



SR EN ISO /CEI 17021:2007

Cod: PO - 8.1 - 01, vers. 1.0

Editia: 1; Rev: 0

Intrat in vigoare: 02.03.2009

**Nume document: REGULI DE CERTIFICARE PROCERT
LABORATORY**

Tip document: Procedura operationala

**PROCERT LABORATORY: ORGANISM DE
CERTIFICARE**

ELABORAT: Data: 02.03.2009	Director Tehnic Calitate, ELENA CIRJAN	AVIZAT/APROBAT: Data: 02.03.2009	Director General, SIMONA APOSTOL
Semnatura		Semnatura	

Exemplar nr.:

Copie controlată:

Copie necontrolată:

Acest document este proprietatea Organismului de Certificare PROCERT LABORATORY.
Reproducerea integrală sau parțială a prezentului document în orice publicații și prin orice procedeu (mecanic, electronic, fotocopiere sau altele) este interzisă fără acordul scris al Organismului de Certificare Procort Laboratory.

Cuprins

1	Scop	2
2	Domeniu de aplicare.....	2
3	Documente de referință	2
4	Definiții și prescurtări	3
5	Elemente ale abordării procesuale	3
6	Descrierea procesului	3
6.1	CONDIȚII GENERALE	3
6.2	PROCEDURA PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT	4
6.2.1	Informatii generale	4
6.2.1.1	Cerințe pentru solicitanți și organizațiile certificate	4
6.2.1.2	Drepturile organizațiilor certificate	5
6.2.2	Incheierea contractului de certificare.....	6
6.2.3	Auditul inițial de certificare.....	6
6.2.4	Audituri multi - site.....	8
6.2.5	Decizia de certificare	9
6.2.6	Valabilitatea și reînnoirea certificării sistemelor de management.....	10
6.2.6.1	Reînnoirea certificării/recertificarea	10
6.2.7	Supravegherea organizațiilor certificate	10
6.2.8	Audituri neplanificate	11
6.2.9	Renunțarea la certificare	12
6.2.10	Extinderea sau restrângerea certificării	12
6.2.11	Suspendarea certificării.....	13
6.2.12	Retragerea/anularea certificatelor sau restrangerea domeniului de certificare.....	13
6.2.13	Modificarea cerințelor de certificare	14
6.3	Confidențialitate	14
6.4	Utilizarea certificatelor / mărcilor de conformitare	15
6.5	Apeluri/reclamații	15
6.6	Litigii	16
7	Diagrama flux	16
8	Documente asociate	16
9	Înregistrări.....	16

1 Scop

Prezentele reguli stabilesc cadrul general de evaluare a sistemului de management (calitate, mediu, sanntate si securitate ocupationala, siguranta alimentului, responsabilitate sociala, securitatea informatiei) al unei organizatii în scopul certificării sistemului respectiv și mentinerii certificării.

2 Domeniu de aplicare

Prezenta procedură este aplicabilă în activitatile de evaluare conduse de Procert Laboratory a sistemului de management al oricărei organizatii care solicită certificarea în conformitate cu standardul/ standardele adoptate.

Astfel, această procedura se aplica următoarelor scheme de certificare:

- Certificarea sistemului de management al calității conform cu standardul SR EN ISO 9001:2008;
- Certificarea sistemului de management de mediu conform cu standardul SR EN ISO 14001:2005;
- Certificarea sistemului de management al sănătății si securității ocupaționale conform cu standardul OHSAS 18001:2007.
- Certificarea sistemului de management al siguranței alimentului conform cu standardul SR EN ISO 22000:2005.
- Certificarea sistemului de management al securității informației conform cu standardul SR ISO/CEI 27001:2006.
- Certificarea sistemului de management al responsabilității sociale conform cu standardul SA 8000:2008.

3 Documente de referință

- SR EN ISO/CEI 17021:2007, "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management"
- SR EN ISO/CEI 17000: 2005, "Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale"
- SR ISO/CEI 27006:2008, "Tehnologia informatiei; Tehnici de securitate; cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei"
- SR ISO/TS 22003:2007, "Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru organismele care efectueaza audit si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor"
- SR EN ISO 19011:2003, „Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau mediu”;
- IAF GD 2 Guidance on the Application of Guide 62:1996 (sunt în vigoare numai anexele);
- IAF GD 8: 2007, "Informative Guidance on the Transition to ISO/IEC 17021 Accreditation from ISO/IEC Guide 62 and ISO/IEC Guide 66.

4 Definiții și prescurtări

Evaluarea conformității - demonstrarea cerințelor specificate referitoare la sistemului de management.

Audit - proces sistematic, independent, documentat pentru obținerea înregistrărilor, declarațiile faptelor sau altor informații relevante și evaluarea acestora în mod obiectiv pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite cerințele specificate.

Certificare - atestare de terță parte referitoare la sistemele de management implementate.

Supraveghere - reluare sistematică a activităților de evaluare a conformității, ca o bază pentru menținerea validității declarației de conformitate.

Suspendare - invaliditate temporară a declarației de conformitate pentru întreg domeniul de certificare specificat sau pentru o parte a acestuia.

Retragere - revocare, anulare a certificării.

Reclamație - exprimarea insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație față Procort Laboratory, referitoare la activitățile organismului, pentru care se așteaptă un răspuns.

Apel - cerere a clientului Procort Laboratory, înaintată organismului de certificare pentru reconsiderarea de către Procort Laboratory a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect.

Neconformitate - absenta sau esuarea de a implementa una sau mai multe cerinte ale sistemului de management conform referentialelor, sau o situatie care bazata pe dovezi obiective ridica indoiele asupra calitatii produselor/serviciilor oferite de catre organizatie sau asupra posibilitatii organizatiei de a-si atinge politica si obiectivele stabilite.

Observatie - Abatere fara semnificatie, acceptabila, singulara, care ar putea conduce prin recurenta la o neconformitate.

5 Elemente ale abordării procesuale

N/A

6 Descrierea procesului

6.1 CONDIȚII GENERALE

Pentru ca Procort Laboratory să înceapă procedura de certificare, organizatia solicitanta a certificarii trebuie sa dispuna de un sistem de management in conformitate cu cerintele standardului de referinta ales si cu alte reglementari particulare stabilite in functie de natura produsului / procesului / serviciului (daca acestea exista) si sa accepte prezentele Reguli si prevederile Contractului de certificare.

Contractul de certificare :

- stabilește condițiile în care Procort Laboratory acordă, menține, extinde, restrânge, suspendă și retrage certificarea sistemului de management aplicabil, precizand standardul de referinta;
- defineste activitățile care fac obiectul certificării si derularea pe etape a procesului specific de certificare ;
- defineste frecventa auditurilor de supraveghere;
- precizeaza conditiile financiare referitoare la activitatile de certificare si alte activitati care pot apare.

În situația în care Procert Laboratory, în urma evaluării, constată conformitatea sistemului de management (calitate, mediu, sanatare și securitate ocupationala, siguranța alimentului, responsabilitate sociala, securitatea informației) al unui solicitant cu standardele de referință menționate mai sus, Procert Laboratory emite un certificat de atestare a conformității sistemului de management evaluat.

În cazul în care solicitantul are implementat un sistem integrat, Procert Laboratory poate face evaluarea sistemelor de management separate în cadrul unui audit comun și va emite în cazul îndeplinii tuturor condițiilor, certificate de conformitate pentru fiecare sistem de management în parte.

Certificatul acordat precizează conformitatea sistemului de management cu cerințele standardului de referință și nu face referire nici la calitatea produselor sau serviciilor și nici la conformitatea acestora cu un anumit document normativ.

Eliberarea certificatului Procert Laboratory și menținerea certificării sunt condiționate de respectarea prezentei proceduri și a obligațiilor financiare de către organizația certificată.

6.2 PROCEDURA PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

6.2.1 Informații generale

Procert Laboratory pune gratuit la dispoziția clienților interesați informații de ordin general privind procesul de certificare. Acestea includ :

- Regulile de certificare Procert Laboratory, ediția și revizia în vigoare;
- Politica privind imparțialitatea și evitarea conflictelor de interese în cadrul Procert Laboratory;
- Politica privind procesul de certificare;
- Politica privind tratarea reclamațiilor și apelurilor;
- Politica de confidențialitate;
- Politica privind tarifele practicate de Procert Laboratory;
- Politica de administrare a mărcilor;
- Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procert Laboratory;

Procert Laboratory pune gratuit la dispoziția organizațiilor interesate informații privind furnizorii de management certificați pe site-ul www.procertlaboratory.ro. La cerere, clienții pot obține o Listă a clienților certificați pe suport de hârtie.

6.2.1.1 Cerințe pentru solicitanți și organizațiile certificate

Pentru ca o organizație să obțină certificarea pentru sistemul de management, aceasta trebuie:

- să aibă documentat și implementat un sistem de management implementat în conformitate cu prevederile documentelor de referință față de care se solicită certificarea;
- să mențină anual cel puțin un audit intern și o analiză efectuată de management completă;
- să solicite certificarea prin transmiterea Comenzii de certificare;
- să achite taxele pentru fiecare etapă de certificare;
- să declare, de asemenea, numele conducerii, acceptarea cerințelor specifice certificării și disponibilitatea pentru certificare;
- să transmită organismului de certificare documentația relevantă a sistemului de management implementat;
- să permită accesul echipelor de audit în toate zonele și la toate informațiile solicitate pentru a putea:

- sa examineze si sa verifice structura, politicile, procesele, procedurile, inregistrările si documentele asociate ale Clientului, relevante pentru sistemul de management evaluat;
 - sa determine daca acestea indeplinesc toate cerintele relevante domeniului intentionat al certificării;
 - sa stabileasca daca procesele si procedurile sunt stabilite implementate si mentinute in mod eficiente pentru a putea acorda incredere in sistemul de management al clientului;
 - sa informeze clientul asupra tuturor neconcordantelor dintre politica, obiective si tintele sale si rezultate, astfel incat clientul sa poata lua masuri.
- să analizeze și să implementeze acțiuni corective pentru neconformitățile/observatiile depistate de catre echipele de audit;
 - să mențină și să îmbunătățească sistemul/sistemele de management implementat(e);
 - după obținerea certificatului, solicitantul trebuie să utilizeze certificatul și marca de conformitate și să facă referire la aceasta numai în conformitate cu prevederile din “Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procert Laboratory”.
 - să mențină proceduri adecvate pentru a se asigura ca informatiile catre organism sunt actualizate;
 - să pastreze și să pună la dispoziția echipei de audit Procert Laboratory situația reclamațiilor primite, reclamații legate de sistemul de management cât și situația acțiunilor corective întreprinse;
 - să isi dea acordul pentru toate auditurile de supraveghere, planificate sau neplanificate, cooperând cu echipa de audit, cu asigurarea documentelor / înregistrărilor, accesului necesar si securității echipei;
 - să returneze certificatul/certIFICATELE Procert Laboratory la sfârșitul perioadei de valabilitate a/ale acestuia/acestora;
 - să permită accesul echipelor de audit in toate zonele solicitate in vederea realizarii evaluarii;
 - să informeze in cel mai scurt timp Procert Laboratory cu privire la modificarile aparute in perioada de certificare si care pot afecta functionarea sistemului de management existent. Aceste schimbari pot privi aspecte precum: domeniul de activitate, statutul juridic, structura organizatorica si administrativa, schimbari in randul echipei de management, spatii de productie si locatiile organizatiei, echipamentele de productie utilizate, alte schimbari cu influenta majora in functionarea sistemului de management certificat;
 - să întrerupă utilizarea certificatului si a oricaror documente ce fac referire la certificare in situatia in care se afla in perioada de suspendare sau certificarea a fost retrasă;
 - să anunte in scris Procert Laboratory in situatia in care solicita renuntarea la certificare.

6.2.1.2 Drepturile organizațiilor certificate

Organizațiile certificate de Procert Laboratory au următoarele drepturi:

- să utilizeze marca de conformitate pe documentele de publicitate, reclamă, pe panourile din localurile care îi aparțin, în conformitate cu prevederile din Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procert Laboratory.
- să aibă asigurată confidențialitatea din partea Procert Laboratory asupra informațiilor furnizate;
- să fie informat asupra modificărilor apărute în cerintele de certificare Procert Laboratory;
- sa ceara detalii referitoare la echipa de audit (referinte ale membrilor echipei de audit) si să conteste componenta echipelor de audit Procert Laboratory pe motive bine întemeiate;
- să formuleze observații documentate la rapoartele de audit și anexele acestora;

- să convină cu Procert Laboratory asupra, documentelor de interes comun (ex.plan de audit);
- să faca reclamații/apeluri la deciziile care îl privesc și care au fost emise de Procert Laboratory;
- să aibă acces la toate informațiile necesare procesului de certificare;

6.2.2 Incheierea contractului de certificare

Organizația care dorește sa obtina certificarea sistemului de management de către Procert Laboratory trebuie să prezinte o comandă ferma (Comanda de certificare) împreună cu Chestionarul de evaluare preliminară. Clientul poate solicita o certificare de grup pentru două sau mai multe organizații, atunci când una din condițiile de mai jos sunt îndeplinite:

- unul dintre acționari este comun pentru organizatiile care doresc certificarea de grup;
- organizatiile au un sistem de management similar;
- produsele si serviciile furnizate sunt identice sau comparabile si incluse in domeniul de certificare,.

Procert Laboratory analizează cerea clientului și poate solicita/accesa și alte informații pentru a decide dacă Organismul de certificare poate oferi serviciile în conformitate cu cerințele ISO/CEI 17021:2005 și propriile politici și proceduri. În urma analizei, Procert Laboratory identifică competența necesară și amploarea evaluărilor în vederea menținerii certificării. Numărul de zile de evaluare pentru auditul inițial și pentru supravegheri sunt stabilite în funcție de « Grila orientativa de zile de audit ».

În cazul în care Procert Laboratory decide că poate furniza servicii de evaluare în vederea certificării se transmite clientului Oferta sau proiectul de contract.

Valoarea contractului se calculează nediscriminatoriu, în funcție de *Lista de tarife în vigoare*.

Etapetele contractului de certificare sunt:

- Inițierea procesului de certificare;
- Audit faza 1;
- Audit faza 2 ;
- Luarea deciziei de certificare;
- Eliberarea certificatului;
- Supravegherea 1 (la 6 luni de la luarea deciziei de certificare) ;
- Supravegherea 2 (la 18 luni de la luarea deciziei de certificare) ;
- Supravegherea 3 (la 30 luni de la luarea deciziei de certificare).

Numărul de zile stabilite pentru efectuarea auditurilor de certificare și supraveghere poate fi modificat în urma Auditului faza 1, la recomandarea justificată a Auditorului Șef.

6.2.3 Auditul inițial de certificare

Inițierea procesului de certificare este o etapa premergătoare evaluării propriu-zise, care urmărește înțelegerea aspectelor specifice organizației în vederea determinării obiectivelor auditului, fezabilității acestuia cât și stabilirea personalului competent care va fi implicat în procesul de certificare.

Dupa definitivarea și semnarea contractului, Procert Laboratory desfășoară etapa de audit inițial în vederea certificării sistemului(lor) de management. Echipa de audit desemnată pentru evaluare ține cont de competente și experiența specifică a auditorilor. Clientul poate cere lamuriri suplimentare privind referințele membrilor echipei de audit și dacă există vreun conflict de interese, organizația are dreptul să ceară, justificat, înlocuirea auditorilor.

Auditul inițial de certificare presupune parcurgerea a două etape: auditul faza 1 și auditul faza 2.

Auditul faza 1 se derulează, de regulă, la sediul clientului.

În anumite situații, pentru SR EN ISO 9001:2008, Procert Laboratory poate decide ca auditul faza 1 să se deruleze fără vizitarea organizației, iar evaluarea documentației relevante a sistemului de management se va face la sediul Procert Laboratory.

Obiectivele auditului faza 1 au în vedere:

- evaluarea documentației sistemului de management;
- colectarea informațiilor referitoare la domeniul sistemului de management, procesele, locațiile clientului și aspectele legale aferente;
- evaluarea și înțelegerea sistemului de management implementat, a condițiilor specifice, a proceselor inclusiv o evaluare a măsurii în care o organizație este pregătită pentru auditul faza 2. Este obligatorie evaluarea auditului intern și a analizei efectuate de management.
- analiza alocării resurselor pentru auditul faza 2;
- o evaluare a gradului de pregătire a organizației pentru efectuarea auditului faza 2, inclusiv identificarea zonelor care ar putea să conducă la neconformități în faza 2 de audit.

Constatarile auditului faza 1 se consemnează în Raportul de audit faza 1 care este comunicat imediat clientului. Perioada de timp între auditul faza 1 și auditul faza 2 este stabilită de comun acord cu clientul în funcție de constatările auditului faza 1. Raportul de audit faza 1 constituie proprietatea Procert Laboratory.

Potenziale neconformități (problemele sesizate de echipa de audit) în Auditul faza 1, care rămân necorectate, pot conduce ca în faza 2 a auditului inițial de certificare să fie sesizate ca neconformități).

Potenziale neconformități (problemele sesizate de echipa de audit) în Auditul faza trebuie rezolvate în maximum 6 luni de la data Auditului faza 1, altfel se reia Auditul faza 1 și se modifică contractul de certificare între părți.

Numărul de zile stabilite pentru efectuarea auditurilor faza 2 și de supraveghere poate fi modificat în urma Auditului faza 1, la recomandarea justificată a Auditorului Șef dacă apar:

- diferențe semnificative față de informațiile Procert Laboratory referitoare la procese, complexitatea acestora, numărul locațiilor în care se desfășoară;
- diferențe semnificative față de informațiile Procert Laboratory legate de riscurile asociate activității, domeniul de reglementare aferente, etc.

Decizia Procert Laboratory în această situație va fi justificată prin:

- tipul sistemului de management pentru care se solicită certificarea;
- dimensiunea organizației;
- localizarea organizației (ex. distanța foarte mare care implică costuri ridicate);
- tipul activităților derulate de către organizație (ex. procese de o complexitate scăzută);
- eventuala cunoaștere prealabilă a organizației (ex. certificarea unui alt sistem de management realizată anterior).

Auditul faza 2 se derulează obligatoriu la sediul-sediile clientului.

Obiectivul auditului faza 2 este evaluarea implementării și eficacității sistemului de management al organizației solicitante.

Auditul se desfășoară în baza Planului de audit elaborat de către Auditorul Șef și acceptat de către client.

Echipa de audit va colecta:

- informații și dovezi privind conformitatea sistemului de management cu cerințele referențialelor și a altor documente normative;
- informații privind monitorizarea performanței organizației în funcție de obiectivele și țintele stabilite;

- dovezi privind conformitatea cu cerintele legale;
- dovezi privind controlul operațional;
- dovezi privind funcționarea elementelor de sistem precum analiza efectuată de management și auditul intern;
- corelații între cerințele normative, politici, obiective și ținte referitoare la performanță, responsabilități, competențe ale personalului, operațiuni, proceduri, date referitoare la performanțele și constatările și concluziile auditului intern;
- responsabilitatea managementului referitor la politicile asumate;
- alte informații relevante privind eficacitatea și eficiența sistemului de management implementat.

Pe parcursul auditului, echipa de audit va înregistra eventualele neconformități față de documentele de referință, în Rapoarte de constatări.

Constatările evaluărilor pot avea următoarele încadrări:

- conformitate;
- neconformitate;
- observație.

La sfârșitul ședinței de închidere, Auditorul Șef prezintă Clientului auditat constatările negative și domeniul pentru care se va propune acordarea certificării. Domeniul certificării poate diferi de cel formulat de auditat în Contractul de certificare, în funcție de constatările echipei de audit pe teren. Raportul de audit și rapoartele de constatare sunt proprietatea Procert Laboratory.

În cazul în care au existat constatări negative, Clientul trebuie să stabilească corecții și acțiuni corective și să transmită Rapoartele de constatări completate către Procert Laboratory în maxim 2 săptămâni de la primirea lor. Termenul de rezolvare al corecțiilor-acțiunilor corective nu va fi mai mare de 3 luni. Auditorul Șef analizează propunerile Clientului și stabilește dacă modul de închidere a corecțiilor și acțiunilor corective este adecvat.

În cazul în care este necesar un audit suplimentar pentru verificarea închiderii acestora, costul va fi suportat de către Client.

Echipa de audit va elabora Raportul de audit fază 2 ce conține propunerea privind acordarea sau neacordarea certificării.

6.2.4 Audituri multi - site

În cazul organizațiilor multi-site, Procert Laboratory își va adapta programul de audit complexității și naturii organizației prin evaluarea prin esantionare.

Organizațiile multi - site care pot fi auditate ținând cont de tehnica de esantionare trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- toate locațiile sunt în aceeași țară;
- toate locațiile desfășoară activități similare;
- toate locațiile activează sub un singur sistem de management, controlat și administrat central, sistem care să răspundă standardelor de referință adoptate;
- s-a efectuat un audit intern în fiecare locație în ultimii trei ani înainte de certificare;
- după auditul de certificare trebuie efectuat un audit intern în fiecare locație, în perioada de valabilitate a certificării;
- implementarea acțiunilor corective rezultate în urma auditului intern trebuie să se reflecte în fiecare dintre locațiile individuale.

În cazul sistemului de management al siguranței alimentului esantionarea locațiilor multiple este posibilă numai pentru organizațiile cu mai mult de 20 de locații și numai pentru categoriile A, B, G, H și J.

In acest caz se va audita esantionul stabilit conform procedurilor Procert Laboratory. 25% din esantion va fi ales la intamplare si comunicat cu putin inainte de desfasurarea auditului.

6.2.5 Decizia de certificare

Rezolutia privind acordarea certificării pentru activitatile economice și locațiile Clientului, se adoptă de către Directorul General si membrii desemnati ai Comitetului Tehnic al Procert Laboratory, pe baza evaluarii tehnice a dosarului de certificare si pe baza recomandarii Auditorului Sef.

Procesul de luare a deciziei de certificare presupune 2 etape: decizia in urma evaluarii tehnice a dosarului de certificare luata de membrii Comitetului Tehnic si decizia Directorului General privind respectarea procedurii de certificare. Directorul General nu poate ataca decizia membrilor Comitetului Tehnic decat din punct de vedere procedural.

Certificarea se acorda atunci cand:

- solicitantul prezinta dovezi suficiente pentru demonstrarea implementarii, mentinerii si eficacitatii sistemului de management implementat in raport cu standardul de referinta adoptat;
- solicitantul prezinta dovezi ale mentinerii, cel putin anual, a unui audit intern;
- solicitantul prezinta dovezi ale mentinerii, cel putin anual, a unei analize efectuate de management;
- solicitantul respecta prezentele reguli de certificare si prevederile Contractului de certificare;
- solicitantul a inchis toate neconformitatile majore si/sau minore identificate in timpul evaluarii documentatiei sau evaluarii pe teren in vederea acordarii / menținerii / extinderii / restrangerii certificarii, la termenul stabilit cu echipa de audit.

Decizia Directorului General se transmite în scris prin Scrisoare decizie de certificare. In cazul unei decizii nefavorabile, Scrisoarea va conține și motivele pentru care nu se acorda certificatul/ certificatele.

Solicitantii nemultumiti de decizia adoptata pot formula apeluri către Procert Laboratory.

În cazul deciziei favorabile de certificare, Procert Laboratory va elibera Clientului Certificatul/ Certificatele, Mărcile de certificare Procert Laboratory și Regulile de utilizare a mărcilor de certificare Procert Laboratory.

Certificatul eliberat de Procert Laboratory conține următoarele informatii:

- standardul de referință;
- numele si adresa (inclusiv punctele de lucru) organizatiei certificate;
- activitățile pentru care s-a acordat cerificarea;
- data eliberării / data expirării certificatului;
- numărul si seria certificatului.

Certificatul va fi insotit de o anexa (pentru organizatii cu mai mult de 3 puncte de lucru certificate), care va detalia domeniul de certificare aplicabil fiecărei locatii

Seria certificatului este marcata printr-o litera in functie de standardul adoptat, astfel: C = calitate; M = mediu; S = sanatate si securitate ocupationala; SA = siguranta alimentului; SI = securitatea informatiei; RS = responsabilitate socială.

Numarul certificatului este format din 5 cifre, certificatele numerotandu-se in ordine crescatoare de la 00001 la 0000n.

După acordarea certificatului/ certificatelor, Procert Laboratory va înregistra organizația in Registrul certificatelor emise, precum si pe site-ul Procert Laboratory (www.procertlaboratory.ro).

6.2.6 Valabilitatea și reînnoirea certificării sistemelor de management

CertIFICATELE emise de Procert Laboratory sunt valabile pe o perioadă de 3 ani de la data emiterii. Modificările aparute în sistemul/sistemele de management al/ale Clientului certificat trebuie notificate către Procert Laboratory (ex. schimbare domeniul de activitate, modificare procese, modificare mod de lucru, modificări ale statutului legal, comercial și/ sau organizațional, schimbarea locațiilor etc...). În acest sens, Procert Laboratory poate planifica audituri de supraveghere suplimentare în vederea evaluării sistemului/sistemelor de management al organizației. Costurile acestor evaluări vor fi suportate de organizație.

Certificarea acordată de Procert Laboratory nu absolvă organizația de obligațiile sale legale și contractuale legate de produsele și / sau serviciile furnizate.

6.2.6.1 Reînnoirea certificării/recertificarea

Reînnoirea este similară certificării sistemului de management calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, siguranța alimentului, responsabilitate socială; securitatea informației. Procesul de reînnoire trebuie să aibă loc înainte de expirarea validității certificatului/certificatelor și presupune încheierea unui act adițional, cu acordul ambelor părți.

Cu cel puțin patru luni înainte de expirarea termenului de valabilitate a Certificatului, Procert Laboratory va anunța organizația cu privire la valabilitatea certificatului. În cazul în care organizație este de acord, se va face încheierea unui act adițional la contract.

Astfel auditul de reînnoire trebuie să aibă loc cu cel puțin 2 luni înainte de expirarea validității certificatului/certificatelor. Menținerea certificării se face pe baza respectării de către organism a cerințelor standardelor de referință și a cerințelor Procert Laboratory stabilite prin contract și prin prezenta procedură.

Auditul de recertificare are ca obiective:

- evaluarea performanței sistemului de management în timpul perioadei de certificare;
- evaluarea eficacității sistemului de management în totalitatea sa, ținând cont de schimbările interne și externe și relevanța și aplicabilitatea lui continuă în domeniul certificării.
- evaluarea măsurii în care a fost demonstrat angajamentul de menținere a eficacității și îmbunătățirii sistemului de management în sensul creșterii performanței globale;
- evaluarea gradului în care sistemul de management certificat contribuie la realizarea politicii și obiectivelor organizației.

Auditul de recertificare se derulează asemănător celui de certificare. Poate conține Audit faza 1 în situațiile în care există schimbări semnificative ale sistemului de management, ale Clientului sau contextului în care funcționează sistemul.

Procesul de recertificare durează 3 ani și conține două audituri de supraveghere:

- supravegherea I la un an de la recertificare
- supravegherea II la doi ani de la recertificare

În cazul menținerii certificatului se menține același număr de certificat, precedat de litera "R" = reînnoire/recertificare. Valabilitatea certificatului reînnoit este de 3 ani de la data expirării validității certificatului anterior.

6.2.7 Supravegherea organizațiilor certificate

Procesul de evaluare periodică a sistemelor de management presupune efectuarea evaluărilor de supraveghere la fața locului, pentru a permite monitorizarea îndeplinirii continue a cerințelor de certificare. Auditurile de supraveghere urmăresc verificarea a ~ 30% din sistemul de management implementat în cadrul organizației auditate. Etapele desfășurării unui audit de supraveghere sunt aceleași ca la orice audit.

Auditurile de supraveghere planificate au loc astfel:

- Supravegherea I – la 6 luni de la decizia de certificare, dar nu la mai mult de 12 luni de la ultima zi a auditului faza 2;
- Supravegherea II – la 1 an de la supravegherea I;
- Supravegherea III – la 1 an de la supravegherea II.

Termenele pentru efectuarea evaluărilor în vederea menținerii certificării se pot devansa sau prelungi cu cel mult 60 de zile lucratoare față de termenele planificate, așa cum este prezentat mai sus.

Auditul de supraveghere urmărește :

- menținerea și îmbunătățirea sistemului de management implementat;
- menținerea anuală a unui audit intern și analize efectuate de management complete în raport cu domeniile și referențialele certificate;
- analiza acțiunilor pentru închiderea neconformităților anterioare sesizate de Procort Laboratory;
- eficacitatea sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor propuse;
- continuitatea controlului operațional;
- analiza modificărilor existente;
- modalitatea de utilizare a mărcilor și/sau certificatelor de conformitate.

Mentineră certificării presupune:

- constatarea menținerii și îmbunătățirii sistemului de management implementat;
- menținerea anuală a unui audit intern și analize efectuate de management complete în raport cu domeniile și referențialele certificate;
- respectarea termenelor prevăzute pentru efectuarea supravegheților, cu decalaje de maxim 60 de zile lucratoare;
- lipsa abaterilor de la „Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procort Laboratory”, cod PO - 8.4 - 1;
- notificarea în timp util a modificărilor apărute în cadrul organizației;
- acceptarea modificărilor aduse de cerințele de certificare;
- onorarea facturilor etapelor precedente.

6.2.8 Audituri neplanificate

Auditurile neplanificate se inițiază de Procort Laboratory în următoarele cazuri:

- pentru clarificarea unor observații ale Comitetului Tehnic care au condus la amânarea deciziei;
- modificarea cerințelor Procort Laboratory (conform pct. 6.2.12);
- pentru analiza reclamațiilor sau apelurilor;
- în situația în care Clientul schimbă unele condiții față de cele în care s-a acordat certificarea;
- în situația în care Procort Laboratory constată folosirea abuzivă a Certificatelor și mărcilor de certificare Procort Laboratory;
- audituri de urmărire în situația în care Clientului i-a fost suspendată certificarea.

Auditurile neplanificate sunt aduse la cunostința Clientului cu maxim 2 zile înaintea desfășurării auditului. Clientul este obligat să accepte aceste audituri, în baza unui Act adițional la contract, neacceptarea lor putând duce la retragerea certificării.

Auditurile au drept obiectiv evaluarea menținerii eficacității sistemului de management certificat și continuă respectarea cerințelor Procort Laboratory în contextul cazurilor prezentate mai sus.

6.2.9 Renunțarea la certificare

Organizațiile certificate pot renunța la certificare:

- la expirarea termenului de valabilitate a certificatelor, prin neprezentarea Comenzii de recertificare;
- in cazul modificării standardului de referință pentru certificare;
- in cazul neacceptării modificărilor aduse prezentelor reguli si / sau condițiilor financiare prin renunțarea unilaterală la contract.

In cazul modificărilor standardului/ standardelor de referință pentru certificare, al modificărilor regulilor Procort Laboratory si / sau a condițiilor financiare, organizația certificată trebuie să transmită o adresa scrisa catre Procort Laboratory prin care solicita renunțarea la certificat/ certificate. Renunțarea devine efectiva imediat, după rezolvarea tuturor aspectelor financiare existente până la momentul cererii de renunțare.

In urma renunțării la certificare, organizația se obliga:

- sa restituie originalul certificatului Procort Laboratory;
- sa nu realizeze o eventuala copie sau o alta reproducere a certificatelor;
- sa elimine orice referința la certificare si sa înceteze utilizarea mărcii de certificare Procort Laboratory.

Prin renunțarea la certificatul emis de Procort Laboratory, organizației respective i se va mentiona statutul in lista organizațiilor certificate de Procort Laboratory.

6.2.10 Extinderea sau restrângerea certificării

Extinderea domeniului certificării se realizează ca urmare a unui audit de extindere solicitat in scris de organizația certificată, auditul fiind desfasurat fie independent - la cerere, fie in completare la un audit de supraveghere. Extinderea domeniului va fi mentionata intr-un act aditional la contract si se mentioneaza in raportul de audit intocmit de Auditorul Șef.

Auditul de extindere este tratat:

- ca un audit initial de certificare (sau de reinnoire): programul acoperind toate capitolele din referential, in conformitate cu procedurile referitoare la evaluarea sistemelor de management, în cazul unei extinderi complexe;
- ca un audit de supraveghere, in cazul unei extinderi de mica amploare, in conformitate cu prezenta procedura.

Luarea deciziei de extindere este un proces similar cu cel a deciziei de certificare, și este luată de Directorul General al Procort Laboratory, in baza analizei Comitetului Tehnic. In cazul deciziei favorabile, Procort Laboratory contacteaza organizația si solicita returnarea certificatului. Noul certificat se emite numai dupa primirea de catre Procort Laboratory a vechiului certificat, prin inscrierea acestuia in „Registrul eliberare certificate”.

Noul certificat are aceeasi durata de valabilitate cu cel initial, dar cu domeniul sau standardul modificat sau cu introducerea noilor filiale. De asemenea, data emiterii noului certificat va fi precizata intr-o paranteza, in continuarea datei initiale de emiterie a certificatului, fiind precedata de litera E.

Auditul de restrangere a domeniului certificării se poate face la solicitarea clientului sau la propunerea Auditorului Șef care la un audit de supraveghere programat constata ca organizația nu mai dispune de capabilitatea tehnica de a satisface conditiile de certificare pentru toate activitățile din domeniul certificat.

Restrângerea domeniului certificării se trateaza ca un audit initial de certificare sau ca un audit de supraveghere in functie de impactul modificarilor asupra sistemului de management aplicabil. Acest aspect se precizeaza intr-un act aditional la contract.

Luarea deciziei de restrângere este un proces similar cu cel a deciziei de certificare, și este luată de Directorul General al Procort Laboratory, pe baza recomandarilor Comitetului Tehnic. Noul certificat are aceeași durată de valabilitate cu cel inițial, dar cu domeniul modificat și se emite numai după primirea de către Procort Laboratory a vechiului certificat, prin înscrierea acestuia în „Registrul eliberare certificate”. De asemenea, data emiterii noului certificat va fi precizată într-o paranteză, în continuarea datei inițiale de emiterie a certificatului, fiind precedată de litera R.

6.2.11 Suspendarea certificării

Suspendarea Certificatului este acțiunea de retragere pe o perioadă de 3 luni a deciziei cu privire la menținerea certificării datorită nerespectării referențialului sau condițiilor contractuale.

Suspendarea certificatului este decizia Directorul General și are la baza următoarele:

- sistemul de management al clienților certificați are eșecuri repetate și serioase în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor certificării, inclusiv a cerințelor pentru eficacitatea sistemului de management (eșecuri identificate fie în cadrul auditurilor de supraveghere programate, fie neprogramate fie datorită reclamațiilor primite de la beneficiari);
- Clientul nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere sau recertificare la frecvența cerută
- nerespectarea termenelor prevăzute în Planificarea în vederea menținerii certificatului cu maxim 60 de zile lucrătoare;
- abateri de la Reguli de utilizare a marilor de conformitate Procort Laboratory, cod PO - 8.4 - 1, pe care organizația și le asumă și stabilește termene de rezolvare în mai puțin de o lună;
- modificarea majoră a sistemului/sistemelor de management fără a planifica un audit de evaluare în termen de maxim 60 de zile de la data anunțării Procort Laboratory cu privire la acestea;
- cerere voluntară de suspendare.

Deținătorului de certificat îi revine datoria de a remedia deficiențele existente într-un interval de timp a cărui durată nu poate depăși durata suspendării (3 luni). Verificarea remedierii deficiențelor se face printr-un audit neplanificat, suplimentar, dar nu mai târziu de expirarea celor 3 luni de suspendare.

În situația în care o organizație se află în perioada de suspendare a certificării, ea nu are dreptul de a utiliza certificatul de conformitate emis de către Procort Laboratory și nu va face referire în nici un fel la certificarea existentă. Procort Laboratory va publica decizia de suspendare a certificării.

6.2.12 Retragerea/anularea certificatelor sau restrângerea domeniului de certificare

Retragerea este acțiunea de suspendare pe perioada nelimitată a deciziei de menținere a certificării datorită unor abateri care afectează imaginea Procort Laboratory, datorită nerespectării referențialului sau a condițiilor contractuale. Retragerea/anularea certificării este decizia Directorului General și este luată în următoarele condiții:

- eșecul rezolvării problemelor care au dus la suspendarea certificării, în timpul stabilit de organismul de certificare;
- nerespectarea repetată a termenilor contractuali;
- la expirarea termenului de valabilitate a certificatului, prin neprezentarea unei cereri de reînnoire cu cel puțin trei luni înainte de expirarea certificatului;
- renunțarea unilaterală la contract.
- neacceptarea modificărilor aduse la procedurile Procort Laboratory.
- încetarea activităților pentru care s-a obținut certificarea sistemului de management;
- faliment sau lichidare pe cale juridică.

Procert Laboratory comunica organizatiei printr-o scrisoare decizia de retragere/restrangere. In cazul deciziei de retragere este solicitata returnarea Certificatului eliberat si se renunta la Contract. Clientul este obligat sa returneze Certificatele eliberate in original si este obligat sa inceteze folosirea marilor de certificare.

Restrangerea domeniului de certificare presupune excluderea din domeniul certificat a partilor care nu indeplinesc cerintele atunci cand Clientul a esuat repetat si serios in a indeplini cerintele certificarii pentru acele parti ale domeniului certificarii.

In situatia in care unei Organizatii i s-a retras certificatul, aceasta trebuie sa transmita originalul certificatului catre Procort Laboratory si nu are dreptul de a mai utiliza certificatul de conformitate emis de către Procort Laboratory și nu va face referire in nici un fel la certificarea existentă. Procort Laboratory va publica decizia de retragere a certificarii.

In situatia in care unei Organizatii i s-a restrans domeniul de certificare, aceasta trebuie sa transmita catre Procort Laboratory Certificatul/Certificatele. Procort Laboratory va emite noile certificate corespunzatoare domeniului restrans. Odata restrans domeniul de certificare, Organizatia nu mai are dreptul de a face referire decat la domeniul de certificare restrans.

6.2.13 Modificarea cerințelor de certificare

Cerințele de certificare ale Procort Laboratory se modifică în următoarele situații:

- Procort Laboratory modifica cerintele de certificare;
- apar modificari ale referentialelor SR EN ISO 9001:2008, SR EN ISO 14001:2005, OHSAS 18001:2007, SR EN ISO 22000:2005, SA 8000:20008, SR EN ISO 27001:2006.

Ori de câte ori se modifică cerințele de certificare se inițiază o politică de tranziție la noile cerințe, în conformitate cu cerințele organismului de acreditare, politică ce se comunică fiecărei organizații certificate.

Politica ia în considerare:

- cerințele de modificare pe care trebuie să le aplice Clientul certificat;
- termenul maxim până la care organismul verifică în organizația certificată dacă au fost efectuate adaptările necesare procedurilor sistemului/sistemelor de management;
- acțiunile pe care le poate întreprinde Procort Laboratory pentru a veni în sprijinul Clientilor, în vederea pregătirii și creșterii receptivității lor la cerințele modificate.

Directorul Tehnic Calitate este responsabil pentru comunicarea modificarilor tuturor clientilor certificati. Comunicarea se poate face și prin publicare pe site-ul www.procortlaboratory.ro.

Titularul sau solicitantul de certificare (contracte in derulare) trebuie să notifice acordul sau privind finalizarea certificarii / mentinerea certificarii / recertificarea dupa noile conditii.

Daca solicitantul nu doreste se conformeze noilor cerințe, Directorul General al Procort Laboratory decide retragerea certificării si inghetarea derularii contractului. Titularul returnează certificatul în vederea anulării.

6.3 Confidențialitate

Toate documentele existente cu privire organizatia auditata, precum si orice alte informatii au caracter de confidentialitate, asa cum este stipulat in Contractul de certificare.

Procort Laboratory păstrează confidențialitate absolută asupra datelor în posesia cărora a intrat în timpul evaluării, indiferent de rezultatul final al procesului de certificare.

Informatiile considerate publice sunt cele precizate in Certificat si starea acestuia (valid, suspendat, restrans, retras).

Procert Laboratory poate divulga datele rezultate în urma auditurilor, organismelor de acreditare cu care are contract și care se angajează la păstrarea confidențialității informațiilor primite, numai după informarea prealabilă a clientului.

Informațiile referitoare la client, obținute din alte surse decât clientul sunt considerate confidențiale.

6.4 Utilizarea certificatelor / mărcilor de conformitate

Organizațiile certificate de către Procort Laboratory pot utiliza marca de conformitate pe scrisori, documentele de lucru, reclame, produse sau sediile proprii în condițiile prevăzute mai jos și cele din “Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procort Laboratory”, cod PO - 8.4 - 1, versiunea în vigoare.

Marca de conformitate trebuie să fie însoțită în mod obligatoriu de numărul certificatului acordat de către Procort Laboratory.

Marca de conformitate pe suport electronic precum și “Regulile de utilizare a mărcilor de conformitate Procort Laboratory”, cod PO - 8.4 - 1, versiunea în vigoare vor fi înmânate Clientului împreună cu certificatul de conformitate.

Clientul certificat nu trebuie să utilizeze și/sau să permită utilizarea Certificatului sau mărcilor de conformitate care să inducă în eroare cu privire la domeniul / punctele de lucru certificate sau care să aducă prejudicii Organismului de certificare Procort Laboratory.

Marca de conformitate nu trebuie utilizată pe un produs sau ambalaj de produs vizibil pentru consumator, sau în orice alt mod care ar putea fi interpretat ca o indicare a conformității produsului. În acest sens mărcile de conformitate nu trebuie utilizate pe rapoartele laboratoarelor de încercări, etalonare sau inspecție.

Marca de conformitate trebuie utilizată de către organizații numai în forma în care ea a fost transmisă de către Procort Laboratory fără a opera modificări în ceea ce privește textul sau elementele grafice. Marca poate fi mărită sau micșorată respectându-se însă proporțiile.

Marca de conformitate se va utiliza de către organizația certificată numai pe documentele care privesc domeniul/domeniile de activitate supuse certificării.

În cazul retragerii certificării agentul economic va înceta imediat utilizarea sub orice formă a mărcii de conformitate, inclusiv din publicații, reclame etc.

În cazul retragerii certificării numai pentru anumite domenii de activitate agentul economic va înceta imediat utilizarea mărcii de conformitate pentru respectivele domenii.

6.5 Apeluri/reclamații

Orice parte interesată poate depune reclamații/apeluri, completând formularul propriu Procort Laboratory, la sediul Procort Laboratory Str. Soldat Spiridon, nr. 2, bl. 12, Sc.3, Et. 4, ap. 62, sector 3, București sau pe e-mail la office@procortlaboratory.ro.

Orice reclamație/apel trebuie depus în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la data care reclamantul a luat cunoștința de decizia sau situația contestată.

Procort Laboratory analizează reclamația/apelul și decide dacă este fondată.

Reclamația este analizată de către persoane împuternicite, neimplicate anterior în subiectul reclamației. O decizie cu privire la tratarea reclamației va fi luată în maximum 30 de zile de la data depunerii reclamației.

Procort Laboratory va informa reclamantul cu privire la modalitatea de soluționare a reclamației.

În vederea respectării principiului transparenței, Procort Laboratory va face public conținutul reclamației și modul de soluționare atunci când reclamantul/Clientul vizat de reclamație își dau acordul.

Apelul este analizat de Comisia de Apel, formată din persoane neimplicate în audituri și decizia de certificare.

Apelul va fi analizat în maxim 45 de zile de la data depunerii reclamației. Procert Laboratory va înștiința în mod oficial modalitatea de tratare a apelului. Depunerea apelurilor, investigarea acestora și decizia referitoare la apeluri nu va avea ca rezultat nicio acțiune discriminatorie împotriva apelantului.

În vederea respectării principiului transparenței, Procert Laboratory va face public conținutul apelantului și modul de soluționare atunci când apelantull/Cientul vizat de apel își dau acordul.

6.6 Litigii

Orice neînțelegere aparută între cele două părți (Procet Laboratory și organizația auditată) se urmărește a fi rezolvată pe cale amiabilă. În cazul în care acest lucru nu este posibil, se apelează la arbitrajul instanțelor judecătorești.

7 Diagrama flux

N/A

8 Documente asociate

Contractul de Certificare, cod F-9.2-5;

Regulile de utilizare a mărcilor de certificare Procert Laboratory, cod PO - 8.4 -1.

9 Înregistrări

N/A