



ORGANISM DE CERTIFICARE



ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

MAPA CU DOCUMENTE INFORMATIVE PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

MDI - 04

- Februarie 2011 -

Prezentul document constituie proprietatea exclusiva a organismului de certificare RAD CERT si nu poate fi difuzat fara aprobarea conducerii acestuia.



ORGANISM DE CERTIFICARE



ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

1. PREZENTARE GENERALA RAD CERT

RAD CERT - organism de certificare a sistemelor de management - isi desfasoara activitatea in conformitate cu prevederile standardului *SR EN ISO/CEI 17021:2007 « Evaluarea conformității. Cerinte pentru organisme care efectuează audit si certificare de sisteme de management »* precum si cu regulile stabilite in procedurile proprii care stau la baza activitatii de certificare a unei organizatii.

RAD CERT deruleaza activitati de certificare pentru:

- *sistemul de management al calitatii ;*
- *sistemul de management de mediu ;*
- *sistemul de management al sanatatii si securitatii ocupationale*
- *sisteme de management al securitatii informatiei _si/sau*
- *orice combinatie a acestora, intr-un sistem integrat.*

Prin politica sa **RAD CERT** urmareste sa ofere servicii pentru certificarea sistemelor de management la nivelul cerintelor standardelor de referinta, cu profesionalism, furnizand incredere clientilor nostri prin respectarea principiilor privind *impartialitatea, competenta, responsabilitatea, transparenta* in desfasurarea activitatilor si *confidentialitatea* pentru informatiile sau datele referitoare la clientii nostri.

2.DOCUMENTE DE REFERINTA PENTRU ACTIVITATILE DE CERTIFICARE

2.1. Documente RAD CERT:

- Manualul Sistemului de Management al **RAD CERT** – organism de certificare *Sisteme de Management;*
- Regulamentele si procedurile de certificare **RAD CERT**.

2.2. Standarde, Ghiduri:

- SR EN ISO/CEI 17021:2007 « Evaluarea conformității. Cerinte pentru organisme care efectuează audit si certificare de sisteme de management
- IAF GD 2:2005 (IAF Guidelines on the application of ISO/IEC Guide 62:1996).
- SR EN ISO 9000:2001 Sisteme de management ale calitatii. Principii fundamentale si vocabular;
- SR EN ISO/CEI 17000:2005 Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale;
- SR EN ISO 9001: 2001 Sisteme de management ale calitatii. Cerinte;
- SR EN ISO 19011:2003 Ghid pentru evaluarea sistemelor de management ale calitatii si/sau de mediu;
- SR EN ISO 14001:2005/ ISO 14001:2004 - Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare
- SR OHSAS 18001: 2008 -_Sisteme de management al sanatatii si securitatii in munca. Cerinte
- SR ISO/CEI 27001:2006 -Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securitatii informatiei.

2.3. Termeni si Definitii

-actiune corectiva – actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati detectate sau a altei situatii nedorite

-apel – cerere a furnizorului obiectului evaluarii conformitatii inaintata organismului de evaluare a conformitatii pentru reconsiderarea de catre acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o in legatura cu acel obiect.

-audit = proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de **dovezi de audit** și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit.

-concluziile auditului -Rezultat al unui audit furnizat de echipa de audit după luare în considerare a obiectivelor de audit și a tuturor constatărilor de audit.

-conformitate – îndeplinirea unei cerințe;

-echipa de audit = unul sau mai mulți auditori care efectuează un audit susținuți dacă este nevoie de experți tehnici, după cum este cerut.

-evaluarea conformității – demonstrarea ca cerințele specificate referitoare la un produs, proces, sistem, persoana sau organism sunt respectate;

-expert tehnic = persoană care furnizează **echipei de audit** cunoștințe specifice sau experiență profesională specifică .

-neconformitate - neîndeplinirea unei cerințe;

-neconformitate majora - nerespectarea unei condiții specificate, care poate conduce la blocarea respectiv nefuncționarea sistemului de management al calitatii, care poate fi remediata prin acțiuni corective ;

-neconformitate minora - nerespectarea parțială a unei condiții specificate, care nu conduce la blocarea sau nefuncționarea sistemului de management al calitatii și care se remediază prin acțiuni corective;

- politica – document care enunță principii (referitoare la activitatea de certificare), stabilește obiective aferente acestora și specifică mijloacele și metodele de realizare practică a acestora.

-procedura de certificare a sistemului de management: document care descrie detaliat activitățile necesare pentru executarea diverselor lucrări și operații din cadrul procesului de certificare/ analizare/supraveghere a sistemului de management.

-observații – deficiențe care pot genera neconformități dacă nu sunt gestionate corespunzător și care trebuie tratate cu atenție de către organizație. Observațiile pot evidenția aspecte care dacă sunt tratate corespunzător pot conduce la îmbunătățiri ale sistemului de management.

3. PRINCIPIILE CARE STAU LA BAZA ACTIVITĂȚII DE CERTIFICARE

RAD CERT aplică un sistem clar și eficient pentru certificarea unui sistem de management, cu respectarea principiilor de bază pentru un organism de certificare cum sunt:

- **Imparțialitatea RAD CERT** - este asigurată prin structura organizatorică, sistemul de management adoptat și politicile stabilite.
- **Accesul liber** – este asigurată prin tratarea în mod egal și nediscriminatoriu a tuturor organizațiilor care solicită certificarea de către **RAD CERT**.
- **Competența personalului RAD CERT** – este demonstrată prin criteriile stabilite pentru selectarea, evaluarea și monitorizarea personalului utilizat în procesul de certificare, criteriile stabilite în conformitate cu cerințele standardelor internaționale de referință.
- **Responsabilitatea** - atât a organismului **RAD CERT** cât și a organizației solicitante / certificate este stabilită prin documentele de certificare.
- **Transparența** activităților derulate de **RAD CERT**, ca organism de certificare - este asigurată prin disponibilitatea de a furniza informații la zi, în limitele stabilite de standardul de referință și acordul clienților săi, despre procesul de certificare.
- **Confidențialitatea** datelor referitoare la clienții săi, - este asigurată de **RAD CERT** prin *codul deontologic* semnat de fiecare persoană care participă la procesul de evaluare și prin *clauzele contractuale* prin care se obligă să respecte confidențialitatea informațiilor obținute.
- **Reactivitatea la reclamații**, - este asigurată de structura organizatorică a **RAD CERT** precum și prin prevederile procedurate referitoare la tratarea oricărui tip de litigiu ce poate apărea în relațiile sale cu clienții.

4. REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

Prezentele reguli generale contin pe langa informatii cu caracter general si cerintele specifice ale **RAD CERT** pentru organizatiile interesate in vederea:

- *certificarii* unui / unor sisteme de management;
- *mentinerii* certificarii pe toata perioada de valabilitate a acesteia;
- *prelungirii, extinderii sau renuntarii* la certificare.

Sistemele de management pe care RAD CERT le certifica trebuie sa fie conforme cu cerintele documentelor de referinta aplicabile.

Certificatul de Conformitate acordat precizeaza conformitatea unui sistem de management cu cerintele unui document de referinta si nu face referire nici la calitatea produselor sau serviciilor si nici la conformitatea acestora cu un anumit document normativ.

RAD CERT publica periodic pe site-ul sau, www.radcert.ro, lista cu organizatiile care au obtinut certificarea sistemului de management precum si listele cu cele carora li s-a suspendat sau retras certificarea. Pentru obtinerea certificarii si pentru mentinerea acesteia, organizatiile certificate trebuie sa respecte cu strictete prezentele reguli generale.

NOTA: Pentru a veni in intampinarea clientilor sai **RAD CERT** a stabilit si implementat politica privind certificarea sistemelor de management integrat – calitate si/sau mediu si/sau sanatate si securitate ocupationala si/sau securitatea informatiilor. Certificarea pentru ultimul sistem se desfasoara in regim neacreditat in acest moment.

6. ETAPELE PROCESULUI DE CERTIFICARE INITIALA

Procesul de certificare, cu etapele si activitatile aferente acestora, este prezentat in **ANEXA 2 “ FLUXUL activitatilor de certificare a sistemului de management**, din *MDI – 04 Mapa de documente informative pentru certificarea unui sistem de management*, document **RAD CERT**, si cuprinde:

- **Cererea initiala;**
- **Actiuni premergatoare pentru evaluarea sistemului de management;**
- **Auditarea sistemului de management:**
 - audit etapa 1 - evaluarea initiala a sistemului de management;
 - audit etapa 2 – certificarea sistemului de management;
 - audit de urmarire (dupa caz);
- **Decizia finala privind certificarea sistemului de management.**

6.1. Cererea initiala

Organizatia interesata in certificarea unui sistem de management poate contacta **RAD CERT** :

- direct, la sediul organismului sau prin posta (adresa: B-dul Mircea Voda, Nr. 44, Bl. M17/1, Sector 3, București);
- telefonic – la numerele de telefon: 021/320.80.01, tel. / fax: 021 320.80.02 si 0728 909.637 sau
- prin fax la numarul 021/320.80.02 sau
- adresa de mail: radcert@gmail.com sau
- prin accesarea paginii de Web: radcert.ro.



ORGANISM DE CERTIFICARE



ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

Procesul de certificare a unui sistem de management se initiaza numai dupa transmiterea de catre organizatie a *Cererii de oferta* prin care se mentioneaza clar :

- domeniul/iile si/sau activitatile pentru care se solicita certificarea (conform cod CAEN);
- numarul de angajati din cadrul organizatiei;
- numarul de locatii – puncte de lucru, filiale etc;
- date cu privire la documentatie;
- alte date considerate importante de catre organizatie (daca este cazul).

Aceste informatii vor fi structurate si prezentate clar in *Cererea de certificare* (ANEXA 3 din MDI – 04) si *Chestionarul de autoevaluare* (ANEXA 4 din MDI – 04) - formulare **RAD CERT** care sunt puse la dispozitie fie prin transmitere directa organizatiei fie prin descarcare directa de pe site-ul www.radcert.ro.

RAD CERT transmite organizatiei solicitante *MDI – 04 Mapa de documente informative pentru certificarea unui sistem de management*, impreuna cu toate informatiile si formularele mentionate mai sus impreuna cu *Lista documentelor necesare pentru certificarea sistemului de management* (ANEXA 5 din MDI – 04).

NOTA: In cazul in care solicitantul doreste informatii suplimentare legate de procesul de certificare acestea vor fi furnizate de catre personalul **RAD CERT**, in vederea clarificarii tuturor aspectelor, inainte de demararea procedurii de certificare.

Activitatea *privind initierea certificarii* se desfasoara conform procedurii **RAD CERT** “*Cererea de certificare*”.

6.2. Actiuni premergatoare pentru evaluarea sistemului de management

Informatiile privind activitatile, datele specifice organizatiei (personal, locatii/puncte de lucru, caracteristicile proceselor, numarul de schimburi) precum si cele care identifica sistemul/ sistemele de management pentru care se doreste certificarea stau la baza semnarii *Contractului de Certificare*.

Prin semnarea *Contractului de Certificare*, **RAD CERT** informeaza clientii sai despre:

- activitatile care fac obiectul contractului si etapele procesului de certificare;
- conditiile in care se desfasoara activitatea de certificare, despre mentinerea, extinderea, restrangerea, suspendarea retragerea totala sau partiala a certificarii;
- obligatia respectarii derularii etapelor din procedura de certificare cu precizarea ca semnarea *Contractului* nu conduce implicit si la obtinerea *Certificatului de Conformitate*.
- activitatile desfasurate pe toata durata de valabilitate a Certificatului si frecventa auditurilor de supraveghere;
- tarifele pentru fiecare etapa – stabilite in conformitate cu regulile de procedura proprie si cerintele din standardele aplicabile sistemului de management.

NOTA: **RAD CERT** isi rezerva dreptul de a modifica tarifele de certificare in cazul in care, in timpul auditului de certificare etapa 1 se constata diferente importante intre datele comunicate de Organizatie si constatările echipei de audit.

Activitatea de contractare se desfasoara conform procedurilor **RAD CERT** “*Analiza contractului*” si „*Actiuni premergatoare pentru evaluarea sistemului de management*”.

6.3. Auditarea sistemului de management – evaluarea in vederea certificarii initiale

Certificarea initiala a sistemelor de management se deruleaza in doua etape :

- **audit etapa 1** si
- **audit etapa 2.**

RAD CERT stabileste componenta echipei de audit (numar auditori, numar experti, numar zile de audit) corelat cu domeniile solicitate pentru certificare. Echipa de audit se comunica organizatiei impreuna cu **Planul de audit** in vederea aprobarii. Organizatia are dreptul de a contesta, in mod justificat, unul sau mai multi membri ai echipei (daca este cazul).

In situatia in care contestatia se dovedeste a fi intemeiata **RAD CERT** are datoria de a modifica componenta echipei.

AUDIT ETAPA 1 - evaluarea la fata locului a sistemului de management.

In cadrul *auditului etapa 1*, echipa de audit **RAD CERT** evalueaza:

- *documentele* sistemului de management – existenta si disponibilitatea documentatiei;
- *functionarea* sistemului de management – prin interviuri cu personalul organizatiei;
- modul in care este asigurat controlul proceselor;
- modul in care sunt planificate si efectuate *programul de audituri interne si analiza managementului*;
- *vizitarea locatiei* si a punctelor de lucru (daca exista), conform esantionului stabilit prin **Planul de audit**;
- *alocarea resurselor* de catre organizatie pentru derularea procesului/lor;
- orice alte informatii necesare pentru pregatirea derularii auditului etapa 2.

Auditul etapa 1 se finalizeaza cu constatari, care sunt transmise organizatiei impreuna cu **Raportul de audit etapa 1**. Pentru acestea organizatia trebuie sa stabileasca un **Program de masuri** cu actiunile corective pe care il va transmite la **RAD CERT**.

Perioada de timp dintre *auditul etapa 1* si *auditul etapa 2* este stabilita de comun acord cu clientul in functie de constatările *auditului etapa 1*.

AUDITUL ETAPA 2 - certificarea initiala a sistemului de management

In cadrul *auditului etapa 2*, echipa de audit evalueaza:

- *gradul de implementare al sistemului de management* ;
- *eficacitatea sistemului de management implementat*.

In timpul auditului de certificare echipa de audit **RAD CERT** trebuie:

- sa confirme ca sistemul de management si procesele declarate sunt in conformitate cu standardul de referinta si cu legislatia aplicabila;
- sa analizeze performantele organizatiei in raport cu obiectivele cheie si tintele stabilite;
- sa evalueze metodele de control aplicate proceselor pentru mentinerea sistemului de management declarat;
- sa evalueze eficacitatea sistemului de management (audit intern si analiza managementului);
- sa evalueze efectuarea monitorizarii si masurarii, raportarii si analizarii obiectivelor si tintelor;
- sa evalueze daca sistemul de management ofera feedback-ul necesar pentru imbunatatirea continua ;
- corelarea dintre politica, obiective si tintele, responsabilitatile, programele, procedurile, inregistrările, auditul intern si analiza managementului ;
- actiunile corective stabilite si implementate pentru constatările prezentate in **Raportul de audit etapa 1**.

Auditul etapa 2 se poate finaliza cu **neconformitati (majore si/sau minore)** si/sau **observatii**. Neconformitatile fac obiectul **Rapoartelor de Actiuni Corective** (RAC-uri) si sunt transmise organizatiei impreuna cu **Raportul de audit etapa 2**. Pentru neconformitati organizatia trebuie sa stabileasca actiuni corective iar pentru observatii un **Program de masuri** cu actiunile corective/ preventive pe care il va transmite la RAD CERT.

NOTA : Mai jos sunt prezentate cateva exemple de neconformitati si observatii

Neconformitatea majora – identifica nesatisfacerea conditiilor specificate pentru o activitate, situatie care induce indoielei importante referitoare la eficacitatea si eficienta *sistemului de management* stabilit si derulat in cadrul organizatiei.

Exemple:

- evaluarea *sistemului de management* care scoate in evidenta ca unul sau mai multe procese nu sunt tinute sub control;
- furnizarea de produse / prestarea de activitati de catre organizatie fara a se putea prezenta dovezi privind respectarea cerintelor din Contract si/sau rezultate din legislatia aplicabila;
- neaplicarea sau actualizarea unor masuri de catre organizatie care conduc la mentinerea sau reaparitia unor neconformitati;
- lipsa dovezilor privind instruirea personalului privind interpretarea/aplicarea legislatiei/ normelor tehnice care conduc la lipsa controlului procesului/lor etc.
- neimplementarea prevederilor documentatiei *sistemului de management* pentru anumite clauze cu impact major in asigurarea eficacitatii sistemului.

Neconformitate minora – satisfacerea partiala a cerintelor din standardul de referinta dar care nu afecteaza eficacitatea si eficienta *sistemului de management* stabilit si derulat in cadrul societatii.

Exemple:

- documentatia *sistemului de management* desi este adaptata activitatilor organizatiei (proceduri, instructiuni, alte documente), care se desfasoara in conformitate cu referentialul si legislatia aplicabila nu defineste complet si corect responsabilitatile;
- lipsa dovezilor privind controlul documentelor/inregistrarilor in activitatile derulate, dar care nu conduc la blocarea derularii activitatilor sau diminuarea increderii in *sistemului de management* planificat si implementat in cadrul organizatiei;
- aplicarea incompleta a procedurilor /instructiunilor sau a prevederilor legislatiei , dar care nu conduc la blocarea derularii activitatilor sau diminuarea increderii in *sistemului de management* planificat si implementat in cadrul organizatiei.

Observatii – deficiente care pot genera neconformitati daca nu sunt gestionate corespunzator si care trebuie tratate cu atentie de catre organizatie. Observatiile pot evidentia aspecte care daca sunt tratate corespunzator pot conduce la imbunatatiri ale *sistemului de management*.

Exemple:

- completitudinea datelor/inregistrarilor verificate in timpul evaluarii;
- structura neadecvata in totalitate (prea multe date si/sau inregistrari pentru aceasi categorie de informatii);
- modul de utilizare a documentelor/inregistrarilor de catre personalul din organizatie etc;
- actiuni care vizeaza imbunatatirea continua, cresterea eficientei, eficacitatii *sistemului de management*.

Procedura de certificare se finalizeaza numai atunci cand toate neconformitatile identificate pe parcursul activitatilor de audit au fost corectate iar actiunile corective au fost evaluate si acceptate de echipa de audit prin audit / audituri de urmarire (daca sunt necesare mai mult de doua audituri de urmarire procedura se sisteaza pana la finalizarea aplicarii actiunilor corective).

Organizatii care au declarat puncte de lucru / filiale :

- in cazul organizatiilor care au declarat mai multe puncte de lucru / filiale, **RAD CERT** va aplica metode de esantionare. Marimea esantionului va fi comunicat de catre **RAD CERT** organizatiei prin **Planul de audit**.
- in situatia in care pentru certificarea initiala este utilizata metoda esantionarii, pe parcursul ciclului de certificare de 3 ani, **RAD CERT** va evalua toate sediile organizatiei.

6.4. Decizia finala privind certificarea sistemului de management – Certificatul de Conformitate si LOGO-ul RAD CERT

Certificatul de Conformitate este documentul prin care **RAD CERT** atesta ca sistemul de management al organizatiei careia i-a fost acordat indeplineste toate cerintele din standardul de referinta.



ORGANISM DE CERTIFICARE



ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

Certificatul de Conformitate se acorda numai dupa analiza *Dosarului de certificare* al organizatiei, care contine toate documentele/Rapoartele rezultate in urma derularii procedurii de certificare, impreuna cu toate dovezile privind indeplinirea cerintelor din standardul de referinta precum si aplicarea actiunilor corective pentru neconformitatile identificate in cadrul auditurilor efectuate (daca a fost cazul).

Organizatia care a finalizat procedura de certificare primeste si dreptul de a aplica, numai pe documentele de promovare sau in antetul documentelor sale, *LOGO* – ul **RAD CERT** care identifica sistemul de management certificat (referentialul) precum si numarul *Contractului de Certificare* incheiat intre organizatie si **RAD CERT** (atat numarul *Contractului de Certificare* cat si al *Certificatului de Conformitate* se acorda o singura data, indiferent daca organizatia a finalizat sau isi mentine /nu mentine certificarea).

7. SUPRAVEGHEREA TITULARULUI CERTIFICATULUI RAD CERT

Organizatiile care au obtinut certificarea sistemului de management de catre **RAD CERT** sunt supuse unei activitati de supraveghere planificata (o vizita de supraveghere pe an) pe toata perioada de valabilitate a *Certificatului* - 3 ani,

Actiunile de supraveghere se deruleaza in conformitate cu *Programul de supraveghere* elaborat conform procedurii de certificare **RAD CERT** “*Supravegherea organizatiilor certificate*”.

In aceasta perioada **RAD CERT** poate derula audituri suplimentare in urmatoarele cazuri:

- ca urmare a unor modificari importante privind structura organizatorica sau a sistemului de management certificat.
- la solicitarea titularului *Certificatului* in cazul restrangerii/extinderii domeniului certificat,
- ca urmare a unor reclamatii privind activitatile derulate in domeniul certificat.

8. MENTINEREA, EXTINDEREA, RESTRANGEREA, SUSPENDAREA RETRAGEREA TOTALA SAU PARTIALA A CERTIFICARII

Pe toata perioada de valabilitate si supraveghere a certificarii sistemului de management al organizatiei certificate, pot interveni urmatoarele activitati:

➤ Mentinerea certificarii

Decizia privind mentinerea certificarii se stabileste dupa efectuarea auditurilor de supraveghere si anume:

- *ca urmare a auditului anual de supraveghere* - in cazul in care nu se inregistreaza neconformitati majore si/sau minore sau a rezolvarii acestora (se admit doar observatii care trebuie consemnate la capitolul “*Concluzii*” din *Raportul de audit de supraveghere*).
- *ca urmare a unui audit de urmarire*, suplimentar derulat, in urma suspendarii certificarii, in conditiile in care au fost rezolvate neconformitatile care au condus la suspendarea certificarii.

➤ Extinderea certificarii

Extinderea certificarii se efectueaza de catre organizatia certificata pentru:

- un domeniu suplimentar care nu a fost inclus in certificarea initiala;
- un domeniu suplimentar care a fost dezvoltat ulterior;
- pentru o locatie noua.
- solicitarea certificarii altui/altor sisteme de management

Organizatia trebuie sa prezinte in vederea evaluarii documentatia specifica solicitarii. Oricare dintre aceste evaluari se finalizeaza cu un **Raport de audit** care va prezenta concluziile evaluarii. Documentatia organizatiei impreuna cu *Dosarul de certificare* vor fi evaluate in conformitate cu procedurile **RAD CERT** in vederea luarii deciziei de acordare/neacordare a extinderii certificarii.

➤ Restrangerea certificarii

Restrangerea domeniului certificarii se aplica atunci cand:

- in urma *auditurilor anuale de supraveghere* - se constata ca nu se mentine sistemul pentru toate procesele, conform certificarii initiale.
- titularul *Certificatului* inaintea o cerere privind restringerea domeniilor / activitatilor certificate sau
- in cazul constatarii ca prin restringerea solicitata ca urmare a modificarii unor elemente ale sistemului de management certificat initial, nu este afectata functionarea corespunzatoare a sistemului de management pentru celelalte domenii certificate.

Indiferent de situatie, **RAD CERT** va elibera un nou *Certificat* actualizat la situatia reala a organizatiei.

➤ Suspendarea certificarii, partiala sau totala;

Decizia privind suspendarea certificarii se stabileste in urmatoarele situatii:

- identificarea la auditul de supraveghere a unor neconformitati majore, pentru care organizatia nu aplica actiuni corective;
- primirea direct la **RAD CERT**, de reclamatii cu privire la organizatia certificata.
- constatarea la auditurile de supraveghere a unor abateri fata de conditiile de certificare privind:
- utilizarea abuziva a certificarii obtinute, pentru alte domenii care nu au fost evaluate;
- neprezentarea si/sau refuzul de a pune la dispozitia **RAD CERT** a sesizarilor, reclamatilor si inregistrarilor aferente;
- neprezentarea inregistrarilor cu privire la actiunile corective intreprinse ,
- neanuntarea in termen de maxim de 30 de zile a modificarilor semnificative in sistemul calitatii adoptat si care pot influenta hotarator functionarea sistemului.
- in urma autosesizarii **RAD CERT** privind utilizarea abuziva in cazuri izolate a logo-ului care atesta certificarea.

Suspendarea este valabila pe toata perioada dintre cele doua decizii ale **RAD CERT** privind suspendarea/ridicarea suspendarii certificarii.

➤ Retragerea partiala sau totala a certificarii

Retragerea certificarii se efectueaza atunci cand:

- nu s-au eliminat neconformitatile care au condus la decizia privind suspendarea, in maxim 60 de zile de la comunicarea oficiala a suspendarii certificarii,
- suspendarea certificarii pentru a doua oara intr-un interval de 12 luni,
- nu au fost mentinute conditiile avute in vedere la acordarea certificarii si/sau modificarile nu au fost aduse la cunostinta **RAD CERT**, in termen de max. 60 de zile,
- se prezinta in mod voit date eronate cu ocazia actiunilor de supraveghere,
- se incalca, in mod abuziv si repetat, prevederile contractului de certificare,
- nu s-au achitat integral tarifele la nivelul si termenele stabilite prin contract/acte aditionale pentru activitatile prestate de organismul de certificare.
- titularul certificat renunta in mod deliberat la certificarea acordata de **RAD CERT**

9. RECERTIFICARE

Recertificarea se aplica organizatiilor, care la expirarea valabilitatii *Certificatului de Conformitate*, solicita reinnoirea acestuia. Recertificarea se efectuează:

- la expirarea duratei de valabilitate a Certificatului de Conformitate - ca urmare a solicitarii clientului pentru derularea in continuare a activitatii de certificare (informarea organizatiei de catre RAD CERT privind expirarea certificarii se face cu 3 luni inainte de termen);
- in cazul modificarii referentialului – in acest caz se parcurge tot procesul de certificare, derulat in conformitate cu noul referential.

Pot apare urmatoarele situatii:

- daca pe toata perioada de valabilitate a *Certificatului*, in timpul auditurilor de supraveghere **nu au fost identificate** neconformitati majore, **nu au existat** reclamatii intemeiate si **au fost prezentate dovezi** privind mentinerea conformitatii si a eficacitatii la nivelul cerut de standard, realizarea obiectivelor stabilite prin politicile organizatiei - reinnoirea certificarii se poate planifica sa se efectueze odata cu ultima vizita de supraveghere. In aceste conditii se aplica discount-ri la tariful de recertificare.
- daca pe perioada de valabilitate a *Certificatului*, in timpul auditurilor de supraveghere **au fost identificate neconformitati majore** sau in timpul evaluarilor echipa de audit **a identificat aspecte care ar putea afecta mentinerea conformitatii** la nivelul cerut de standard, reinnoirea certificarii se planifica sa se efectueze separat de ultima vizita de supraveghere (sau se alocă o perioada de timp suficienta pentru evaluarea tuturor cerintelor).

Toate conditiile privind procesul de recertificare se vor stipula in *Actul aditional* incheiat la *Contractul de Certificare* initial.

La reinnoirea certificarii organizatia trebuie sa prezinte documentatia revizuita, actualizata iar **RAD CERT** trebuie sa evalueze toate procesele mentionate in *CEREREA* de recertificare.

10. OPRIREA PROCESULUI DE CERTIFICARE

10.1. In cazurile in care organizatia aflata intr-o etapa de derulare a procesului de certificare nu mai doreste continuarea acestuia, procesul de certificare se poate incheia pe cale amiabila.

10.2. **RAD CERT** notifica organizatiei oprirea procesului de certificare atunci cand:

- organizatia renunta la certificare, neexistand posibilitatea implementarii actiunilor corective pentru neconformitatile constatate;
- organizatia considera prea mare efortul pentru implementarea actiunilor corective;
- nerespectarea conditiilor contractuale sau din procedura de certificare care conduc la rezilierea contractului (ex. neaplicarea actiunilor corective, necesitatea a mai mult de doua audituri de urmarire si refuzul organizatiei de a le accepta etc.).

10.3. In cazurile in care organizatia renunta la certificare, neexistand posibilitatea financiara pentru implementarea actiunilor corective sau pentru rezolvarea neconformitatilor constatate de **RAD CERT** in urma analizei efectuate poate sista temporar procesul de certificare. Durata sistarii nu poate fi mai mare de 12 luni (se tine cont si de perioada de oprire a lucrului in special in domeniul de activitate al constructiilor), procesul de certificare fiind reluat cu evaluarea corespunzatoare unui proces initial de certificare.

11. DREPTURILE SI OBLIGATIILE ORGANIZATIILOR CERTIFICATE

11.1. Drepturile organizatiilor certificate

Organizatiile certificate de **RAD CERT** au urmatoarele drepturi:

- sa utilizeze LOGO – ul **RAD CERT** pe documentele de publicitate, reclama, pe panourile din localurile care ii apartin, in conformitate cu prevederile din “*Regulamentul de utilizare a Certificatului si LOGO-lui pentru sisteme de management*” al **RAD CERT**;
- sa fie publicate de catre **RAD CERT** in lista organizatiilor certificate;
- sa aiba asigurata confidentialitatea din partea **RAD CERT** asupra informatiilor furnizate;
- sa aiba acces la toate informatiile actualizate necesare procesului de certificare;
- sa fie informat asupra modificarilor aparute in cerintele/procesul de certificare **RAD CERT** ;
- sa conteste componenta echipelor de audit **RAD CERT** pe motive bine intemeiate;
- sa formuleze observatii documentate la rapoartele de audit si anexele acestora;
- sa isi formuleze documentat punctul de vedere cu privire la neconformitatile identificate de **RAD CERT**;
- sa convina cu **RAD CERT** asupra, documentelor de interes comun (ex.*plan de audit*);
- sa fie informat cu privire la deciziile **RAD CERT** inainte de aplicarea prevederilor acestora;
- sa aiba posibilitatea de audiere inaintea luarii deciziei de suspendare sau retragere si anulare a *Certificatului*;
- sa faca contestatii si / sau recursuri la deciziile care ii privesc si care au fost emise de **RAD CERT**;

11.2. Obligatiile organizatiei certificate

Pentru ca o organizatie sa obtina certificarea sistemului de management, aceasta trebuie:

- sa aiba documentat si implementat un sistem de management implementat in conformitate cu prevederile documentelor de referinta fata de care se solicita certificarea;
- sa solicite certificarea prin transmiterea *Cererii de initiere* a procesului de certificare;
- sa achite anticipat taxele pentru fiecare etapa de certificare;
- sa declare prin *Cererea de initiere* a procesului de certificare ca are resursele, organizarea, dotarile si competenta necesare desfasurarii procesului de certificare;
- sa declare, de asemenea, numele conducerii, acceptarea cerintelor specifice certificarii si disponibilitatea pentru certificare;
- sa transmita organismului de certificare documentatia relevanta a sistemului de management implementat;
- sa implementeze actiuni corective pentru neconformitatile depistate de catre echipele de audit;
- dupa obtinerea *Certificatului*, solicitantul trebuie sa utilizeze *LOGO-ul RAD CERT* si sa faca referire la aceasta numai in conformitate cu prevederile din “*Regulamentul de utilizare a Certificatului si LOGO-lui pentru sisteme de management*” ;
- sa pastreze o inregistrare a tuturor reclamatilor primite si a actiunilor corective intreprinse;
- sa permita accesul echipelor de audit in toate zonele solicitate in vederea realizarii evaluarii;
- sa faca referire la certificarea acordata de **RAD CERT** , numai pentru domeniul de activitate prevazut in certificatul acordat;
- sa permita reprezentantilor organismelor de acreditare cu care **RAD CERT** colaboreaza sa participe, in calitate de observatori, in echipele de audit ale organismului de certificare;
- sa notifice in maxim 30 de zile la **RAD CERT** modificarile aparute in perioada de certificare care pot afecta functionarea sistemului de management existent. Aceste schimbari pot privi aspecte precum: domeniul de activitate, statutul juridic, structure 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;
- sa furnizeze organismului de certificare toate datele solicitate necesare derularii activitatii de certificare, supraveghere sau de rezolvare a litigiilor, reclamatilor, apelurilor sau a modificarilor survenite fata de conditiile initiale.

- sa faciliteze derularea actiunilor de audit si sa asigure conditiile de spatii de munca, de securitate si dupa caz echipamentele necesare.
- sa asigure accesul echipei de audit la zonele si locatiile prevazute a fi evaluate.
- sa stabileasca actiunile corective si termenele aferente pentru aplicare si sa le prezinte auditorului sef .
- sa garanteze ca nu are nici o pretentie asupra sumelor achitate, in cazul suspendarii sau rezilierii contractului;
- sa intrerupa 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 anulata;
- sa anunte in scris **RAD CERT** in situatia in care solicita renuntarea la certificare;
- sa restituie la cererea **RAD CERT** documentele de certificare la incetarea dreptului de utilizare a acestora
- sa transmita la RAD CERT noile revizii ale documentelor sistemului de management si sa le pastreze /distruga (conform procedurii proprii) pe cele primite transmise de **RAD CERT**.
- sa nu aduca prejudicii imaginii **RAD CERT** atat prin activitatile derulate cat si prin declaratiile efectuate, inclusiv cele in scop de publicitate.

11. TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR

Solicitantii pot reclama/contesta activitatile desfasurate de personalul **RAD CERT** , precum si deciziile acestuia. **RAD CERT** va trata apelurile si reclamatile in conformitate cu procedurile proprii (fluxul activitatii de certificare este prezentat in diagrama logica a procesului).

12. UTILIZAREA CERTIFICATULUI DE CONFORMITATE si LOGO-lui RAD CERT

Organizatiile certificate de catre **RAD CERT** pot utiliza *Certificatul de Conformitate* numai pentru activitatile pentru care s-a derulat procedura de certificare si *LOGO-ul* acestuia pe scrisori, documentele de lucru, reclame in conditiile prevazute mai jos si cele din “*Regulamentul de utilizare a Certificatului si LOGO-lui pentru sisteme de management*”:

- organizatia certificata care are in proprietate o marca de fabricatie pentru un produs sau detine certificari multiple, poate utiliza *LOGO-ul RAD CERT* impreuna cu acestea;
- in cazul de mai sus organizatia trebuie sa ia masurile necesare pentru ca referirea la certificare sa nu fie extinsa asupra activitatilor necertificate si/sau aspra produselor realizate in cadrul organizatiei;
- *LOGO-ul RAD CERT* trebuie sa fie insotita in mod obligatoriu de numarul *Certificatului de Conformitate* si standardul de referinta pentru sistemul de management certificat de catre **RAD CERT** ;
- *LOGO-ul RAD CERT* trebuie utilizat de catre organizatii numai in forma in care ea a fost transmisa de catre **RAD CERT** fara a opera modificari in ceea ce priveste textul sau elementele grafice. *LOGO-ul RAD CERT* poate fi marita sau micorata respectandu-se insa proportiile.
- *Certificatul de Conformitate / LOGO-ul RAD CERT* se utilizeaza de catre organizatia certificata numai pe documentele care privesc domeniul/domeniile de activitate pentru care a fost certificat.
- in cazul retragerii certificarii, organizatia va transmite *Certificatul de Conformitate* la **RAD CERT** si va inceta imediat utilizarea sub orice forma a *LOGO-lui*;
- in cazul retragerii certificarii numai pentru anumite domenii de activitate, organizatia va inceta imediat utilizarea *Certificatului de Conformitate / LOGO-lui RAD CERT* pentru respectivele domenii.
- *LOGO-lui RAD CERT* , pe suport electronic, impreuna cu un exemplar din “*Regulamentul de utilizare a Certificatului si LOGO-lui pentru sisteme de management*” vor fi inmanate organizatiei certificate impreuna cu *Certificatul de Conformitate*.

13. TARIFE PENTRU CERTIFICAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Tarifele aplicate de **RAD CERT** pentru certificarea sistemelor de management sunt cele prezentate in *Oferta de certificare*, transmisa fiecărei organizatii solicitante in parte, (conform procedura de certificare RAD CERT „Cererea de oferta „).



ORGANISM DE CERTIFICARE



ISO 9001 ISO 14001 OHSAS 18001

Metodologia de stabilire a tarifelor tine cont de timpul de audit si are in vedere respectarea prevederile standardelor internationale (*IAF GD 2:2005 IAF Guidelines on the application of ISO/IEC Guide 62:1996*).

Achitarea tarifelor se face pentru fiecare etapa de certificare anticipat. Etapele suplimentare, care nu fac obiectul valorii de contract se deconteaza pe baza de *acte aditionale* la *Contractul de Certificare* initial.

14.PUBLICATII

RAD CERT publica:

- informatii cu privire la activitatea derulata/propriul sistem de certificare;
- lista organizatiilor certificate si datele reprezentative despre acestia, domeniile /activitatile certificate;
- informatii despre *CertIFICATELE de Conformitate* retrase si/sau anulate;
- articole privind activitatea de certificare, considerate importante pentru solicitantii/ beneficiarii certificarii.

14.2.Publicarea se efectueaza pe pagina de web: **www.radcert.ro** sau in diverse publicatii.

15. MODIFICARI ALE SISTEMULUI DE CERTIFICARE

RAD CERT poate sa-si modifice propriile reguli de derulare ale procedurii de certificare datorita:

- modificarii standardelor de referinta;
- modificarea legislatiei si / sau reglementarilor tehnice;
- cerintelor impuse de organismul de acreditare.

In cazul in care **RAD CERT** are in intentie efectuarea unor modificari, care se pot finaliza in timpul derularii procesului de certificare cu organizatia, el o va informa si va stabili cu acesta forma exacta si data efectiva a efectuarii modificarilor.

In cazul in care aceste modificari survin in timpul derularii procesului de certificare, organizatia va fi informata numai despre acele modificari obligatorii pe care trebuie sa le efectueze.

In cazul modificarilor aparute dupa acordarea certificarii, se va notifica titularilor de certificate, numarul editiei in vigoare precum si perioada de timp dupa care acestia trebuie sa demonstreze efectuarea modificarilor.

RAD CERT pune la dispozitia clientului toate informatiile necesare pentru derularea in bune conditii a procesului de certificarea in "**Mapa de Documente Informativ**", (MDI-04) si pe pagina de web.radcert.ro

In toate cazurile in care se efectueaza modificari, organismul de certificare **RAD CERT** trebuie sa pastreze inregistrari privind informarea si programul pentru efectuarea acestora.

RAD CERT stabileste impreuna cu clientul/ titularul certificarii un program, pe etape, care sa asigure efectuarea modificarilor (acolo unde este cazul). Efectuarea si implementarea actiunilor survenite ca urmare a modificarilor vor fi evaluate in cadrul auditurilor planificate.

Pentru clientii deja certificati, verificarea modificarilor in proceduri se va face, in termenul stabilit de comun acord, prin audituri suplimentare.

RAD CERT are in vedere ca la stabilirea termenelor pentru adaptarile necesare procedurilor, sa permita organizatiilor sa stabileasca un termen considerat rezonabil si posibil de respectat de catre acestea.