

Reguli Generale pentru Certificarea Sistemelor de Management

1. GENERALITATI

Certificarea sistemului de management este procesul prin care o terta parte (denumita organism de certificare) evalueaza conformitatea sistemului de management cu cerintele aplicabile si in situatia in care concluziile auditului sunt pozitive confirma acest lucru prin acordarea unui document de certificare (certificat de conformitate) acordat organizatiei evaluate.

Scopul general al certificarii este de a furniza incredere ca un sistem de management respecta cerintele. Valoarea certificarii este data de gradul de incredere a publicului si convingerea ca aceasta este stabilita printr-o evaluare impartiala si competenta.

Acest document contine informatii generale necesare pentru obtinerea, mentinerea si reinnoirea certificarii unui sistem de management. In functie de prevederile specifice ale schemelor de certificare este posibil sa existe cerinte suplimentare.

Responsabilitatea pentru conformitatea sistemului de management revine in exclusivitate organizatiei. RIGCERT are responsabilitatea de a evalua suficiente dovezi obiective pentru a-si baza deciziile referitoare la certificare.

2. PROCESUL DE CERTIFICARE

2.1. CERERE SI CONTRACT DE CERTIFICARE

Procesul de certificare incepe cu cererea de certificare adresata de catre organizatia interesata in obtinerea certificarii.

Acest document poate fi transmis electronic sau pe format hartie, direct la RIGCERT sau prin intermediul partenerilor acestuia. Cererea contine informatii cu privire la organizatie si sistemul sau de management ce sunt necesare RIGCERT pentru a formula o oferta corespunzatoare. Suplimentar RIGCERT poate solicita alte documente (de regula documente necesare pentru a confirma legalitatea organizatiei, structurii sale si activitatilor desfasurate). Certificarea sistemului de management poate fi obtinuta numai pentru activitati ce sunt desfasurate de catre organizatie si pentru care aceasta este autorizata conform legislatiei aplicabile.

Informatiile din cererea de certificare trebuie sa fie asumate de un reprezentant autorizat al organizatiei.

RIGCERT analizeaza informatiile din cererea de certificare pentru a defini un program de audit pentru fiecare client.

Dupa acceptarea ofertei de certificare se incheie un contract pentru furnizarea acestor servicii.

2.2. CERTIFICARE INITIALA

Auditul de certificare initiala a unui sistem de management se realizeaza in doua etape (audit etapa 1 si audit etapa 2).

Auditul este realizat de o echipa de audit desemnata de catre RIGCERT si comunicata organizatiei client anterior auditului. Clientul are dreptul de a contesta componenta echipei de audit, cu argumente, iar RIGCERT va modifica aceasta componenta.

2.2.1. AUDITUL ETAPA 1

Auditul etapa 1 se realizeaza cu scopul de a analiza documentatia sistemului de management si pentru a obtine informatiile necesare cu privire la organizatia client referitoare la: sedii, procese si echipamente, masuri de control, cerinte legale si de reglementare, nivelul de intelegere a clientului cu privire la cerintele de certificare si gradul sau de pregatire pentru auditul etapa 2.

Auditul etapa 1 se deruleaza de regula la locatia (locatiile) clientului si la finalizarea acestuia echipa de audit comunica aspectele constatate inclusiv acelea care, daca nu sunt tratate pot conduce la neconformitati in auditul etapa 2.

Rezultatele auditului etapa 1 conditioneaza perioada pana la auditul etapa 2 si pot conduce chiar la anularea planificarii pentru auditul etapa 2.

2.2.2. AUDITUL ETAPA 2

Scopul auditului etapa 2 este de a evalua implementarea si eficacitatea sistemului de management.

Auditul etapa 2 se realizeaza la locatia (locatiile) clientului.

Auditul etapa 2 se deruleaza in conformitate cu un plan de audit elaborat de catre echipa de audit si agreeat cu clientul.

Auditul include o sedinta de deschidere la inceput si o sedinta de inchidere la finalizarea auditului pentru prezentarea concluziilor.

Echipa de audit obtine informatii prin diverse metode ce includ interviuri, observarea activitatilor si analiza informatiei documentate. Echipa de audit se angajeaza sa asigure confidentialitatea asupra informatiilor obtinute. Clientului i se solicita sa furnizeze informatiile necesare in asa fel incat procesul de audit sa se desfasoare in mod eficient.

Neconformitatile identificate se clasifica in 2 categorii – majore si minore. Definitia fiecarei categorii de neconformitati este inclusa in planul de audit etapa 2.

Raportul de audit etapa 2 este elaborat dupa finalizarea auditului si include propunerea echipei de audit cu privire la acordarea certificarii.

2.2.3 TIMPUL DE AUDIT

Durata auditului este calculata in numar de zile auditor si include timpul necesar pentru planificarea, realizarea si raportarea auditului.

Numarul de zile auditor este calculat de catre RIGCERT conform procedurilor proprii, standardelor si ghidurilor pentru fiecare client in parte si depinde de o serie de factori precum (numarul de personal implicat in sistemul de management, locatiile clientului, activitatile desfasurate, schema de certificare aplicabila).

2.2.4. ORGANIZATII CU LOCATII MULTIPLE

In cazul organizatiilor cu mai multe locatii (multi-site) RIGCERT poate aplica metode de esantionare in masura permisa de schema de certificare. Nu toate organizatiile cu locatii multiple sunt eligibile pentru esantionare, o serie de criterii se aplica. RIGCERT informeaza clientul in avans cu privire la posibilitatea utilizarii esantionarii.

2.2.5. DECIZIA DE CERTIFICARE

Certificarea este acordata in urma unei analize independente a rapoartelor de audit realizata de catre RIGCERT in baza procedurilor proprii.

In situatia identificarii de neconformitati majore organizatia trebuie sa implementeze corectii si actiuni corective intr-un interval de timp ce nu poate depasi 6 luni de la finalizarea auditului etapa 2. Numai dupa ce corectiile si actiunile corective au fost evaluate si acceptate de echipa de audit, certificarea poate fi acordata. In caz contrar un alt audit etapa 2 trebuie desfasurat. Pentru neconformitatile minore organizatia va propune corectii si actiuni corective ce urmeaza a fi evaluate pe parcursul auditului de supraveghere urmator.

Ciclul de certificare dureaza 3 ani si include: auditul de certificare initiala, audit de supraveghere 1 la un an de la decizia de certificare, audit de supraveghere 2 in anul urmator si audit de recertificare in cel de-al treilea an al ciclului de certificare.

2.2.6. TARIFE

Tarifele pentru certificare includ:

- tarife pentru analiza solicitarii si planificare (1);
- tarife per ziua auditor (2);
- tarife pentru analiza rapoartelor de audit si decizia de certificare (3);

Nivelul tarifulor depinde de o serie de factori precum: schema (schemele) de certificare; localizarea geografica a clientului; limba utilizata in audit si se incadreaza in grila de mai jos:

1	100-300 €	2	100-250 €/zi auditor	3	200-400 €
---	-----------	---	----------------------	---	-----------

Tarifele de transport si cazare ale echipei de audit sunt incluse in oferta de certificare.

2.2.6. CERTIFICAT DE CONFORMITATE

RIGCERT emite cate un certificat de conformitate pentru fiecare standard de sistem de management evaluat si gasit a fi conform cu cerintele referentialului. Impreuna cu certificatul de conformitate clientul primeste programul de certificare care specifica planificarea auditurilor de supraveghere si recertificare.

2.2.7. REGISTRUL CLIENTILOR CERTIFICATI

Toate certificarile sunt inregistrate in registrul clientilor certificati publicat pe siteul rigcert.org la sectiunea Certification check. Statutul oricarei certificari (valabila, suspendata, retrasa, expirata) poate fi verificat online in acest registru.

3. SUPRAVEGHERE

Pe parcursul intregului ciclu de certifiere RIGCERT monitorizeaza conformitatea sistemului de management certificat prin audituri conform planificarii din programul de certificare.

Activitatile de supraveghere includ audituri in fiecare an calendaristic, mai putin in anii de recertificare. Scopul auditurilor de recertificare este de a evalua daca sistemul de management certificat continua sa respecte cerintele aplicabile.

Activitatile de supraveghere pot include pe langa audituri: solicitari catre organizatiile certificate pentru a furniza informatii; analiza declaratiilor publice ale clientilor referitoare la certificare sau alte modalitati de monitorizare.

Neconformitatile majore identificate in cadrul auditurilor de supraveghere pot conduce la suspendarea certificarii daca nu sunt intreprinse actiuni corective eficiente de catre client in termenul agreed.

Primul audit de supraveghere dupa certificarea initiala trebuie realizat in maxim 12 luni de la data deciziei de certificare iar celelalte audituri de supraveghere se realizeaza anual. Se pot accepta inarzieri la efectuarea auditurilor de supraveghere dar numai ca si exceptii si cu justificare corespunzatoare. Aceste intarzieri nu pot insa depasi 6 luni fata de planificarea din programul de certificare.

4. AUDITURI SPECIALE

In anumite situatii (ex. investigarea unor reclamatii, verificarea actiunilor corective pentru clientii a caror certificare a fost suspendata, in urma unor modificari substantiale aparute) RIGCERT poate efectua audituri speciale. Acestea sunt audituri anuntate clientului cu putin timp inainte. In functie de obiectivele auditurilor ele pot fi audituri complete de sistem de management sau pot fi concentrate pe anumite zone sau procese. Detaliile auditurilor speciale sunt stabilite de echipa de audit si comunicate clientului prin planul de audit.

5. EXTINDEREA DOMENIULUI DE CERTIFICARE

Extinderea domeniului de certificare (prin adaugarea de activitati sau locatii noi) poate fi obtinuta in urma unui audit (realizat impreuna cu supravegherea sau separat).

Activitatile de extindere a domeniului de certificare se realizeaza in baza unui act aditional la contractul de certificare.

In urma finalizarii cu succes a auditului pentru extindere RIGCERT va emite un nou certificat de conformitate avand aceeasi valabilitate dar care precizeaza domeniul extins.

6. SUSPENDAREA CERTIFICARII

Certificarea poate fi suspendata in situatii precum:

- sistemul de management al clientului certificat are esecuri repetate si serioase in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor certificarii;
- clientul certificat nu permite desfasurarea auditurilor de supraveghere sau recertificare la frecventa stabilita conform programului de certificare;
- clientul certificat solicita in mod voluntar suspendarea;
- clientul certificat utilizeaza in mod incorect certificatul/ certificatele de conformitate sau marca de certificare si nu implementeaza actiuni corective pentru remedierea situatiei in termenele solicitate;
- clientul certificat nu informeaza RIGCERT cu privire la modificarile intervenite care pot afecta capabilitatea sistemului de management (acestea se pot referi la aspecte precum statutul legal, aspecte organizationale, proprietate, management si personal cheie, locatii, activitati, facilitati);
- clientul certificat refuza sa aplice modificarile operate de RIGCERT in regulile sale de certificare la termenele solicitate;
- clientul certificat intarzie efectuarea platilor dincolo de limitele agreate in contractul de certificare.

RIGCERT informeaza clientul certificat cu privire la decizia de suspendare a certificarii si perioada suspendarii (care nu poate depasi 6 luni). Pe parcursul suspendarii certificarea este temporar invalida.

Certificarea poate fi restabilita daca problemele ce au cauzat-o sunt remediate intr-o perioada ce nu depaseste durata suspendarii. Esecul de a rezolva aspectele ce au condus la suspendare conduc la retragerea certificarii sau reducerea domeniului de certificare.

7. RETRAGEREA CERTIFICARII

Certificarea poate fi retrasa in situatii precum:

- clientul certificat nu reuseste sa rezolve problemele ce au condus la suspendare in perioada suspendarii;
- clientul certificat isi suspenda activitatea, este dizolvat, este declarat in faliment sau se afla in alta situatie care nu ii mai permite sa opereze;
- clientul certificat solicita voluntar retragerea certificarii.

Dupa retragerea certificarii utilizarea certificatului si referirea la certificare nu mai sunt permise.

Retragerea certificarii nu anuleaza obligatiile restante ale clientului fata de RIGCERT daca acestea exista.

8. REDUCEREA DOMENIULUI CERTIFICARII

Domeniul certificarii poate fi redus prin excluderea partilor (activitati sau locatii) care nu indeplinesc cerintele de certificare.

Reducerea domeniulu certificarii poate fi solicitata de catre client sau decisa de RIGCERT.

9. RECERTIFICAREA

Scopul auditului de recertificare este sa confirme continua conformitate a sistemului de management. RIGCERT contacteaza clientul certificat in timp pentru a planifica auditul de certificare in asa fel incat sa se realizeze reinnoirea certificarii inainte de expirare.

10. TRANSFERUL CERTIFICARII

RIGCERT poate accepta transferul unor certificari emise sub acreditare de catre un organism de certificare semnatar al protocoalelor de recunoastere IAF MLA.

Transferul certificarilor poate fi realizat in orice moment pe parcursul ciclului de certificare. Certificarile suspendate sau retrase nu pot face obiectul transferului.

Decizia de acceptare a transferului este luata in urma unei analize.

11. APELURI

Apelurile se refera la decizii privind certificarea luate de catre RIGCERT sau la solutii formulate in urma investigarii reclamatilor.

Dupa primirea unui apel RIGCERT valideaza si investigheaza apelul luand masurile necesare in functie de situatie. Aceste actiuni pot include dupa caz: contactarea partilor implicate, realizarea unui audit special, colectarea de informatii din diferite surse, etc.

Investigarea apelului este realizata de personal ce nu a fost implicat in speta respectiva. Identitatea persoanelor ce investigheaza apelul este comunicata apelantului.

Pe parcursul investigarii apelantul este tinut la curent cu etapa investigatiei.

Transmiterea, investigarea si decizia privind apelul nu va conduce la actiuni discriminatorii la adresa apelantului.

Decizia RIGCERT cu privire la apel este comunicata apelantului.

12. RECLAMATII

Reclamatii se pot referi la: activitati ale personalului RIGCERT in relatia cu clienti sau alte parti interesate; activitati ale organizatiilor certificate de catre RIGCERT; activitati ale altor parti ce au legaturi cu RIGCERT.

Transmiterea, investigarea si decizia cu privire la reclamatii nu conduc la actiuni discriminatorii la adresa reclamantului.

Dupa primirea unei reclamatii, RIGCERT confirma primirea acesteia, analizeaza si informeaza asupra faptului ca reclamatia face referire la activitati de certificare pentru care este responsabil si informeaza reclamantul referitor la validitatea reclamatiei.

Daca reclamatia se refera la un client certificat RIGCERT informeaza clientul in cauza si solicita un punct de vedere.

Procesul de investigare a reclamatiei poate include diferite actiuni in functie de caz: audituri speciale; solicitarea de informatii, etc.

Decizia RIGCERT dupa investigarea reclamatiei este stabilita de persoane ce nu sunt implicate in subiectul reclamatiei si comunicata reclamantului.

Procesul de gestiune a reclamatilor este confidential si RIGCERT stabileste de comun acord cu reclamantul si celelalte parti implicate daca subiectul acesteia se face public.

13. SOLICITARI DE INFORMATII

La solicitarea oricarei parti RIGCERT furnizeaza informatii cu privire la aspecte precum statutul unei anume certificari, numele, documentul de referinta, domeniul certificarii si localizarea geografica a unui client.

Numai in situatia in care ii este solicitat de organe ale statului RIGCERT furnizeaza informatii cu privire la activitati specifice de audit si certificare realizate pentru un anumit client. Clientul in cauza (si/sau persoanele implicate) sunt notificate in acest sens.

14. CONFIDENTIALITATE

Toate informatiile obtinute sau create in cursul activitatilor de audit si certificare sunt considerate si tratate ca fiind confidentiale. Toate persoanele ce deruleaza activitati de certificare pentru sau in numele RIGCERT sunt angajate in pastrarea confidentialitatii.

RIGCERT nu face publice fara a-i fi solicitat informatii cu privire la aspecte specifice legate de certificarea unui anumit client fara acordul explicit al acestuia.

Informatiile din surse altele decat clientul certificat (ex. plangeri sau informatii de la autoritati) sunt considerate confidentiale si tratate ca atare.

15. IMPARTIALITATE

Pentru a continua sa furnizeze incredere prin certificare este vital ca organizatia noastra sa fie perceputa ca fiind impartiala. Tot personalul RIGCERT precum si persoanele ce lucreaza in numele RIGCERT sunt constiente de importanta impartialitatii.

Deciziile luate de RIGCERT sunt bazate exclusiv pe dovezi obiective colectate in procesul de evaluare si nu sunt influentate de interese sau terte parti.

RIGCERT deruleaza un proces continuu de identificare si evaluare a riscurilor privind impartialitatea cu scopul de a trata prin eliminare sau reducere la un nivel acceptabil toate amenintarile asupra impartialitatii procesului de certificare.

Angajamentul nostru privind confidentialitatea este disponibil public.

16. SCHIMB DE INFORMATII

RIGCERT furnizeaza informatii cu privire la cerintele de certificare si elementele specifice ale procesului de certificare prin acest document, prin websiteul sau si prin materiale de informare si publicitate.

RIGCERT poate decide sa disemineze informatii privind procesul de certificare pentru o anumita zona geografica prin parteneri locali.

In cazul unor modificari ale cerintelor de certificare (ex. revizii ale standardelor internationale, cerinte din partea organismelor de acreditare), RIGCERT publica pe siteul sau informatii necesare pentru obtinerea sau mentinerea certificatelor in noile conditii. RIGCERT informeaza direct sau prin partenerii sai cu privire la schimbarile in cerintele de certificare. Maniera de comunicare depinde de importanta si specificul modificarilor.

Clientii certificati au obligatia sa informeze RIGCERT fara intarziere cu privire la schimbarile ce pot afecta capabilitatea sistemului de management certificat de a se conforma cerintelor. Aceste schimbari vizeaza statutul legal al organizatiilor certificate, organizarea si proprietatea, managementul si personalul cheie, locatiile, activitatile, schimbari majore ale proceselor, etc.

17. REFERIREA LA CERTIFICARE SI CONTROLUL UTILIZARII MARCII DE CERTIFICARE

Clientii certificati au obligatia de a se conforma cu cerintele referitoare la utilizarea marcii de certificare si referirea la certificare. Aceste cerinte sunt incluse in documentul Reguli pentru utilizarea marcii de certificare disponibil pe siteul rigcert.org si transmis clientilor impreuna cu marca de certificare.