REGULI GENERALE
pentru Certificarea Sistemelor de Management

Valabil de la ***1 Iulie 2020***

Cuprins

1. Generalități 3
2. Procesul de certificare 4
2.1. Cerere şl contract de certificare 4
2.2. Certificare inițială 5
2.2.1. Auditul etapa 1 5
2.2.2. Auditul etapa 2 6
2.2.3. Timpul de audit 7
2.2.4. Organizații cu locații multiple 7
2.2.5. Decizia de certificare 8
2.2.6. Tarife 8
2.2.7. Certificatul de conformitate 9
2.2.8. Registrul clienților certificați 9
3. Supraveghere 10
4. Audituri speciale 10
5. Extinderea domeniului de certificare 11
6. Suspendarea certificării 11
7. Retragerea certificării 12
8. Reducerea domeniului certificării 12
9. Recertificarea 13
10. Transferul certificării 13
11. Apeluri 14
12. Reclamații 15
13. Solicitări de informații 16
14. Confidențialitate 16
15. Imparțialitate 17
16. Schimb de informații 18
17. Referirea la certificare şi controlul utilizării mărcii de certificare 18

1. Generalități

Certificarea unui sistem de management este procesul prin care o terță parte (denumita organism de certificare) evaluează conformitatea acestui sistem cu cerințele aplicabile și, în situația în care concluziile evaluării sunt pozitive, confirmă acest lucru prin acordarea unui document de certificare (certificat de conformitate).

Scopul general al certificării este de a furniza încredere că un sistem de management respectă anumite cerințe. Valoarea certificării este data de gradul de încredere a publicului și convingerea că certificarea este obținută în urma unei evaluări imparțiale, derulate de persoane competente.

Acest document conține informații generale, necesare pentru obținerea, menținerea și reînnoirea certificării unui sistem de management. În funcție de prevederile specifice ale schemelor de certificare este posibil sa existe cerințe suplimentare.

Responsabilitatea pentru conformitatea sistemului de management revine în exclusivitate organizației certificate. RIGCERT are responsabilitatea de a evalua suficiente dovezi obiective pentru a-și baza deciziile de certificare.

2. Procesul de certificare

2.1. Cerere și contract de certificare

Procesul de certificare începe cu cererea de certificare adresată de către organizația interesată.

Acest document poate fi transmis electronic sau pe format hârtie, direct la RIGCERT sau prin intermediul partenerilor noștri. Cererea conține informații cu privire la organizația solicitantă și sistemul său de management. Informațiile ne sunt necesare pentru a formula o ofertă corespunzătoare. Suplimentar, RIGCERT poate solicita alte documente și informații (de exemplu informații necesare pentru a confirma legalitatea organizației, structurii sale și activităților desfășurate sau informații privitoare la anumite elemente specifice pentru sistemul de management în discuție). Certificarea sistemului de management poate fi obținuta numai pentru activități ce sunt desfășurate efectiv de către organizație și pentru care aceasta este autorizată conform legislației aplicabile.

Cererea de certificare va include și informații privind utilizarea consultanței pentru sistemul de management. În funcție de disciplina în discuție consultanța se poate referi și la aspecte asociate proiectării și implementării sistemului de management (ex. efectuarea de raportări, realizarea unor studii și lucrări pentru organizație, etc).

Informațiile din cererea de certificare trebuie să fie asumate de către un reprezentant autorizat al organizației.

RIGCERT analizează informațiile din cererea de certificare pentru a defini un program de audit pentru fiecare client.

După acceptarea ofertei de certificare se încheie un contract pentru furnizarea serviciilor de certificare.

2.2. Certificare inițială

Auditul de certificare inițiala a unui sistem de management se realizează în două etape (audit etapa 1 și audit etapa 2).

Auditul este realizat de o echipa de audit desemnata de către RIGCERT și comunicată organizației client, anterior auditului. Organizația are dreptul de a contesta componența echipei de audit cu argumente, iar RIGCERT va analiza și trata această solicitare.

2.2.1. Auditul etapa 1

Auditul etapa 1 se realizează cu scopul de a analiza documentația sistemului de management și pentru a obține informațiile necesare cu privire la aspecte precum: locațiile unde activitățile sunt desfășurate, procese și echipamente, măsuri de control, cerințe legale și de reglementare, nivelul de înțelegere a clientului cu privire la cerințele de certificare și gradul său de pregătire pentru auditul etapa 2.

Auditul etapa 1 se derulează de regula la locația (locațiile) clientului și, la finalizarea acestuia, echipa de audit comunică aspectele constatate, inclusiv acele situații care, dacă nu sunt tratate, pot conduce la neconformități în auditul etapa 2. În anumite condiții cum ar fi distanțe foarte lungi sau cunoaștere anterioară a organizației client, auditul etapa 1 se poate derula fără vizitarea locației.

Rezultatele auditului etapa 1 condiționează perioada până la auditul etapa 2 și pot conduce chiar la anularea planificărilor pentru auditul etapa 2.

2.2.2. Auditul etapa 2

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

Auditul etapa 2 se realizează la locația (locațiile) unde clientul își desfășoară activitatea.

Auditul etapa 2 se derulează în conformitate cu un plan de audit elaborat de către echipa de audit și agreat cu clientul.

Auditul include o ședință de deschidere la început și o ședință de închidere la finalizarea auditului, pentru prezentarea concluziilor.

Echipa de audit obține informații prin diverse metode ce includ interviuri, observarea activităților și analiza informației documentate. Echipa de audit se angajează să asigure confidențialitatea asupra informațiilor obținute. Clientului i se solicita să furnizeze informațiile necesare în așa fel încât procesul de audit sa se desfășoare în mod eficient.

Neconformitățile identificate se clasifică în 2 categorii – neconformități majore și minore. Definiția fiecarei categorii de neconformități este inclusa in planul de audit etapa 2.

Raportul de audit etapa 2 este elaborat după finalizarea auditului și include propunerea echipei de audit cu privire la acordarea certificării.

2.2.3. Timpul de audit

Durata auditului este calculată în zile auditor (man-days) şi include timpul necesar pentru planificarea, realizarea şi raportarea auditului.

Numărul de zile auditor este calculat de către RIGCERT conform procedurilor proprii, standardelor si ghidurilor aplicabile pentru fiecare client în parte şi depinde de o serie de factori precum (numărul efectiv de personal al organizaţiei, locaţiile clientului, activităţile desfăşurate, schema de certificare aplicabilă, etc).

Numărul efectiv de personal include angajaţii permanenţi, cei pe perioadă determinată, precum şi personalul part-time; şi poate include de asemenea personalul subcontractanţilor ce desfăşoară activităţi sub controlul organizaţiei, dacă activitatea acestora este inclusă în domeniul certificării solicitate.

2.2.4. Organizaţii cu locaţii multiple

În cazul organizaţiilor cu mai multe locaţii (organizaţii multi-site), RIGCERT poate aplica metode de eşantionare în măsura permisă de schema de certificare aplicabilă. Nu toate organizaţiile cu locaţii multiple sunt eligibile pentru eşantionare; o serie de criterii se aplică. RIGCERT informează clientul în avans cu privire la posibilitatea utilizării eşantionării.

2.2.5. Decizia de certificare

Certificarea este acordată în urma unei analize independente a rapoartelor de audit realizată de către RIGCERT, în baza procedurilor proprii.

În situația identificării de neconformități majore, organizația trebuie să implementeze corecții și acțiuni corective într-un interval de timp ce nu poate depăși 6 luni de la finalizarea auditului etapa 2. Numai după ce corecțiile și acțiunile corective au fost evaluate și acceptate de către echipa de audit, certificarea poate fi acordată. În caz contrar, un alt audit etapa 2 trebuie desfășurat. Pentru neconformitățile minore, organizația va propune corecții și acțiuni corective ce urmează a fi evaluate pe parcursul auditului de supraveghere următor.

Ciclul de certificare durează 3 ani și include în mod obișnuit: auditul de certificare inițiala, un audit de supraveghere 1 la un an de la decizia de certificare, un audit de supraveghere 2 in anul următor și auditul de recertificare, în cel de-al treilea an al ciclului de certificare.

2.2.6. Tarife

Tarifele de certificare includ:

- tarife pentru analiza solicitării și planificare;
- tarife pentru auditare;
- tarife pentru analiza rapoartelor, decizia de certificare si acordarea certificării.

Nivelul tarifelor depinde de o serie de factori precum: schema (schemele) de certificare; localizarea geografică a clientului sau particularitățile auditului.

2.2.7. Certificatul de conformitate

RIGCERT emite câte un certificat pentru fiecare standard de sistem de management cu care a fost evaluată cu succes conformitatea. Împreuna cu certificatul de conformitate, clientul primește programul de certificare, care specifică planificarea auditurilor de supraveghere și recertificare.

2.2.8. Registrul clienților certificați

Statutul oricărei certificări (valabilă, suspendată, retrasă, expirată) poate fi verificat prin scanarea codului QR sau accesarea **www.rigcert.org** secțiunea **Certification Check**.

3. Supraveghere

Pe parcursul întregului ciclu de certificare RIGCERT monitorizează conformitatea sistemului de management certificat prin audituri, conform planificării din programul de certificare.

Activitățile de supraveghere includ audituri în fiecare an calendaristic, mai puțin în anii de recertificare. Scopul auditurilor de supraveghere este de a evalua dacă sistemul de management certificat continuă să respecte cerințele aplicabile.

Activitățile de supraveghere pot include pe lângă audituri: solicitări de informații sau analiza declarațiilor publice ale clienților referitoare la certificare.

Neconformitățile majore identificate în cadrul auditurilor de supraveghere pot conduce la suspendarea certificării dacă nu se întreprind acțiuni corective eficace de către organizația certificată, în termenul agreat.

Auditurile de supraveghere se desfășoară conform programului de certificare comunicat organizației certificate. Se pot accepta întârzieri la efectuarea auditurilor de supraveghere, dar numai în situații excepționale și însoțite de o justificare corespunzătoare. Aceste întârzieri nu pot depăși 6 luni față de planificarea din programul de certificare.

4. Audituri speciale

In anumite situații (ex. investigarea unor reclamații, verificarea acțiunilor corective pentru clienții a căror certificare a fost suspendata, în urma unor modificări substanțiale apărute în cadrul organizației certificate) RIGCERT poate efectua audituri speciale. Acestea sunt audituri anunțate clientului cu puțin timp înainte. În funcție de obiectivele auditurilor, ele pot fi audituri complete de sistem sau pot fi concentrate pe anumite zone sau procese. Detaliile auditurilor speciale sunt stabilite de către echipa de audit și comunicate clientului prin planul de audit.

5. Extinderea domeniului de certificare

Extinderea domeniului de certificare (prin adăugarea de activități sau locații noi) poate fi obținuta în urma unui audit (realizat împreuna cu auditul de supraveghere/ recertificare sau separat).

Evaluarea în vederea extinderii domeniului de certificare se realizează în baza unui act adițional la contractul de certificare.

În urma finalizării cu succes a auditului de extindere, RIGCERT va emite un nou certificat de conformitate având aceeași valabilitate, dar care precizează domeniul extins.

6. Suspendarea certificării

Certificarea poate fi suspendata în situații precum:

- sistemul de management al clientului certificat are eșecuri repetate și serioase în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor de certificare;
- clientul certificat nu permite desfasurarea auditurilor de supraveghere sau recertificare la frecventa stabilita conform programului de certificare;
- clientul certificat solicită in mod voluntar suspendarea;
- clientul certificat utilizează în mod incorect certificatul/ certificatele de conformitate sau marca de certificare și nu implementează acțiuni corective pentru remedierea situației în termenele solicitate;
- clientul certificat nu informează RIGCERT cu privire la modificările intervenite care pot afecta capabilitatea sistemului de management (acestea se pot referi la aspecte precum statutul legal al organizației, proprietate, management și personal cheie, locații, activități, facilități, etc);
- clientul certificat refuză să aplice modificările operate de RIGCERT în regulile sale de certificare la termenele solicitate;
- clientul certificat întârzie efectuarea plăților dincolo de limitele agreate.

RIGCERT informează clientul certificat cu privire la decizia de suspendare a certificării și perioada suspendării (care nu poate depăși 6 luni). Pe parcursul suspendării certificarea este temporar invalidă.

Certificarea poate fi restabilită dacă problemele ce au cauzat suspendarea sunt remediate într-o perioadă ce nu depășește durata suspendării. Eșecul de a rezolva aspectele ce au dus la suspendare conduc la retragerea certificării sau la reducerea domeniului de certificare.

7. Retragerea certificării

Certificarea poate fi retrasă în situații precum:

- clientul certificat nu reușește să rezolve problemele ce au condus la suspendarea certificării în cursul perioadei de suspendare;
- clientul certificat își încetează activitatea, este dizolvat, este declarat în faliment sau se află în altă situație care nu îi mai permite să opereze;
- clientul certificat solicită voluntar retragerea certificării.

După retragerea certificării utilizarea certificatului și referirea la certificare nu mai sunt permise.

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

8. Reducerea domeniului certificării

Domeniul certificării poate fi redus prin excluderea părților (activități sau locații) care nu mai îndeplinesc cerințele de certificare.

Reducerea domeniulu certificării poate fi solicitată de către client sau decisă de RIGCERT.

9. Recertificarea

Scopul auditului de recertificare este să confirme continua conformitate a sistemului de management. RIGCERT contactează clientul certificat în timp, pentru a planifica auditul de recertificare în așa fel încât să se realizeze reînnoirea certificării înainte de expirare.

10. Transferul certificării

RIGCERT poate accepta transferul unor certificări emise sub acreditare de către un organism de certificare semnatar al protocoalelor de recunoaștere IAF MLA.

Transferul certificărilor poate fi realizat în orice moment, pe parcursul ciclului de certificare. Certificările suspendate sau retrase nu pot face obiectul transferului.

Decizia de acceptare a transferului este luată în urma unei analize.

11. Apeluri

Apelurile se referă la decizii privind certificarea luate de către RIGCERT sau la soluţii formulate în urma investigării reclamaţiilor.

După primirea unui apel RIGCERT validează şi investighează apelul luând măsurile necesare în functie de situatie. Aceste acţiuni pot include după caz: contactarea părţilor implicate, realizarea unui audit special, colectarea de informaţii din diferite surse, etc.

Investigarea apelului este realizată de personal ce nu a fost implicat în speţa respectivă. Identitatea persoanelor ce investighează apelul este comunicată apelantului.

Pe parcursul investgării apelantul este ţinut la curent cu stadiul invesgiaţiei.

Transmiterea, investigarea şi decizia privind apelul nu vor conduce la acţiuni discriminatorii la adresa apelantului.

Decizia RIGCERT cu privire la apel este comunicată apelantului.

12. Reclamații

Reclamațiile se pot referi la: activități ale personalului RIGCERT în relația cu clienți sau alte părți interesate; activități ale organizațiilor certificate de către RIGCERT; activități ale altor părți ce au legături cu RIGCERT.

Transmiterea, investigarea și decizia cu privire la reclamații nu conduc la acțiuni discriminatorii la adresa reclamantului.

După primirea unei reclamații RIGCERT confirmă primirea, analizează și informează asupra faptului că reclamația se referă la activități de certificare pentru care este responsabil și informează reclamantul referitor la validitatea reclamației.

Daca reclamația se referă la un client certificat RIGCERT informează clientul în cauză și solicită un punct de vedere.

Procesul de analiză a reclamației poate include diferite acțiuni în funcție de caz: audituri speciale; solicitarea de informații, etc.

Decizia RIGCERT după analiza reclamației este luată de persoane ce nu sunt implicate în subiectul reclamației și este comunicată reclamantului.

Procesul de analiză și tratare a reclamațiilor este confidențial, RIGCERT stabilind de comun acord cu reclamantul și celelalte părți implicate dacă subiectul acesteia se va face public sau nu.

13. Solicitări de informații

La solicitarea oricărei părti RIGCERT furnizează informații cu privire la aspecte precum: statutul unei anume certificări, numele organizației certificate, standardul sau standardele de certificare, domeniul certificării și localizarea geografică a clientului.

Dacă îi este solicitat de organe ale statului, RIGCERT furnizează informații cu privire la activitățile specifice de audit și certificare desfășurate pentru un anumit client (inclusiv rapoarte de audit și alte documente). Clientul în cauză (și/ sau persoanele implicate) sunt notificate în acest sens.

14. Confidențialitate

Toate informațiile obținute sau create în cursul activităților de audit și certificare sunt considerate și tratate ca fiind confidențiale. Toate persoanele ce derulează activități de certificare pentru, sau în numele RIGCERT, sunt angajate în păstrarea confidențialității.

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

Informațiile din surse altele decât clientul certificat (ex. plângeri sau informații primite de la autorități) sunt considerate confidențiale și tratate ca atare.

15. Imparţialitate

Imparţialitatea este vitală pentru furnizarea de servicii de certificare. Tot personalul RIGCERT, precum şi persoanele ce lucrează în numele RIGCERT, sunt conştiente de importanţa imparţialităţii.

Deciziile luate de către RIGCERT sunt bazate exclusiv pe dovezi obiective, colectate în procesul de audit; şi nu sunt influenţate de interese sau terţe părti.

RIGCERT derulează un proces continuu de identificare şi evaluare a riscurilor privind imparţialitatea, cu scopul de a trata prin eliminare sau reducere la un nivel acceptabil toate ameninţările asupra imparţialităţii procesului de certificare.

Angajamentul nostru privind confidenţialitatea este disponibil public.

16. Schimb de informații

RIGCERT furnizează informații cu privire la cerințele de certificare și elementele specifice ale procesului de certificare prin acest document, prin website-urile sale și prin materiale de informare și publicitate.

RIGCERT poate decide să disemineze informații privind procesul de certificare pentru o anumită zonă geografică prin parteneri locali.

În cazul unor modificări ale cerințelor de certificare (ex. modificări ale standardelor internaționale, cerințe din partea organismelor de acreditare), RIGCERT publică pe siteurile sale informații actualizate cu privire la obținerea sau menținerea certificării. RIGCERT informează direct, sau prin partenerii săi locali, cu privire la schimbările în cerințele de certificare. Maniera de comunicare depinde de importanța și specificul modificărilor.

Clienții certificați au obligația să informeze RIGCERT fără întârziere cu privire la schimbările ce pot afecta capabilitatea sistemului de management certificat de a se conforma cerințelor. Aceste schimbări pot viza aspecte precum: statutul legal al organizației certificate, schimbări în ceea ce privește locațiile, activitățile sau personalul cheie al organizației.

17. Referirea la certificare și controlul utilizării mărcii de certificare

Clienții certificați au obligația de a se conforma cu cerințele referitoare la utilizarea mărcii de certificare și referirea la certificare. Aceste cerințe sunt incluse în documentul Reguli pentru utilizarea mărcii de certificare disponibil pe siteul rigcert.ro și transmis clienților împreună cu marca de certificare.