



SR EN ISO /CEI 17021:2007

Cod: -

Editia: 1; Rev: 1

Intrat in vigoare: 13.12.2010

Nume document: SCHEMA DE CERTIFICARE SMC

Tip document: Scema de certificare

**PROCERT LABORATORY: ORGANISM DE
CERTIFICARE**

ELABORAT: Data: 13.12.2010	Director Tehnic Calitate, ELENA CIRJAN	AVIZAT/APROBAT: Data: 13.12.2010	Director General, SIMONA APOSTOL
Semnatura		Semnatura	

Exemplar nr.:

Copie controlată:

Copie necontrolată:

1 Scop

Prezenta procedură descrie responsabilitățile și metode utilizate pentru certificarea sistemelor de management al calitatii (conform SR EN ISO 9001:2008) în cadrul Procert Laboratory.

2 Domeniu de aplicare

Acest document se aplică pentru toate contractele de certificare / extindere a certificării pentru sisteme de management al calitatii.

3 Normative references

- SR EN ISO/CEI 17000:2005 - Evaluarea Conformitatii . Vocabular si principii generale;
- SR EN ISO / CEI 17021:2007 – Evaluarea Conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management;
- SR EN ISO 19011:2003 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calitatii si mediului;
- SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calitatii. Cerinte.
- SR EN ISO/CEI 17021:2007, "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management";
- [ISO 9001 Auditing Practices Group, Necesitatea abordarii auditului in doua faze;](#)
- [CR-04, Note explicative ale cerintelor SR EN ISO 17021:2007 pentru organismele de certificare sisteme de management al calitatii](#)
- [IAF MD 2:2007 - Transfer of Accredited Certification of Management Systems](#)
- [IAF MD 3:2008 - Advanced Surveillance and Recertification Procedures \(ASRP\)](#)
- [IAF MD 4:2008 - Use of Computer Assisted Auditing Techniques \("CAAT"\) for Accredited Certification of Management Systems](#)
- [IAF MD 5:2009 - IAF Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits](#)

4 Definitii

Schema de certificare = cerinte specifice de certificare corelate anumitor categorii de persoane pentru care se aplică aceleasi standarde, reguli si proceduri.

5 Rolurile si responsabilitatile in cadrul schemei de certificare

5.1 Directorul General

- analizeaza respectarea procedurilor de certificare;
- ia decizia de certificare pe baza Fisei de evaluare dosar si Dosar audit, alaturi de membrii Comitetelor Tehnice;
- semneaza certificatele emise de Procert Laboratory.

5.2 Directorul Tehnic Calitate

- analizeaza si avizeaza contractele de certificare;
- avizeaza planificarile auditurilor de certificare/supraveghere/urmarire/extindere/ reinnoire;
- convoaca Comitetul Tehnic in vederea evaluarii dosarelor de audit;
- stabileste necesarul de resurse pentru activitatile desfasurate (umane, materiale, financiare);
- identifica si semnaleaza Directorului General orice probleme legate de activitatea de certificare (amenintarea la asigurarea impartialitatii Procert Laboratory, conflicte interne, comunicare interna/externa, respectarea procedurii (ex. confidentialitate));
- stabileste programul de monitorizare si evaluare a auditorilor in baza feed-back-ului primit de la, clienti, auditori si Resurse Umane.
- participa la analiza contractului;
- identifica impreuna cu Directorul General necesarul de resurse pentru indeplinirea cerintelor contractuale;
- se asigura de completitudinea informatiilor pentru desfasurarea in conditii optime a procesului de certificare (Comanda, Contract, Chestionar, Documentatie, alte informatii avute la dispozitie);
- selecteaza echipa de audit in functie de complexitatea domeniilor de activitate supuse certificarii si de disponibilitatea acestora;
- planifica auditurile;
- anunta clientul si membrii echipei de audit privind perioada estimata pentru desfasurarea auditului;
- semnaleaza orice lipsuri privind documentele, resursele necesare planificarii Directorului General si eventual clientului;
- gestioneaza baza de date aferenta propriei activitati.
- raporteaza saptamanal stadiul certificarilor/supraveghegerilor/reinnoirilor/extinderilor.
- constituie interfata intre Procert Laboratory, echipa de audit si Comitetul Tehnic;
- semnaleaza orice modificari privind procedurile de certificare/standardele/cerinte legale,
- semnaleaza orice lipsuri din dosarele de audit (dovezi incomplete, inregistrari lipsa, incadrari constatari negative, etc.),
- raporteaza stadiul activitatilor Directorului General: probleme identificate, cauze, propuneri de imbunatatire, orice modificari aparute in cerintele legale si de reglementare, proceduri interne, dosarele ce urmeaza a fi analizate de catre Comitetul Tehnic, stadiul certificarilor/ supraveghegerilor/ reinnoirilor/ extinderilor.
- pun la dispozitia echipei de audit orice informatie necesara pentru desfasurarea in conditii optime auditului (Comanda certificare, Chestionar evaluare preliminara, Rapoarte de audit precedente, Documentatie).

5.3 Comitetul Tehnic

- asigura competenta tehnica pentru evaluarea dosarelor organizatiilor auditate in vederea luarii deciziei de acordare / mentinere / suspendare / retragere certificarii;
- analizeaza in mod obiectiv si impartial dosarele de audit ale organizatiilor auditate si consemneaza concluziile in Fisa de evaluare a dosarului;
- transmite Fisa de evaluare a dosarului Directorului Tehnic Calitate pentru decizia acordarii / mentinerii / suspendarii / retragerii certificarii;
- efectueaza o evaluare continua a auditorilor din punct de vedere al completitudinii dosarelor de audit prezentate de acestia;
- evalueaza auditorii sefi / auditorii / expertii Procert Laboratory prin interviuri fata in fata sau telefonice din punct de vedere al competentelor pe domeniul solicitat;
- pastreaza confidentialitatea informatiilor si a datelor din dosarele organizatiilor auditate.

5.4 Director Comercial

- emite certificatele conform Registrului de eliberare certificate
- traduce domeniul de certificare;
- transmite Clientului Certificatele după ce au fost verificate de Directorul General și semnate de acesta;
- se preocupă de primirea certificatelor anulate / retrase și arivarea lor în dosarul de audit.

6 Etapele schemei de certificare

6.1 Analiza solicitării

Organizația care dorește să obțină certificarea sistemului/sistemelor de management de către Procort Laboratory trebuie să prezinte o comandă fermă (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 organizațiile care doresc certificarea de grup;
- organizațiile au un sistem de management similar;
- produsele și serviciile furnizate sunt identice sau comparabile și incluse în domeniul de certificare.

Procort Laboratory analizează cererea 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 analiza cererii se țin cont de:

- suficiența informațiilor despre organizația solicitantă și sistemul sau de management pentru efectuarea auditului;
- rezolvarea diferentelor cunoscute de înțelegere dintre Procort Laboratory și organizația solicitantă;
- înțelegerea clară a domeniului de certificare solicitat și locațiile pentru care se solicită certificarea;
- competența și capacitatea personalului Procort Laboratory pentru a putea audita domeniul și locațiile solicitate (competența, timp, limba, condiții de securitate, amenințări asupra imparțialității).

Analiza Comenzii de certificare se face de către Directorul Tehnic Calitate, [Directorul Comercial](#) și Directorul General

În urma analizei, Procort Laboratory identifică competența necesară și amploarea evaluărilor în vederea obținerii și menținerii certificării. Numărul de zile de evaluare pentru auditul inițial de certificare și pentru supravegheri sunt stabilite în funcție de procedura *Stabilirea numărului de zile om pentru efectuarea evaluărilor în vederea certificării / supravegherii / extinderii / restrangerii / reevaluării / recertificării*.

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

Etapele 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 Desemnarea echipei de audit

Directorul Tehnic Calitate desemnează echipa de audit în vederea efectuării auditului. Echipa de audit este formată dintr-un Auditor Șef (conducătorul echipei de audit) și membrii (auditori și experți). În cadrul echipei de audit este obligatoriu ca Auditorul Șef să aibă o parte din competențe pe domeniul auditat. Auditorii trebuie să aibă competențe pe domeniul auditat sau domenii conexe. În cazul în care, domeniul de activitate al furnizorului de sistem de management este domeniu de risc, unul dintre membrii echipei trebuie să fie expert, altfel echipa se completează cu un membru expert.

6.3 Auditul de certificare inițială

După definitivarea și semnarea contractului, Procort Laboratory desfășoară etapa de audit inițial în vederea certificării sistemului de management. Echipa de audit desemnată pentru evaluare ține cont de competențe și experiența specifică a auditorilor. 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.

Obiectivul auditului faza 1 este acela de a cunoaște cât mai bine organizația solicitantă și de a analiza stadiul acesteia în raport cu referențialele. De aceea se urmăresc:

- evaluarea documentației sistemului de management al calitatii în raport cu referențialele solicitate;
- evaluarea 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;
- analiza stadiului clientului în raport cu cerințele SR EN ISO 9001:2008 și a înțelegerii de către client a acestor cerințe, în particular cu privire la identificarea performanțelor cheie sau a aspectelor, proceselor, obiectivelor și operațiunilor semnificative ale sistemului de management al calitatii;
- evaluarea auditului intern și analizei efectuate de management;
- colectarea informațiilor necesare referitoare la domeniul de certificare, al proceselor și locației/locațiilor clientului cât și referitoare la aspectele legale aplicabile;
- furnizarea unui punct de plecare pentru planificarea auditului faza 2, confirmarea și stabilirea domeniului de aplicare, a criteriilor de audit și a locațiilor pentru care se solicită certificarea;
- sesizarea punctelor critice (problemelor) ale sistemului de management al calitatii care în timpul auditului faza 2 ar putea fi considerate neconformități;

În anumite situații Procort Laboratory poate decide ca Auditul faza 1 să se deruleze fără vizitarea organizației, iar evaluarea documentației relevante a sistemului de management se face la sediul Procort Laboratory. Această decizie este luată de către Directorul Tehnic Calitate.

Decizia Procort Laboratory în această situație va fi justificată prin:

- dimensiunea organizației;
- localizarea organizației (ex. distanță 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).

Constatarile Auditului faza 1 se consemneaza in Raportul de audit faza 1 care este comunicat imediat Clientului. Perioada de timp intre Auditul faza 1 si Auditul faza 2 este stabilita de comun acord cu clientul in functie de constatările auditului faza 1.

Zonele critice (problemele) sesizate de echipa de audit în Auditul faza 1, care raman necorectate, pot conduce ca in faza 2 a auditului initial de certificare să fie sesizate ca neconformitati.

Perioada pentru corectarea potentialelor neconformitati trebuie sa fie direct proportionala cu:

- necesitatile Clientului de a rezolva potentialele neconformitati;
- complexitatea proceselor;
- numarul de anagajati.

In cazul in care nu se depisteaza potentiale neconformitati in Auditul faza 1, Auditorul Sef poate preda Clientului Planul de audit convenit pentru Auditul faza 2 si poate incepe desfasurarea Auditului faza 2. In acest caz, Auditorul Sef este obligat sa anunte Directorul Tehnic Calitate. Directorul Tehnic Calitate trebuie sa se asigure de disponibilitatea tuturor resurselor (ex. disponibilitatea tuturor membrilor echipei de audit) pentru efectuarea auditului faza 2.

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

Obiectivul auditului faza 2 este evaluarea implementării si eficacitatii sistemului de management al calitatii al organizatiei solicitante.

Auditul se desfasoara in baza Planului de audit elaborat de către Auditorul Șef si acceptat de catre client.

Sedinta de deschidere este prima etapa a Auditului faza 2 si trebuie sa urmareasca:

- participarea participantilor, inclusiv o scurta descriere a acestora;
- confirmarea si stabilirea domeniului de aplicare, a criteriilor de audit si a locatiilor pentru care se solicita certificarea;
- metodele si procedurile utilizate in timpul auditului, inclusiv cele de esantionare;
- stabilirea si confirmarea canalelor de comunicare;
- confirmarea resurselor si facilitatilor necesare desfasurarii auditului;
- confirmarea limbii utilizate in timpul auditului;
- confirmarea aspectelor referitoare la confidentialitate si raportare a rezultatelor auditului;
- informarea cu privire la conditiile in care auditul poate fi terminat;

Echipa de audit se va asigura de:

- conformitatea sistemului de management cu cerintele SR EN ISO 9001:2008 si cu alte documente normative;
- existenta unui sistem de monitorizare, raportare si analiza a performantei organizatiei in raport cu obiectivele si tintele stabilite;
- conformitatea cu cerintele legale si de reglementare;
- controlul operational al proceselor clientului;
- functionarea elementelor de sistem precum si analiza efectuata de management si auditul intern;
- eficacitatea sistemului de management implementat;
- responsabilitatea managementului pentru politicile clientului;
- corelatii intre cerintele normative, politici, obiective si tintele referitoare la performanta, responsabilitati, competente ale personalului, operatiuni, proceduri, date referitoare la performantele si constatările si concluziile auditului intern.

Pe parcursul auditului, echipa de audit va inregistra eventualele neconformitati fata de documentele de referință, în Rapoarte de constatări.

Constatăările evaluărilor pot avea următoarele încadrări:

- conformitate;
- neconformitate;
- observație.

La sfarsitul sedintei de inchidere, Auditorul Șef va comunica clientului domeniul si locatiile pentru care se va propune acordarea certificarii, in functie de constatările auditului.

În cazul în care au existat constatări negative, Clientul trebuie să stabilească corecții și acțiuni corective în maxim 2 săptămâni de la luarea la cunostinta a constatarilor negative. Termenul de rezolvare al corecțiilor-acțiunilor corective nu va fi mai mare de 3 luni. Auditorul Șef analizează propunerile Clientului și decide modul adecvat de verificare a închiderilor corecțiilor și acțiunilor corective.

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

Raportarea rezultatelor auditului se face prin Sinteza auditului, completata de Auditorul Șef ce contine propunerea privind acordarea sau neacordarea certificării.

Informatiile si documentele rezultate în timpul auditului sunt predate Directorului Tehnic Calitate, care urmareste compeltitudinea Dosarului de audit. Atunci când Dosarul de audit este complet convoca întrunirea Comitetului Tehnic.

6.4 Decizia de certificare

Rezolutia privind acordarea certificării pentru activitatile economice și locațiile Clientului, se adoptă de către Directorul General al Procert Laboratory împreuna cu membrii Comitetului Tehnic, pe baza recomandarilor Auditorului Șef.

Certificarea se acorda atunci când:

- solicitantul prezinta dovezi suficiente pentru demonstrarea implementarii, mentinerii si eficacitatii sistemului de management al calitatii implementat în raport cu SR EN ISO 9001:2008;
- solicitantul prezinta dovezi ale efectuării a minimum unui audit intern pe an;
- solicitantul prezinta dovezi ale efectuării a minimum unei analiza efectuate de management pe an;
- solicitantul respecta prezentele *Regulile de certificare Procert Laboratory* si prevederile Contractului de certificare;
- solicitantul a inchis toate neconformitatile identificate în timpul auditului faza 1 si faza 2, în termenul stabilit cu echipa de audit.

Decizia de certificare se ia în baza evaluării constatarilor si concluziilor auditului si a altor informații relevante (ex: site, mass media, reclamatii).

Astfel, în primă fază, dosarul este analizat din punct de vedere tehnic de către membrii Comitetului Tehnic în functie de domeniile solicitate.

Decizia Directorului General urmareste confirmarea sau infirmarea conformării procesului de certificare cu procedurile Procert Laboratory si ține cont de concluziile echipei de audit, si decizia Comitetului Tehnic cat si de respectarea procedurilor în vigoare în vederea luării deciziei de certificare. Directorul General nu poate contrazice decizia luata de membrii Comitetului Tehnic desemnati.

Decizia de certificare este înscrisa în Registrul de eliberare certificate si comunicata Clientului scris.

Solicitantii nemulțumiti de decizia adoptata pot formula apeluri ale deciziei de certificare, adresata Directorului General.

În cazul deciziei favorabile de certificare, Procert Laboratory va elibera Clientului Certificatul/ Certificatele, Anexa la certificate (in cazul in care are mai mult de 3 puncte de lucru), mărcile de certificare Procert Laboratory și Regulile de utilizare a mărcilor de certificare Procert Laboratory.

Certificatul eliberat de Procert Laboratory conține următoarele informații:

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

Anexa la certificate (doar pentru organizațiile cu mai mult de 3 puncte de lucru certificate) conține următoarele informații:

- standardul de referință
- numărul și seria certificatului aferent;
- adresele și domeniul certificat;
- data eliberării / data expirării certificatului.

Seria certificatului este marcată printr-o literă în funcție de standardul adoptat, astfel: C = calitate.

Numărul certificatului este format din 5 cifre, certificatele numerotându-se în ordine crescătoare de la 00001 la 0000n.

După acordarea certificatului/ certificatelor, Procert Laboratory va înregistra lunar pe site-ul Procert Laboratory (www.procertlaboratory.ro) certificatele emise.

Transmiterea certificatelor, anexei și marcilor și a Regulilor de utilizare a mărcilor de certificare Procert Laboratory se face pe baza de proces verbal, utilizând servicii postale sau înmănare directă.

6.5 Valabilitatea și reînnoirea certificării sistemelor de management

Certificatele emise de Procert Laboratory sunt valabile pe o perioadă de 3 ani de la data emiterii, cu condiția respectării programului de supravegheri transmis de către Procert Laboratory la eliberarea certificatului.

Modificările (ex: schimbare punct de lucru, modificare procese, modificare mod de lucru, etc...) aparute în sistemul de management al calitatii Clientului certificat, trebuie notificate către Procert Laboratory.

În acest sens, Procert Laboratory trebuie să reevalueze organizația și poate planifica audituri de supraveghere suplimentare în vederea evaluării continuității conformării sistemului de management al calitatii al organizației. Costurile acestor evaluări vor fi suportate de organizație.

În cazul în care se modifică cerințele de certificare ale Procert Laboratory și este necesară o reevaluare, conform Politicii de tranziție, Clientul trebuie să accepte reevaluarea, suportând costurile, pentru menținerea certificării.

Drepturile și obligațiile Clienților pe perioada valabilității Certificatelor sunt următoarele:

- drepturi:
 - să folosească marca/ mărcile de certificare Procert Laboratory pentru promovarea imaginii organizației numai pentru activitățile și punctele de lucru pentru care a obținut certificarea;

- sa accepte programul auditurilor de supraveghere ;
 - sa solicite prin adresa scrisa restrangerea și / sau extinderea domeniului certificării;
 - sa renunțe in orice moment la certificare (cu plata tarifelor prevazute in contractul de certificare pana in momentul respectiv).
- obligații:
- sa mentina sistemul de management al calitatii;
 - sa respecte toate prevederile Regulilor de utilizare a marilor de conformitate Procert Laboratory;
 - sa mențină proceduri adecvate pentru a se asigura ca informatiile catre organism sunt actualizate;
 - sa pună la dispoziția Procert Laboratory situația reclamațiilor primite din partea clientilor, reclamații legate de functionarea sistemul de management al calitatii;
 - sa 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;
 - sa respecte prevederile Contractului de certificare si ale Regulilor de certificare sisteme de management.

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

6.6 Mentinerea certificarii

Mentinerea certificarii pe perioada de valabilitate a certificatului presupune demonstrarea continua a eficientei si eficacitatii sistemului de management al calitatii pentru domeniul certificat, in cadrul auditurilor planificate de supraveghere.

Auditurile de supraveghere planificare au loc astfel:

- Supravegherea I – la 6 luni de la auditul de certificare
- Supravegherea II – la 1 an de la supravegherea I
- Supravegherea III – la 1 an de la supravegherea II

Termenele pentru efectuarea evaluarilor in vederea mentinerii certificarii se pot devansa sau prelungi cu cel mult 60 de zile lucratoare fata de termenele planificate, asa cum este prezentat mai sus. Primul audit de supraveghere nu trebuie sa depaseasca 12 luni de la ultima zi a auditului faza 2.

Procesul de evaluare periodica a sistemelor de management al calitatii presupune efectuarea evaluarilor de supraveghere la fata locului, pentru a permite monitorizarea indeplinirii continue a cerintelor de certificare. Auditurile de supraveghere urmaresc:

- verificarea actiunilor corective luate in urma neconformitatilor de la auditul anterior.
- verificarea inchiderii observatiilor identificate in cadrul auditului anterior;
- verificarea a 1/3 din sistemul de management implementat in cadrul organizatiei auditate.
- verificarea existentei, cel putin anual, a unui audit intern si a unei analize efectuate de management;
- analiza actiunilor intreprinse pentru neconformitatile identificate in timpul auditului anterior;

- eficacitatea sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor stabilite;
- imbunatatirea continua;
- analiza oricaror modificari;
- utilizarea marcurilor si a certificatelor.

Etapele desfasurarii unui audit de supraveghere sunt aceleasi ca la orice audit.

In cazul in care echipa de audit nu ridica neconformitati in timpul auditului de supraveghere, mentinerea certificatului se face pe baza recomandarii Auditorului Sef.

In cazul identificarii de neconformitati in cadrul auditurilor de supraveghere Directorului Tehnic Calitate convoaca membrii Comitetului Tehnic in vederea analizei dosarului de supraveghere.

In functie de recomandarea membrilor Comitetului Tehnic, Director General ia decizia mentinerii sau suspendarii certificarii.

In cazul deciziei de suspendare este obligatorie urmarirea inchiderii neconformitatilor. Decizia de retragere sau restrangere este luata de membrii Comitetul Tehnic si Directorul General pe baza recomandarilor Auditorului Sef.

Auditurile neplanificate (de urmarire) se inițiază de Procort Laboratory in următoarele cazuri:

- modificări majore ale sistemului de management al organizației certificate, inclusiv a statutului legal;
- modificarea cerintelor Procort Laboratory;
- reclamații privind funcționarea sistemului de management privind activitățile certificate;
- reclamații privind utilizarea abuziva a mărcilor de certificare.

In cazul identificarii de neconformitati in cadrul auditurilor de supraveghere neprogramate Directorului Tehnic Calitate convoaca membrii Comitetului Tehnic in vederea analizei dosarului de supraveghere.

In functie de recomandarea Auditorului Sef Comitetului Tehnic si Director General ia decizia mentinerii sau suspendarii certificarii.

In cazul deciziei de suspendare este obligatorie urmarirea inchiderii neconformitatilor. Rezultatul inchiderii neconformitatilor este evaluat de Comitetul Tehnic si Directorul General in vederea luarii deciziei de retragere sau restrangere a domeniului certificat.

6.7 Recertificarea

Recertificarea este similara certificarii sistemului de management al calitatii. Procesul de recertificare are loc la 3 ani de la certificare si presupune incheierea unui act aditional, cu acordul ambelor parti.

Cu cel putin trei luni inainte de expirarea termenului de valabilitate a Certificatului, Procort Laboratory va anunta organizatia cu privire la valabilitatea certificatului. In cazul in care organizatia este de acord, se va incheia un act aditional la contract.

Evaluarea in vederea recertificarii se va programa cu cel putin 2 luni inainte de expirarea termenului de valabilitate al certificatului.

In cazul mentinerii certificatului se mentine acelasi numar de certificat, precedat de litera "R" = recertificare.

6.8 Renunțarea la certificare; extinderea sau restrangerea domeniului de certificare; suspendarea sau retragerea certificării

Renunțarea la certificare

Organizațiile certificate pot renunța la certificare:

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

Renunțarea devine efectiva imediat.

In urma renunțării la certificare, organizația se obliga:

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

Prin renunțarea la certificatul Procert Laboratory, organizatia respectiva va fi scoasa din lista organizatiilor certificate de Procert Laboratory.

Extinderea sau restrângerea certificării

Extinderea domeniului certificării se realizeaza ca urmare a unui audit de extindere solicitat in scris de organizatia certificata, 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 Sinteza audit intocmita de Auditorul sef.

Auditul de extindere este tratat:

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

In cazul deciziei favorabile, se inscrie in *Registrul de eliberare certificate*. Noul certificat are acelasi numar si 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 emitere a certificatului, fiind precedata de litera E.

Procert Laboratory contacteaza organizatia si solicita returnarea certificatului. Noul certificat se transmite numai dupa primirea de catre Procert Laboratory a vechiului certificat, prin inscrierea acestuia in *Registrul eliberare certificate*.

Auditul de restrangere a domeniului certificării se realizeaza la cererea organizatiei certificate ca urmare a restrangerii activitatii, inchiderii unor filiale, etc. si 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.

Restrangerea domeniului se poate face la solicitarea clientului sau la propunerea Auditorului Sef care la un audit de supraveghere programat atunci cand constata ca organizatia nu mai dispune de capabilitatea tehnica de a satisface conditiile de certificare pentru toate activitatile din domeniul certificat.

Noul certificat are acelasi numari si aceeasi durata de valabilitate cu cel initial, dar cu domeniul restrans. De asemenea, data emiterii noului certificat va fi precizata intr-o paranteza, in continuarea datei initiale de emitere a certificatului, fiind precedata de litera S.

Procert Laboratory inscrie in *Registrul eliberare certificate*, seria si numarul de ordine al certificatului. Procert Laboratory contacteaza Clientul si solicita returnarea certificatului. Noul certificat se emite numai dupa primirea de catre Procert Laboratory a vechiului certificat.

Suspendarea certificării

Suspendarea Certificatului este actiunea de retragere pe o perioada precizata de timp a deciziei cu privire la mentinerea certificarii datorita nerespectarii referentialului sau conditiilor contractuale.

Suspendarea certificatului este decizia Directorului General si este luata in urmatoarele conditii :

- sistemul de management al clientilor certificati are esecuri repetate si serioase in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor certificarii, inclusiv a cerintelor pentru eficacitatea sistemului de management (esecuri identificate fie in cadrul auditurilor de supraveghere programate, fie neprogramate fie datorita reclamatilor primite de la beneficiari);
- Clientul nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere sau recertificare la frecventa ceruta
- nerespectarea termenelor prevazute in Planificarea in vederea mentinerii certificatului cu maxim 60 de zile lucratoare;
- abateri de la Reguli de utilizare a marcilor de conformitate Procert Laboratory, cod PO - 8.4 - 1, pe care organizatia si le asuma si stabileste termene de rezolvare in mai putin de o luna;
- modificarea majora a sistemului/sistemelor de management fara a planifica un audit de evaluare in termen de maxim 60 de zile de la data anuntarii Procert Laboratory cu privire la acestea;
- cerere voluntara de suspendare;

Suspendarea nu trebuie sa depasesca 3 luni.

Anularea certificării/ retragerea certificatelor

Retragerea este actiunea de suspendare pe perioada nelimitata a deciziei de mentinere a certificarii datorita unor abateri care afecteaza imaginea Procert Laboratory, datorita nerespectarii referentialului sau a conditiilor contractuale. Retragerea certificatului este decizia Directorului General si este luata in urmatoarele conditii:

- esecul rezolvării problemelor care au dus la suspendarea certificarii, in timpul stabilit de organismul de certificare;
- nerespectarea repetata a termenilor contractuali;
- la expirarea termenului de valabilitate a certificatului, prin neprezentarea unei cereri de reinnoire cu cel putin trei luni inainte de expirarea certificatului;
- renuntarea unilaterala la contract.
- neacceptarea modificarilor aduse la procedurile Procert Laboratory.
- incetarea activitatilor pentru care s-a obtinut certificarea sistemului de management;
- faliment sau lichidare pe cale juridica.

Membrii Comitetului Tehnic evalueaza recomandarea Auditorului Sef retragere / restrangere a certificarii. Procert Laboratory comunica organizatiei printr-o scrisoare decizia de suspendare/retragere. In cazul deciziei de retragere este solicitata returnarea Certificatului eliberat si se renunta la Contract.

Cientul este obligat sa returneze Certificatele eliberate in original si este obligat sa inceteze folosirea marcilor de certificare.

6.9 Managementul impartialitatii

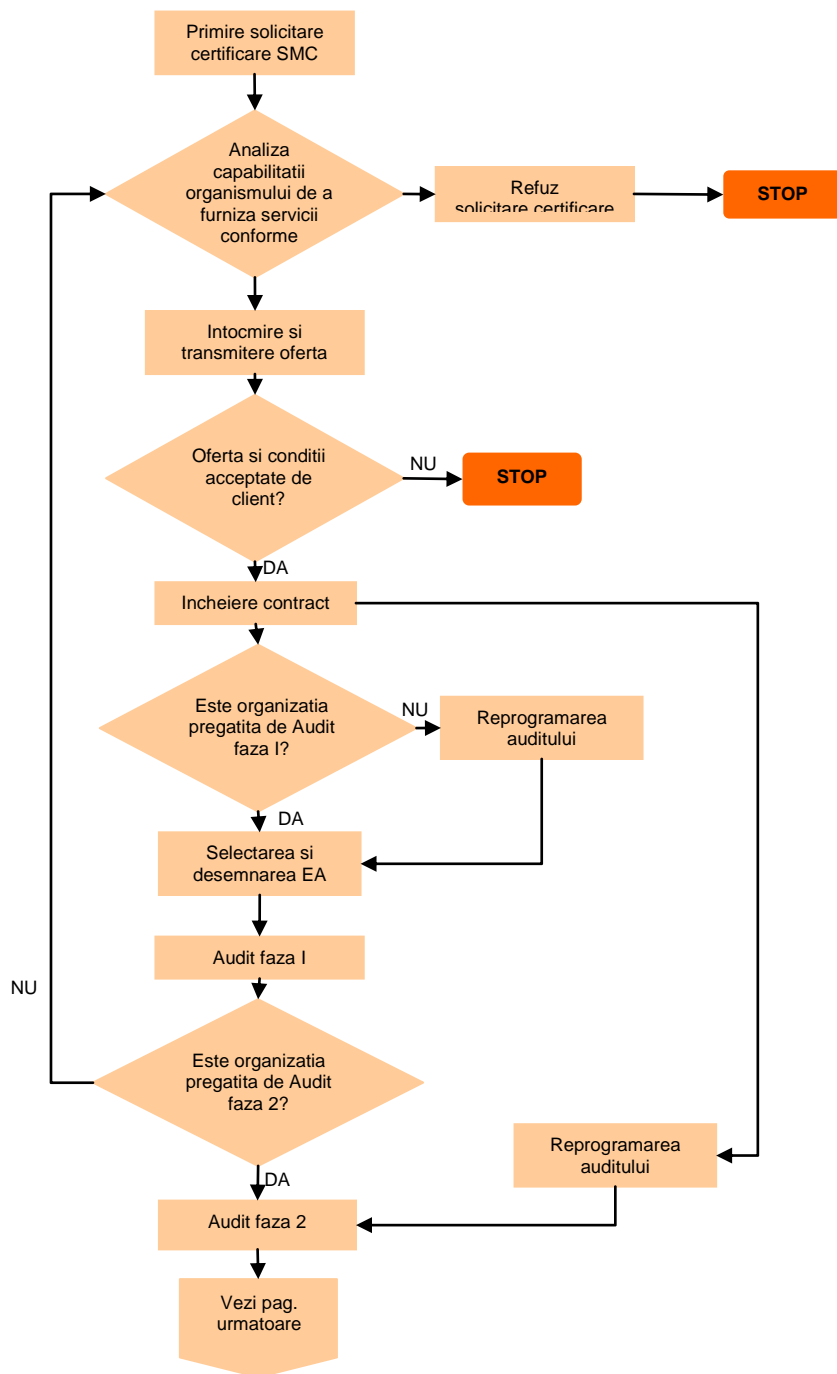
Pentru asigurarea impartialitatii Procert Laboratory urmareste urmatoarele principii:

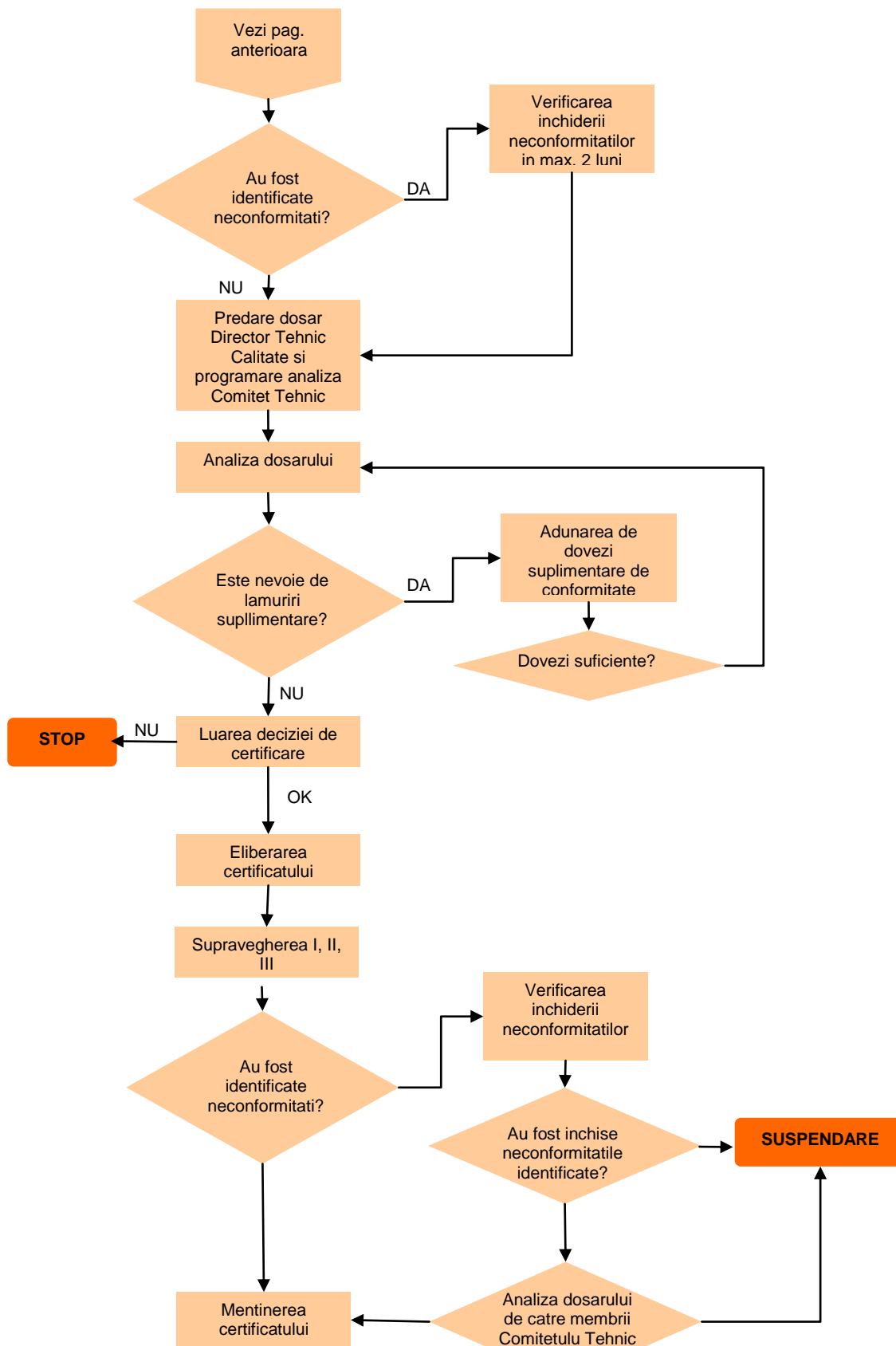
1. Procert Laboratory, prin statutul sau nu acorda servicii de consultanta;
2. Procert Laboratory formeaza o structura la cel mai inalt nivel care trebuie sa asigure impartialitatea activitatilor organismului de certificare;
3. Procert Laboratory nu acorda certificate pentru firmele la care personalul de conducere (Director General, Director Tehnic Calitate) a acordat consultanta in ultimii 2 ani.
4. Persoanele implicate in procesul de certificare nu trebuie sa fi furnizat consultanta, inclusiv cei care activeaza la nivel managerial, in ultimii doi ani, pentru clientul evaluat in vederea certificarii/mentinerii certificarii.
5. Procert Laboratory nu subcontracteaza unei firme de consultanta auditurile de certificare / supraveghere.
6. Anual, Procert Laboratory evalueaza riscurile legate de impartialitate;

De aceea personalul implicat in activitatea de certificare trebuie sa declare ori de cate ori apar conflicte de interese.

Directorul Tehnic Calitate si Directorul General trebuie sa se asigure de desfasurarea activitatilor cu impartialitate, fara a permite presiuni comerciale, financiare sau de alta natura asupra personalului implicat in certificare.

7 Schema de certificare





8 Personalul implicat in schema de certificare

8.1 Directorul General

Studii

- studii post universitare;

Instruiri specifice procesului de certificare

- absolvirea cursurilor de auditor pentru calitate;
- cunoasterea documentatiei Procert Laboratory;
- cunostinte relevante referitoare la sistemele de management al calitatii.

Experienta de lucru

- minim 4 ani de experienta in munca;
- minim 1 an de experienta in munca intr-un post de conducere;
- minim 1 ani experienta in gestionarea sistemelor de management al calitatii

Abilitati

- capacitatea de a lucra in echipa, de a comunica, de a raporta corect informatiile, de a forma personal.

8.2 Directorul Tehnic Calitate

Studii

- studii universitare tehnice;

Instruiri specifice procesului de certificare

- absolvirea cursurilor de auditor extern pentru calitate;
- cunoasterea documentatiei Procert Laboratory;
- capacitatea de a intelege si a aprecia complexitatea proceselor si aspectele legale ce trebuie urmarite;
- capabilitatea de a aplica principiile, procedurile si tehnicile de audit;
- cunostinte solide referitoare la sistemul de management al calitatii;
- cunoasterea tehnicilor de audit;

Experienta de lucru

- minim 6 ani de experienta in munca;
- minim 1 an de experienta in munca intr-un post de conducere;
- minim 2 ani experienta in gestionarea sistemelor de management al calitatii.

Abilitati si competente

- capacitatea de a intelege si a aprecia complexitatea proceselor si aspectele legale domeniilor de certificare;
- capabilitatea de a aplica principiile, procedurile si tehnicile de audit;
- capabilitatea de a forma personal;

- capacitatea de a lucra in echipa, de a comunica, de a raporta corect informatiile, de a forma personal.
- capacitatea de a-si planifica activitatile si de a urmari respectarea termenelor;

8.3 Membrii Comitetului Tehnic

Studii

- minim studii universitare;

Instruiri specifice procesului de certificare

- cunoscator al tehnicilor de audit;
- cunoasterea documentatiei Procert Laboratory;

Experienta de lucru

- experienta de munca de minim 5 ani vechime;
- experienta relevanta in domeniul de competenta de minim 3 ani;

Abilitati si competente

- capabilitatea de a intelege sistemele de management al calitatii in diverse organizatii, interactiunile intre componentele acestora;
- cunostarea contextului regional in care se desfasoara activitatile organizatiei evaluate;
- sa aiba cunostinte tehnice si de baza pentru domeniul supus evaluarii inclusiv trebuie sa cunoasca modalitatile de evaluare si procedurile Procert Laboratory;
- cunostinte referitoare la procese, produse, inclusiv servicii aferente domeniului sau de competenta pentru a intelege contextul tehnologic in care s-a desfasurat auditul.
- capacitatea de a lucra in echipa, de a comunica, de a raporta corect informatiile, de a forma personal.

8.4 Auditori

Studii

- minim studii medii;

Instruiri specifice procesului de certificare

- absolvent al unui/ unor curs / cursuri de minim 5 zile de auditor in domeniul calitatii , conform SR EN ISO 9001:2008
- cunoasterea documentatiei Procert Laboratory;

Experienta de lucru

- experienta de munca de minim 5 ani vechime (4 pentru absolventii de facultate);
- minim 2 ani experienta in gestionarea sistemelor de management al calitatii;
- experienta relevanta de minim 2 ani in domeniul de competenta.

Experienta de audit

- sa fi participat ca auditor in formare la cel putin 4 audituri, pentru cel putin 20 de zile de audit sub indrumarea unui Auditor Sef competent, in ultimii doi ani;

Abilitati si competente

- capabilitatea de a aplica principiile, procedurile si tehnicile de audit;
- cunostarea contextului regional in care se desfasoara activitatile organizatiei evaluate;
- capabilitatea de a planifica si organiza activitatea in mod eficace si de a se incadra in termenele stabilite;
- capabilitatea de a identifica si colecta informatii relevante pentru verificarea conformitatii cu cerintele standardului;
- capabilitatea de a intelege sistemele de management al calitatii in diverse organizatii, interactiunile intre componentele acestora;
- capabilitatea de a recunoaste diferentele dintre documentele de referinta si prioritatile acestora cat si aplicarea lor in diverse situatii de audit;
- cunostinte asupra legilor, reglementarilor si altor cerinte legale relevante domeniului de competenta;
- cunostinte referitoare la procese, produse, inclusiv servicii aferente domeniului sau de competenta pentru a intelege contextul tehnologic in care se efectueaza auditul;
- cunostinte asupra tehnicilor si metodelor in domeniul calitatii (terminologie, principiile managementului calitatii, instrumentele managementului calitatii si aplicarea acestora - tehnici de esantionare, controlul statistic, analiza modurilor de defectare si efectele acestora, etc...);
- sa aiba urmatoarele caracteristici personale: obiectiv, matur, cu capacitate de discernamant, analitic, tenace si realist;
- capacitatea de a lucra in echipa, de a comunica, de a raporta corect informatiile, de a forma personal.
- comportament etic, receptiv, diplomat, cu spirit de observatie, perceptiv, flexibil, tenace, hotarat, cu siguranta de sine.

8.5 Auditori Sefi

Studii

- minim studii medii;

Instruiri specifice procesului de certificare

- absolvent al unui/ unor curs / cursuri de minim 5 zile de auditor in domeniul calitatii conform ISO SE EN 9001:2008;
- cunoasterea documentatiei Procort Laboratory;

Experienta de lucru

- experienta de munca de minim 5 ani vechime (4 pentru absolventii de facultate);
- minim 2 ani experienta in gestionarea sistemelor de management al calitatii;
- experienta relevanta de minim 2 ani in domeniul de competenta.

Experienta de audit

- 3 audituri complete pentru un total de cel putin 15 zile de experienta de audit in rolul de conducator al echipei de audit sub orientarea si indrumarea unui auditor competent in calitate de conducator al echipei in ultimii doi ani.

Abilitati si competente

- capabilitatea de a aplica principiile, procedurile si tehnicile de audit;
- capabilitatea de a planifica si utiliza eficace resurse pe durata unui audit;
- cunostarea contextului regional in care se desfasoara activitatile organizatiei evaluate;
- capabilitatea de a organiza si orienta membrii echipei de audit;
- capabilitatea de a preveni si rezolva conflictele ce pot aparea in cadrul echipei de audit sau intre echipa de audit si organizatia auditata;
- capabilitatea de a conduce echipa de audit pentru a obtine concluziile auditului;
- capabilitatea de a pregati si finaliza raportul de audit;
- capabilitatea de a identifica si colecta informatii relevante pentru verificarea conformitatii cu cerintele standardului;
- capabilitatea de a intelege sistemele de management al calitatii in diverse organizatii, interactiunile intre componentele acestora;
- capabilitatea de a recunoaste diferentele dintre documentele de referinta si prioritatile acestora cat si aplicarea lor in diverse situatii de audit;
- cunostinte asupra legilor, reglementarilor si altor cerinte legale relevante domeniului de competenta;
- cunostinte referitoare la procese, produse, inclusiv servicii aferente domeniului sau de competenta pentru a intelege contextul tehnologic in care se efectueaza auditul;
- cunostinte asupra tehnicilor si metodelor in domeniul calitatii (terminologie, principiile managementului calitatii, instrumentele managementului calitatii si aplicarea acestora - tehnici de esantionare, controlul statistic, analiza modurilor de defectare si efectele acestora);
- sa aiba urmatoarele caracteristici personale: obiectiv, matur, cu capacitate de discernamant, analitic, tenace si realist, comunicativ, lucru in echipa, bun conciliant;
- capacitatea de a lucra in echipa, de a comunica, de a raporta corect informatiile, de a forma personal.
- comportament etic, receptiv, diplomat, cu spirit de observatie, perceptiv, flexibil, tenace, hotarat, cu siguranta de sine.

8.6 Experti

Studii

- minim studii superioare sau postuniversitare pe domeniul de competenta, pentru nivelurile de risc;

Instruiri specifice procesului de certificare

- cunoasterea standardului SR EN ISO 9001:2008;
- cunoasterea procedurilor si tehnicilor de audit;
- cunoasterea documentatiei Procort Laboratory;

Experienta de lucru

- experienta de munca de minim 5 ani vechime (4 pentru absolventii de facultate);
- experienta relevanta in ultimii 3 ani in domeniul sau de competenta;

Abilitati si competente

- cunostarea contextului regional in care se desfasoara activitatile organizatiei evaluate;
- capabilitatea de a identifica si colecta informatii relevante pentru verificarea conformitatii cu cerintele standardului;
- capabilitatea de a intelege sistemele de management al calitatii in diverse organizatii, interactiunile intre componentele acestora;
- capabilitatea de a recunoaste diferentele dintre documentele de referinta si prioritatile acestora cat si aplicarea lor in diverse situatii de audit;
- cunostinte asupra legilor, reglementarilor si altor cerinte legale relevante domeniului de competenta;
- cunostinte referitoare la procese, produse, inclusiv servicii aferente domeniului sau de competenta pentru a intelege contextul tehnologic in care se efectueaza auditul;
- cunostinte asupra tehnicilor si metodelor in domeniul calitatii (terminologie, principiile managementului calitatii, instrumentele managementului calitatii si aplicarea acestora - tehnici de esantionare, controlul statistic, analiza modurilor de defectare si efectele acestora);
- sa aiba urmatoarele caracteristici personale: obiectiv, matur, cu capacitate de discernamant, analitic, tenace si realist, comunicativ, bun conciliant;
- capacitatea de a lucra in echipa, de a comunica, de a raporta corect informatiile, de a forma personal.