de audit prin vizită la fața locului sau altă metodă corespunzătoare de verificare și se vor include în dosarul de certificare.

Pentru neconformitățile majore acțiunile corective trebuie evaluate în maxim 6 luni de la finalizarea auditului.

În situația în care CERTIND nu este în măsură să verifice implementarea corecțiilor și acțiunilor corective privitoare la o neconformitate majoră într-un interval de 6 luni de la ultima zi a auditului stadiul 2, este necesară efectuarea unui nou audit stadiul 2 pentru continuarea procesului de certificare.

Pentru neconformitățile minore echipa de audit analizează corecțiile și acțiunile corective formulate de client și stabilește dacă acestea sunt acceptabile în termen de max. 5 zile de la primirea lor din partea reprezentantului organizației. Implementarea acțiunilor corective și corecțiile vor fi evaluate de către echipă de audit cu ocazia auditului următor.

Raportul de audit este elaborat după finalizarea tuturor activităților de audit.

În situația în care propunerea auditorului șef este de neacordare a certificării, CERTIND înștiințează solicitantul asupra deciziei de SISTARE A PROCESULUI DE CERTIFICARE - când există un număr mare de neconformități pentru care implementarea acțiunilor corective într-un termen rezonabil de timp nu este posibilă.

În acest caz, procesul de certificare poate fi reluat la cererea solicitantului printr-o nouă cerere de certificare transmisă la CERTIND.

TIMPUL DE AUDIT

Timpul de audit pentru fiecare sistem de management este stabilit de către CERTIND în funcție de o serie de factori, ca de exemplu: tipul sistemului de management, numărul de persoane ce își desfășoară activitatea în cadrul sistemului de management și complexitatea activităților derulate de către organizație. Timpul de audit se exprimă în zile auditor. Calculul timpului de audit are la bază documentele obligatorii ale IAF.

Tarife pentru activitățile de evaluare și certificare

Audit stadiul 1

Tariful aferent auditului stadiul 1 se calculează în funcție de numărul zilelor auditor necesare planificării, efectuării și raportării auditului.

Audit stadiul 2

Tariful aferent auditului stadiul 2 se calculează similar tarifului auditului stadiul 1, în funcție de numărul zilelor auditor necesare planificării, efectuării și raportării auditului.

Audit de supraveghere

Tarifele aferente auditurilor de supraveghere se calculează în funcție de numărul zilelor auditor necesare efectuării evaluării.

Tariful pentru o zi auditor este între 100 și 300 euro + tva.

Valoarea finală a contractului de certificare se stabilește luând în considerare toate activitățile incluse în procesul de certificare, respectiv: inițierea certificării, pregătirea evaluării, evaluarea la fața locului, raportarea, evaluarea finală, decizia privind certificarea și supravegherea anuală



Organizații cu locații multiple (Multi – site)

În situația evaluării organizațiilor cu mai multe locații, CERTIND va aplica metode de eșantionare în măsura în care acest lucru este permis de schema de certificare aplicabilă. Nu toate organizațiile cu locații multiple sunt eligibile pentru eșantionare.

Mărimea și structura eșantionului supus evaluării în fiecare caz în parte se stabilesc de către CERTIND și se comunică clientului.

ACORDAREA CERTIFICĂRII

Acordarea certificării/ recertificării pentru un sistem de management se realizează de către CERTIND conform procedurilor proprii și are loc după finalizarea activităților de audit și eliminarea neconformităților majore de către organizație (dacă acestea există).

CERTIFICATUL DE CONFORMITATE

CERTIND emite un certificat de conformitate pentru fiecare standard de sistem de management pentru care clientul obține certificarea.

Pe certificatul de conformitate se identifică data de începere și expirare a ciclului de certificare. Valabilitatea certificatului de conformitate este condiționată de aplicarea hologramelor ce atestă parcurgerea cu succes a auditurilor de supraveghere anuale.

În situația în care clientul certificat solicită modificări ale certificatului(elor) de conformitate existente din cauza unor schimbări survenite în organizarea sa (modificarea numelui, formei de organizare sau a adreselor, reformulare a domeniului de certificare fără modificare a sensului activităților) este necesar să se adreseze CERTIND.

În funcție de modificările solicitate CERTIND va decide cu privire la amploarea evaluării necesare, modul și perioada desfășurării acesteia.

CertIFICATELE revizuite vor avea aceeași valabilitate cu a celor existente, dar vor identifica data actualizării.

Tariful pentru revizuirea certificatelor de conformitate este de stabilit în cadrul contractului de evaluare și certificare.

EMAS: VALIDAREA DECLARAȚIEI DE MEDIU/ DECLARAȚIEI DE MEDIU ACTUALIZATE

Prin validarea declarației de mediu/ declarației de mediu actualizate, CERTIND confirmă că informațiile sunt complete și valide și că sunt îndeplinite cerințele specificate în Anexa IV din Regulamentul 1221/2009-EMAS.

Validarea declarației de mediu este posibilă dacă:

(a) informațiile și datele conținute în declarația de mediu a organizației sau în declarația de mediu actualizată a acesteia sunt fiabile și corecte și îndeplinesc cerințele prevăzute de Regulamentul 1221/2009 – EMAS cu modificările din Regulamentul (UE) 2017/1505.

(b) nu există dovezi conform cărora organizația nu respectă cerințele legale aplicabile în materie de mediu.

În momentul validării, CERTIND emite Declarația verficatorului de mediu cu privire la activitățile de verificare și validare, conform Anexei VII la Regulamentul 1221/2009-EMAS.

SUPRAVEGHEREA CERTIFICĂRII

Pe toată perioada de valabilitate a certificării CERTIND supraveghează menținerea conformității sistemului de management.

Activitățile de supraveghere includ audituri la fața locului în fiecare an de valabilitate a certificării, mai puțin anul în care este planificată recertificarea. Scopul auditurilor este de a evalua dacă sistemul de management certificat continuă să îndeplinească cerințele standardelor de referință.

Programarea auditurilor de supraveghere este transmisă de către CERTIND solicitantului împreună cu certificatul de conformitate.

CERTIND notifică organizația certificată cu privire la necesitatea efectuării auditului de supraveghere SM cu cel puțin o lună înainte de data programată pentru efectuarea acestuia. Cu această ocazie se solicită clientului certificat informații cu privire la modificările intervenite în cadrul sistemului de management și care au potențialul de a afecta conformitatea cu cerințele.

Activitățile de supraveghere pot include pe lângă audituri:

- solicitări de informații de la clienții certificați referitoare la aspecte ale certificării;
- analiza declarațiilor publice ale clientului certificat cu privire la certificare (prin intermediul website-urilor, materialelor promoționale);
- solicitări de diverse documente din partea clienților (în format electronic sau pe suport de hârtie);
- alte modalități de monitorizare a performanței clientului certificat.

Dacă pe parcursul auditurilor de supraveghere se constată neconformități majore, organizația client va implementa acțiuni corective în maxim 3 luni de la finalizarea auditului pentru menținerea certificării. Neconformitățile minore depistate vor fi analizate și tratate de către clientul certificat, iar evaluarea acțiunilor corective se realizează cu ocazia auditului ulterior.

După finalizarea cu succes a activităților de supraveghere CERTIND transmite clientului certificat hologramele securizate ce se aplică pe certificat și confirmă valabilitatea acestuia.



AUDITURI NEPROGRAMATE

În situații bine justificate (ex. primirea de reclamații, audituri de urmărire în perioada de suspendare a certificării, evaluarea modificărilor apărute în cadrul organizației certificate, apariția de incidente/accidente de mediu, de sănătate și securitate în muncă sau de securitate a informațiilor, încălcarea gravă a obligațiilor de conformare care necesită implicarea autorităților de reglementare competente, apariția de anchete judiciare privind corupția, perceperea pe piață de către părțile interesate ca având un grad ridicat de risc de corupție etc.) CERTIND poate efectua audituri neprogramate. Aceste audituri sunt anunțate cu puțin timp înainte (dar nu mai puțin de 2 zile) sau neanunțate. În funcție de obiectivul lor, ele pot fi audituri complete de sistem sau pot fi audituri focalizate pe anumite zone sau procese. Detaliile desfășurării auditurilor neprogramate sunt stabilite de către echipa de audit și comunicate clientului certificat prin intermediul planului de audit.

EXTINDEREA DOMENIULUI DE CERTIFICARE

Dacă în perioada de valabilitate a certificării clientul certificat dorește extinderea certificării pentru noi activități sau locații va trebui să solicite acest lucru.

Evaluarea în vederea extinderii se realizează în baza unui act adițional la contractul existent și se realizează, de regulă, prin audit la fața locului.

Extinderea domeniului certificării se poate realiza fie în cadrul auditurilor de supraveghere, fie prin audit special de extindere.

În urma extinderii domeniului de certificare CERTIND emite un nou certificat de conformitate cu aceeași valabilitate ca a celui inițial pe care se va identifica domeniul extins, precum și data extinderii certificării.

SUSPENDAREA, RETRAGEREA SAU RESTRÂNGEREA DOMENIULUI DE CERTIFICARE

SUSPENDAREA CERTIFICĂRII

Certificatul de conformitate poate fi suspendat în situații precum:

- sistemul de management certificat are eșecuri repetate și serioase în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor certificării, inclusiv a cerințelor referitoare la eficacitatea sistemului de management;
- clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere în conformitate cu programarea stabilită;
- clientul certificat solicită suspendarea în mod voluntar;
- clientul certificat utilizează în mod incorect certificatul/ certificatele de conformitate sau marca de certificare și nu întreprinde în timp util măsurile corespunzătoare pentru a remedia aceste aspecte;
- clientul certificat nu informează CERTIND cu privire la modificările intervenite în perioada de valabilitate a certificărilor, care pot afecta statutul certificării și/ sau capacitatea sistemului de management să îndeplinească cerințele documentelor de referință. Aceste modificări se pot referi la aspecte juridice precum denumire, formă de organizare, proprietate, personal cheie, dotări și facilități relevante, locații, domeniu de activitate;
- clientul certificat refuză să aplice modificările operate de CERTIND în regulile sale de certificare în termenele stabilite;
- clientul certificat nu finalizează plățile pentru activitățile contractuale în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la emiterea facturilor;

CERTIND informează clientul cu privire la suspendarea certificării, inclusiv cu privire la durata acestei suspendări, care nu poate depăși 6 luni, precum și cu privire la consecințele suspendării.

Certificarea este restabilită de către CERTIND dacă problemele care au avut ca rezultat suspendarea au fost rezolvate într-o perioadă ce nu depășește durata suspendării. Eșecul în a rezolva problemele ce au condus la suspendare în termenul suspendării conduce la retragerea sau restrângerea certificării, după caz.

Pe perioada de suspendare certificarea sistemului de management este temporar invalidă.

Clientul certificat nu are dreptul de a utiliza certificarea sistemului de management în perioada de suspendare.

RETRAGEREA CERTIFICĂRII

Certificarea sistemului de management poate fi retrasă în următoarele situații:

- clientul certificat aflat în perioada de suspendare a certificării nu întreprinde acțiuni pentru eliminarea aspectelor ce au condus la suspendare;
- clientul certificat își suspendă activitatea, se dizolvă, își declară falimentul sau se află într-o altă situație ce nu îi permite operarea;
- clientul certificat solicită retragerea certificării.

După retragerea certificării, clientul nu are dreptul de a utiliza certificatul/ certificatele de conformitate deținute și marca de certificare și are obligația de a transmite către CERTIND certificatul de conformitate/ certificatele de conformitate retrase, în original.

Retragerea certificării nu anulează obligațiile financiare restante ale clientului față de CERTIND, dacă acestea există.



RESTRÂNGEREA DOMENIULUI DE CERTIFICARE

Certificarea sistemului de management poate fi restrânsă prin excluderea părților (activități sau locații) care nu îndeplinesc cerințele atunci când clientul certificat a eșuat repetat și serios în a îndeplini cerințele certificării pentru acele părți ale domeniului certificat.

Restrângerea domeniului de certificare poate fi decisă la solicitarea clientului certificat sau poate fi decisă de către CERTIND.

RECERTIFICAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Auditul de recertificare se derulează pentru a confirma continua conformitate și eficacitate a sistemului de management și relevanță și aplicabilitatea lui continuă pentru domeniul certificării. Auditul de recertificare se derulează în mod normal în cel de-al treilea an de valabilitate a certificării înainte de data expirării.

CERTIND informează clienții certificați cu privire la expirarea certificării și necesitatea planificării unui audit de recertificare.

În situația în care activitățile de recertificare sunt finalizate cu succes anterior expirării certificării în vigoare, CERTIND poate lua decizia de recertificare la o dată anterioară expirării certificării în vigoare cu menținunea că, în această situație, data de expirare a recertificării acordate va ține cont de data de expirare a certificării în vigoare. Astfel ciclul de certificare poate fi mai mare de 3 ani.

În situația în care activitățile de recertificare nu pot fi finalizate anterior expirării certificării în vigoare, CERTIND poate restabili certificarea în termen de 6 luni de la data expirării cu condiția finalizării cu succes a activităților de recertificare în acest interval. Pe certificatul de conformitate emis în această situație va identifica data deciziei CERTIND, iar expirarea va ține cont de data de expirare a ciclului anterior. În această situație ciclul de certificare este mai scurt de 3 ani.

În cazul în care nu se reușește finalizarea activităților de recertificare într-un termen de 6 luni de la data expirării certificării, CERTIND va derula pentru clientul respectiv, la solicitarea acestuia, un audit stadiul 2 în vederea restabilirii certificării. În situația în care au trecut peste 12 luni de la data expirării certificării CERTIND va trata clientul respectiv ca pe un client nou pentru care va realiza certificare inițială cu stadiul 1 și stadiul 2.

TRANSFERUL CERTIFICĂRII

CERTIND poate accepta prin transfer certificări emise sub acreditarea unui organism semnat al Acordului Multilateral de Recunoaștere IAF MLA.

Transferul certificării se poate realiza în orice moment pe parcursul ciclului de certificare.

Decizia de acceptare sau refuzare a transferului este luată de către CERTIND în urma unei analize a certificării organizației solicitante.

Ulterior realizării transferului CERTIND va emite un certificat de conformitate ce va respecta ciclul de certificare existent.

TRATAREA APELURILOR, RECLAMAȚIILOR ȘI SOLICITĂRILOR DE INFORMAȚII

TRATAREA APELURILOR

Apelurile se referă la: aspecte privind deciziile referitoare la certificare; soluțiile formulate de CERTIND la reclamațiile primite.

Apelurile se adresează în scris.

Persoanele implicate în analiza apelului sunt diferite de cele care au participat la activitățile la care face referire apelul.

Etape în tratarea apelurilor: înregistrarea apelului și confirmarea primirii acestuia către apelant; solicitarea de documente și informații din partea apelantului sau altor persoane implicate în speța analizată; analiza apelului și decizia cu privire la acesta luată în urma ședinței Comitetului de Apel; formularea răspunsului către apelant și aplicarea de acțiuni corective dacă este necesar.

Pe parcursul analizei precum și la formularea deciziei CERTIND informează apelantul cu privire la stadiul procesului.

TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Reclamațiile se pot referi la: activități ale personalului CERTIND în relația cu clienți sau alte părți interesate; activități ale organizațiilor certificate de către CERTIND.

Personalul implicat în analiza și tratarea reclamațiilor este stabilit de către conducerea CERTIND în funcție de specificul fiecărui caz și va include persoane ce nu au fost implicate în activitățile la care se referă reclamația.

Etape în tratarea reclamațiilor: înregistrarea reclamației; confirmarea primirii reclamației către părțile implicate (reclamant și reclamat); analiza reclamației, inclusiv solicitarea de documente, informații din partea persoanelor implicate, precum și a unui punct de vedere din partea reclamatului; colectare și verificare de informații inclusiv prin audituri neprogramate, dacă se consideră necesar, formularea unei decizii în urma analizei reclamației ce este ulterior comunicată părților și stabilirea și aplicarea de acțiuni corective, după caz.

Pe parcursul analizei reclamației, dacă este posibil, CERTIND va informa reclamantul cu privire la stadiul analizei.



CONFIDENȚIALITATE

CERTIND se angajează să păstreze confidențialitatea asupra tuturor informațiilor obținute sau create în cursul activităților de certificare. Acest angajament se referă inclusiv la persoanele ce desfășoară activități în cadrul procesului de certificare în numele CERTIND.

CERTIND nu face publice, fără solicitare, informații referitoare la certificarea unui anumit client fără acordul scris al acestuia.

Informațiile primite despre clienți din alte surse decât clientul certificat (de exemplu reclamanți sau autorități) sunt considerate confidențiale și nu sunt divulgate către terțe părți.

IMPARȚIALITATE

Pentru a putea continua să furnizăm încredere prin certificările efectuate este necesar ca activitatea noastră să fie percepută ca și imparțială. Întregul personal ce își desfășoară activitatea în numele CERTIND este conștient de respectarea principiului de imparțialitate.

Deciziile CERTIND sunt bazate exclusiv pe dovezi obiective colectate în procesele de audit și nu sunt influențate de interese sau terțe părți.

CERTIND derulează un proces continuu de identificare, evaluare și tratare a riscurilor în vederea ținerii sub control a conflictelor de interese și amenințărilor la imparțialitate, asigurarea confidențialității în activitățile sale de certificare. Angajamentul nostru referitor la imparțialitate este disponibil public în cadrul Politicii de imparțialitate.

SCHIMB DE INFORMAȚII

CERTIND furnizează informații referitoare la cerințele de certificare și caracteristicile procesului de certificare prin intermediul prezentului document, website-ului său și materialelor publicitare și de informare.

Drepturile și obligațiile clienților certificați sunt incluse în contractele de evaluare și certificare.

CERTIND poate decide să disemineze informații specifice pentru procesul de certificare pentru o anumită zonă geografică prin intermediul partenerilor locali.

În situația modificării unor cerințe de certificare (de exemplu în situația în care sunt revizuite standarde internaționale de referință) CERTIND publică pe site-ul său informații pentru obținerea și menținerea certificării în noile condiții.

CERTIND informează, direct sau prin intermediul partenerilor săi, fiecare client certificat cu privire la modificarea cerințelor. Modalitatea de comunicare depinde de amploarea și specificul modificărilor survenite.

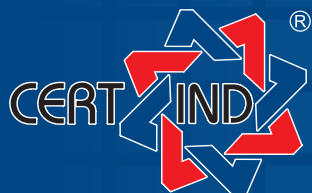
Clienții certificați au obligația de informa CERTIND fără întârziere despre modificările interne care pot afecta capabilitatea sistemului de management certificat. Acestea includ, de exemplu, modificări referitoare la: statutul legal, comercial, organizațional sau proprietate; organizare și management (de exemplu personal cheie); adresa de contact și locațiile; domeniul de aplicare al sistemului de management certificat; modificări majore ale sistemului de management și ale proceselor.

REFERIREA LA CERTIFICARE ȘI UTILIZAREA MĂRCILOR

Clienții certificați au obligația de a se conforma cu cerințele referitoare la utilizarea mărcii de certificare și referirea la certificare. Aceste cerințe sunt incluse în Regulamentul de utilizare a mărcii de certificare, transmis în format electronic, împreună cu marca de certificare.

Clienții certificați pot utiliza marca de certificare, atât timp cât certificarea sistemului de management este valabilă, pe: documente, website-uri și alte suporturi publicitare ce se referă la activități incluse în domeniul certificării.

Clientul certificat are obligația de a nu face declarații care să inducă în eroare cu privire la certificarea sa.



Furnizăm încredere. Din 2003.

CERTIND SA

Palatul UGIR 1903, str. George Enescu 27-29, sector 1, București
Tel. / Fax: +4(021).313.3651 - E-mail: office@certind.ro
R.C.: J40/7870/2003 - C.I.F.: RO 15502676
Capital social: 192.000 RON

www.certind.ro



Ed. 2/ Mar 18

