

SC DELTA CERTIFICĂRI SRL

# REGULAMENT DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT

---

**Elaborat:**

MC

Bucșa Claudia

Data: 30.05.2013

**Aprobat:**

Administrator

Marius Sălăgean

Data: 30.05.2013

## Cuprins

<b>1. SCOP</b> .....	<b>3</b>
<b>2. DOMENIU DE APLICARE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ</b> .....	<b>3</b>
<b>4. TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI</b> .....	<b>3</b>
<b>5. IMPARȚIALITATE ȘI CONFIDENȚIALITATE</b> .....	<b>4</b>
<b>6. CERINȚE DE CERTIFICARE</b> .....	<b>5</b>
6.1. Aspecte generale .....	5
6.2. Cerințe pentru solicitanții unei certificări .....	5
6.3. Cerințe pentru clienții certificați .....	6
6.4. Drepturile și obligațiile clienților certificați .....	7
6.5. Drepturile și obligațiile DELTA Certificări .....	7
<b>7. CERTIFICAREA</b> .....	<b>8</b>
7.1. Durata certificării .....	8
7.2. Diagrama flux a procesului de certificare .....	9
7.3. Etapele procesului de certificare .....	9
7.4. Marca de certificare .....	16
7.5. Apeluri și reclamații .....	16
<b>8. SUPRAVEGHEREA</b> .....	<b>16</b>
<b>9. RECERTIFICAREA</b> .....	<b>19</b>
<b>10. AUDITUL SPECIALE</b> .....	<b>20</b>
10.1. Extindere/Restrângere certificare .....	20
10.2. Audhuri neprogramate .....	20
<b>11. SUSPENDAREA, RETRAGEREA SAU RESTRÂNGEREA DOMENIULUI DE CERTIFICARE</b> .....	<b>21</b>
<b>12. AUDITUL LA ORGANIZAȚII CU SEDII/LOCAȚII MULTIPLE</b> .....	<b>22</b>
<b>13. ASPECTE FINANCIARE</b> .....	<b>23</b>
<b>14. MODIFICAREA CERINȚELOR PENTRU CERTIFICARE</b> .....	<b>23</b>
<b>15. LITIGII</b> .....	<b>23</b>
<b>16. ÎNREGISTRĂRI</b> .....	<b>23</b>
<b>17. ISTORICUL MODIFICĂRILOR</b> .....	<b>23</b>

## 1. SCOP

Furnizarea de informații, tuturor părților interesate despre procesul de audit și de certificare pentru acordarea, menținerea, reînnoirea, extinderea, restrângerea, suspendarea sau retragerea certificării precum și privind activitățile de certificare, tipurile de sisteme de management și aria geografică de acțiune a organismului de certificare DELTA Certificări.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Prezentul regulament se aplică clienților DELTA Certificări și părților interesate în procesul de evaluare a conformității sistemelor de management menționate la art. 1 din prezentul Regulament.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO/CEI 17000:2005 - Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale
- SR EN ISO/CEI 17021:2011 - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare de sisteme de management
- SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular
- SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calității. Cerințe
- SR EN ISO 14001 :2005 - Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare
- SR OHSAS 18001:2008 – Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe
- IAF MD 1:2007 (RO) - Document obligatoriu IAF pentru certificările locații multiple bazate pe eșantionare
- IAF MD 3:2008 (RO) Document Obligatoriu IAF pentru Proceduri de Supraveghere și Recertificare Anticipate (ASRP)
- IAF MD 5:2009 (RO) Document Obligatoriu IAF pentru durata auditurilor SMC și SMM
- EA-7/05:2008 (RO) Ghid EA privind aplicarea ISO/IEC 17021:2006 pentru audituri combinate

## 4. TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

Se aplică definițiile din SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular și din SR EN ISO/CEI 17000:2005 - Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale.

**Client** - organizație al cărei sistem de management este auditat în scopuri de certificare

**Client certificat** – organizație al cărei sistem de management a fost certificat

**Evaluarea conformității** - demonstrarea îndeplinirii cerințelor specificate referitoare la sistemul de management

**Schemă de evaluare a conformității** - sistem de evaluare a conformității referitor la obiecte specificate supuse evaluării conformității, cărora li se aplică aceleași cerințe specificate, reguli specifice și proceduri

**Audit** - proces sistematic, independent și documentat în scopul obținerii de dovezi de audit (înregistrări, declarații ale faptelor sau altor informații relevante) și evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite criteriile de audit (politici, proceduri sau cerințe)

**Audit de certificare de terță parte** - audit efectuat de o organizație de auditare independentă față de client și de utilizator, în scopul certificării sistemului de management al clientului

**Certificare** - atestare de terță parte referitoare la sistemele de management implementate. **Supraveghere** - reluare sistematică a activităților de evaluare a conformității, ca o bază pentru menținerea validității certificării

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

**Retragere** - revocare, anulare a certificării

**Apel** - contestație în formă scrisă împotriva unei decizii DELTA CERTIFICĂRI privind acordarea, neacordarea, suspendarea sau retragerea certificării ori a altor decizii considerate nedrepte (sistarea procesului de certificare, întârzierea luării deciziei de certificare, răspunsul la o reclamație, neacceptarea unei solicitare de certificare etc.), având ca obiectiv analiza și luarea unei decizii

**Reclamație** - exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, exprimată în scris, de către orice persoană sau organizație privind activitatea de certificare DELTA sau a personalului implicat în aceste activități, pentru care se așteaptă un răspuns.

**Neconformitate** - absența sau eșuarea de a implementa una sau mai multe cerințe ale sistemului de management conform referențialelor.

**Consultanta pentru sistem de management** - participare la proiectarea, implementarea și menținerea unui sistem de management prin pregătirea sau elaborarea de manuale sau proceduri și furnizarea de sfaturi, instrucțiuni sau soluții specifice pentru dezvoltarea și implementarea unui sistem de management.

**Imparțialitate** - existența reală și percepută a obiectivității

NOTA 1 Obiectivitatea înseamnă lipsa conflictelor de interese sau rezolvarea lor, astfel încât să nu fie aduse prejudicii ulterioare activităților organismului de certificare.

NOTA 2 Alți termeni utilizați pentru explicitarea noțiunii de imparțialitate sunt următorii: obiectivitate, independență, absența conflictului de interese, fără părtinire, lipsa de prejudecăți, neutralitate, corectitudine, spirit deschis, neinfluențabil, detașare, echilibru.

#### **Prescurtări:**

**Admin.** Administrator

**MC** Manager calitate

**DT** Director Tehnic

**OC** Organism de certificare

**CTE** Comitetul Tehnic de Evaluare

**DELTA** DELTA Certificări

**Sistem de management** se referă deopotrivă la **SMC** Sistem de management al calității, **SMM** Sistem de management de mediu, **SMSSO**=Sistem de management al sănătății și securității ocupaționale

## **5. IMPARȚIALITATE ȘI CONFIDENȚIALITATE**

Managementul de la cel mai înalt nivel și-a asumat angajamentul referitor la imparțialitate în activitatea de certificare sisteme de management. Politica de imparțialitate este accesibilă publicului pe site-ul web al societății [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

Pentru a fi imparțial și a fi perceput ca imparțial organismul de certificare DELTA Certificări respectă următoarele reguli:

- identifică, analizează și documentează posibilitățile de apariție a conflictului de interese provenit din furnizarea certificării, inclusiv orice conflicte care apar din relațiile sale

Aceste informații sunt disponibile pentru Comitetul de asigurare a imparțialității

- nu desfășoară activități care i-ar putea afecta imparțialitatea și independența (consultanță pentru sisteme de management, prezentarea activității de certificare în asociere cu servicii de consultanță, audituri interne clienților săi certificați, externalizarea de audituri unei organizații de consultanță pentru sistemul de management)

- solicită întregului personal, intern sau extern, sau comitete, care ar putea influența activitățile de certificare, să acționeze cu imparțialitate și să nu permită presiunilor comerciale, financiare sau de altă natură să le compromită imparțialitatea
- deciziile de certificare sunt bazate pe dovezi obiective ale conformității (sau neconformității) obținute pe parcursul procesului de certificare și nu sunt influențate de alte interese sau de alte părți

DELTA Certificări are o politică de confidențialitate accesibilă publicului pe site-ul web al societății [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro) și acorduri juridice încheiate pentru asigurarea confidențialității informațiilor obținute sau create în cursul activităților de certificare la toate nivelurile structurii sale, inclusiv comitete și organisme sau persoane din exterior care acționează în numele său

Informațiile despre client obținute din alte surse decât clientul însuși (de exemplu reclamanți, autorități de reglementare) sunt considerate confidențiale de către DELTA Certificări și nu sunt divulgate unei terțe părți fără consimțământul scris al clientului sau al persoanei respective

Fac excepție situațiile în care DELTA Certificări este obligată prin lege să transmită informații confidențiale unei terțe părți. În acest caz clientul sau persoana în cauză este notificată înainte de furnizarea informațiilor

DELTA Certificări face accesibile publicului informații despre certificările acordate, suspendate sau retrase (număr certificat, denumire client, standard și domeniu certificat) pe site-ul web al societății [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

## **6. CERINȚE DE CERTIFICARE**

### **6.1. Aspecte generale**

#### **DELTA Certificări**

este înființată din punct de vedere juridic în baza Legii 31/1990 republicată, ca societate cu răspundere limitată care operează în România

este un organism independent de certificare sisteme de management, organizat conform cerințelor standardului internațional SR EN ISO/CEI 17021:2011 (respectă principiile privind imparțialitatea, competența, responsabilitatea, transparența, confidențialitatea și capacitatea de răspuns la reclamații și cerințele impuse de acestea, ghidurile aferente și cerințele);

DELTA Certificări oferă servicii de evaluare pentru certificarea sistemelor de management al calității, mediului, sănătății și securității ocupaționale, în conformitate cu următoarele standarde în vigoare:

✚ SR SR EN ISO 9001:2008/ ISO 9001:2008 Sisteme de management al calității. Cerințe

✚ SR SR EN ISO 14001:2005. ISO 14001:2004 Sisteme de management al mediului. Cerințe

✚ SR OHSAS 18001:2008. OHSAS 18001: 2007 Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe

Serviciile de certificare nu includ nicio formă de consultanță pentru solicitantul certificării (elaborarea documentelor sistemului de management sau implementarea acestuia).

Accesul la certificare este deschis tuturor solicitanților de pe teritoriul României, pe baza regulilor din prezentul regulament și în acord cu principiile stabilite în articolul 4 din ISO 17021:2011.

### **6.2. Cerințe pentru solicitanții unei certificări**

- Solicitanții serviciilor de certificare sisteme de management și clienții certificați trebuie să respecte cerințele standardelor de referință aplicabile pentru certificare, precum și legislația națională și europeană în vigoare în domeniul certificării
- Să se conformeze cerințelor DELTA Certificări stabilite în prezentul regulament
- Să aibă implementat și să mențină sistemul de management pentru care solicită certificarea, conform referențialului aplicabil (audit intern, analiză de management)

- Să completeze corect și complet toate informațiile solicitate de către DELTA Certificări în F-08. Chestionar și să furnizeze informații suplimentare necesare pentru analiza solicitării
- Să transmită sau să asigure echipei de evaluare accesul la documentația sistemului de management implementat
- Să permită echipei de evaluare accesul la toate procesele și zonele, înregistrările și personalul și să colaboreze cu aceasta pe parcursului certificării inițiale, supravegheților, recertificării și rezolvării reclamațiilor
- Să permită prezența observatorilor (Auditor Evaluator, Auditori în curs de formare, Organism de Acreditare)
- Să implementeze acțiunile corective pentru neconformitățile identificate în Raportul de audit
- Să păstreze înregistrările acțiunilor corective și reclamațiilor implementate cu privire la sistemul de management solicitat
- Acordarea și menținerea certificării reprezintă atestarea conformității unui sistem de management al unei organizații cu un standard specific sistemului de management sau cu alte cerințe normative și nu o garantare a respectării obligațiilor legale și a normativelor tehnice aplicabile, aceasta fiind responsabilitatea exclusivă a organizației.

### **6.3. Cerințe pentru clienții certificați**

- Să respecte cerințele DELTA Certificări referitoare la statutul certificării în mijloacele de comunicare cum ar fi internet, broșuri, publicitate sau alte documente
- Să nu facă sau să nu permită declarații care să inducă în eroare referitoare la certificarea sa
- Să nu utilizeze sau să nu permită utilizarea unui document de certificare sau a unei părți a acestuia într-un mod care poate induce în eroare
- În cazul suspendării sau retragerii certificării, să înceteze orice publicitate care conține referiri la certificare
- Să modifice orice material publicitar în cazul restrângerii domeniului de certificare
- Să nu permită ca referirea la certificarea sistemului său de management să fie utilizată într-un mod care să sugereze că organismul de certificare certifică un produs (inclusiv serviciu) sau proces
- Să nu sugereze că certificarea se aplică și altor activități din afara domeniului de certificare și să nu utilizeze certificarea într-un mod care ar putea aduce prejudicii DELTA Certificări și/sau sistemului de certificare și pierderea încrederii publice
- Să informeze în timp util DELTA Certificări referitor la aspectele care pot afecta capacitatea sistemului de management de a continua să îndeplinească cerințele standardului utilizat pentru certificare. Acestea pot conține modificări referitoare la :
  - statut legal, comercial, organizațional sau proprietatea
  - organizare și management (de exemplu personal - cheie de management, de decizie sau personal tehnic)
  - adresă de contact și locații
  - domeniul operațiunilor din cadrul sistemului de management certificat și modificări majore aduse sistemului de management și proceselor
  - eventuale implicări juridice ale organizației certificate: accidente de mediu, de muncă
- Să respecte obligațiile contractuale
- Să efectueze plata serviciilor de certificare conform prevederilor contractuale
- Să permită efectuarea auditurilor de supraveghere la frecvența planificată de către DELTA Certificări
- Să permită efectuarea de audituri neprogramate (extraordinare) la de către DELTA Certificări

- în cazurile prevăzute la art. 11 din prezentul regulament

#### **6.4. Drepturile și obligațiile clienților certificați**

##### **6.4.1. Drepturi**

- să aibă acces la toate informațiile privind cerințele de certificare și orice modificare a cerințelor de certificare ale DELTA Certificări
- să conteste componența echipei de audit pentru motive bine întemeiate și justificate
- să convină Planul de audit și datele pentru audit, în prealabil cu DELTA Certificări
- de a face referire cu privire la statutul de organizație certificată și de a utiliza certificatul și marca de certificare în conformitate cu Regulamentul de utilizare a certificatului și mărcii de certificare DELTA Certificări Cod D-08
- de a i se asigura și respecta de către DELTA Certificări confidențialitatea informațiilor pe care le furnizează în cursul activității de certificare
- de a solicita restrângerea / extinderea domeniului certificării
- de a fi inclus în Registrul clienților certificați, disponibil pe site-ul [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)
- de a primi explicații privind neconformitățile identificate în urma evaluării, pentru a le înțelege și însuși
- de a renunța la certificare, în condițiile unei notificări prelabile trimisă în scris la DELTA Certificări cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte
- de a face reclamație sau apel cu privire la procesul de certificare sau modalitatea de soluționare a unei reclamații, conform Procedurii de Tratare Apeluri și Reclamații în vigoare

##### **6.4.2. Obligații**

- de a asigura acces la toate informațiile necesare pentru desfășurarea auditurilor, inclusiv pentru examinarea documentației și accesul la toate procesele și zonele, înregistrările și personalul, în scopurile certificării inițiale, supravegherii și rezolvării reclamațiilor
- de a asigura auditorilor DELTA Certificări, spațiu corespunzător la fața locului, necesar pentru efectuarea evaluării
- de a utiliza certificatul numai pentru domeniul de activitate și locațiile trecute pe certificat
- de a notifica DELTA Certificări în termen de 45 de zile de la data apariției, privind modificările majore aduse sistemului de management certificat: statut legal, comercial, organizațional sau proprietate; organizare și management (de exemplu personal - cheie de management, de decizie sau personal tehnic); adresă de contact și locații; domeniul operațiunilor din cadrul sistemului de management certificat și modificări majore aduse proceselor
- de a permite efectuarea auditurilor de supraveghere la frecvența programată de DELTA Certificări
- de a permite efectuarea de audituri neprogramate (extraordinare) în cazurile prevăzute la art. 11 din prezentul regulament
- de a menține condițiile care au condus la acordarea certificării pe toată perioada de valabilitate a acesteia
- în cazul suspendării certificării, să se abțină din acel moment de la promovarea ulterioară a certificării sale sub rezerva sancțiunii de retragerea sau restrângerea domeniului certificării
- să achite prețul serviciilor de evaluare în termenele și condițiile stabilite în contractul de certificare
- să suporte cheltuielile generate de auditurile suplimentare

#### **6.5. Drepturile și obligațiile DELTA Certificări**

##### **6.5.1. Drepturi**

- de a stabili și modifica Regulamentul de certificare

- de a avea acces la toate informațiile necesare pentru desfășurarea auditurilor
- de a utiliza personal permanent sau colaborator pentru efectuarea activității de evaluare (audit)
- de a efectua audituri neprogramate, de a înceta procesul de certificare, de a suspenda sau restrânge domeniul certificării pentru o perioadă de maxim 6 luni, sau chiar de a retrage certificarea în condițiile stabilite în prezentul regulament și în contractul de certificare

### 6.5.2. Obligații

- de a asigura accesul la informațiile privind cerințele de certificare și orice modificare a cerințelor sale de certificare pe site-ul web [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)
- de a asigura și păstra confidențialitatea informațiilor ce constituie proprietatea clientului obținute sau create în cursul activităților de certificare

Excepție: DELTA Certificări este obligată prin lege să transmită informații confidențiale unei terțe părți, cu notificarea prealabilă a clientului înainte de furnizarea informațiilor

La cererea organismului de acreditare cu care colaborează, Delta Certificări va pune la dispoziția auditorilor dosarele de certificare ale organizațiilor certificate, în cadrul procesului de evaluare pentru acordarea sau menținerea acreditării, fără acordul prealabil al clienților cu respectarea confidențialității datelor furnizate

- de a informa în scris clientul cu privire la echipa de evaluare desemnată
- de a evalua conformitatea Sistemului de Management implementat de către solicitant, cu cerințele standardelor de referință aplicabile
- de a urmări menținerea conformității Sistemului de Management certificat, prin realizarea auditurilor de supraveghere anuale
- de a acorda Certificatul/ Certificatele de conformitate dacă evaluarea confirmă conformitatea
- de a respecta Regulamentul intern și normele legale în vigoare privind protecția muncii pe parcursul desfășurării auditurilor la sediu clientului
- auditorii au obligația de a discuta cu clientul neconformitățile identificate în urma evaluării, pentru a se asigura că dovezile sunt corecte și că sunt înțelese și însușite neconformitățile
- de a menține un registru al certificărilor valide și a face accesibil publicului, pe site-ul [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro) informații despre certificatele valide, prin intermediul câmpului de căutare după numărul certificatului emis: Numele organizației certificate, Număr certificat, Status /standard certificat precum și Lista certificatelor suspendate/retrase.

## 7. CERTIFICAREA

### 7.1. Durata certificării

Certificatele DELTA Certificări sunt valabile trei ani de la data emiterii

Perioada de valabilitate a certificatului emis de către DELTA Certificări este de trei ani, în condițiile supravegherii continue a sistemului/lor de management. Menținerea certificării se bazează pe demonstrarea de către client a satisfacerii continue a cerințelor ce au stat la baza certificării

Certificatul va fi emis în urma deciziei CTE de acordare a certificării. Certificatul va fi transmis clientului certificat în condițiile în care și-a achitat obligațiile financiare aferente etapei de certificare.

Certificatul este proprietatea DELTA Certificări. Clientul certificat dobândește dreptul de utilizare a certificatului pe perioada de valabilitate a sistemului de management certificat. Certificatul este valabil doar pentru domeniul de activitate și locațiile trecute pe certificat.

## 7.2. Diagrama flux a procesului de certificare

### 7.3. Etapele procesului de certificare

#### 7.3.1. Informarea

Delta Certificări asigură accesul public către părțile interesate, la informațiile neconfidențiale cu privire la procesul de certificare pe site-ul al societății [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

Mapa documentelor informative conține:

- Politicile DELTA Certificări
- Reguli pentru certificare, supraveghere și recertificare
- Cererea de certificare-recertificare
- Diagrama flux privind etapele procesului de certificare
- Regulament de utilizare a mărcii
- Tratare apeluri și reclamații

#### 7.3.2. Solicitarea certificării

Pentru inițierea procesului de certificare solicitantul completează și transmite la DELTA Certificări, prin e-mail sau prin fax, semnate și ștampilate formularele F-08.Chestionar Delta (Cerere pentru certificare/recertificare) și Anexa specifică sistemului de management solicitat, după caz. Formularele sunt disponibile pe site-ul web al societății <http://www.deltacertificari.ro/documente.php> sau pot fi furnizate la cerere.

Cererea este înregistrată în Registrul intrări-ieșiri. Aceasta se procesează în ordinea numărului de intrare

Responsabilul vânzării contactează telefonic solicitantul pentru a determina nevoia de certificare a acestuia și pentru a obține informații suplimentare. Apoi înregistrează solicitantul în Baza de date DELTA alocându-se astfel un număr unic de înregistrare la care se va face referire pe tot parcursul procesului de certificare

Completarea tuturor informațiilor solicitate de formularele mai sus amintite, asigură suficiente date pentru analiza solicitării în vederea acceptării sau refuzului solicitării de certificare.

#### 7.3.3. Analiza solicitării de certificare

Analiza solicitării se realizează de către personalul de specialitate Delta Certificări, pe baza informațiilor completate de către prospect în formularele F-08.Chestionar Delta (Cerere pentru certificare/recertificare) și Anexa specifică sistemului de management solicitat, după caz, precum și pe baza informațiilor suplimentare pentru certificare obținute prin contactul permanent cu solicitantul.

Scopul analizei este de a stabili dacă:

- a. informațiile despre solicitant și sistemul său de management sunt suficiente pentru efectuarea auditului
- b. cerințele pentru certificare sunt definite, documentate și furnizate solicitantului
- c. solicitantul a înțeles documentele
- d. DELTA Certificări are competența și capacitatea de a efectua activitatea de certificare cu privire la domeniul de certificare solicitat, locația (locațiile) unde își desfășoară activitatea organizația solicitantă, timpul necesar pentru finalizarea auditurilor și orice alte elemente care influențează activitatea de certificare (limbă, condiții de securitate, amenințări asupra imparțialității etc.)

Dacă DELTA Certificări acceptă solicitarea de certificare, se întocmește și se trimite prospectului Oferta de preț pentru certificarea sistemului de management. La primirea acceptului Ofertei de preț de către solicitant se întocmește și se trimite clientului Contractul de certificare pentru semnare.

Refuzul solicitării de certificare va fi motivată în scris solicitantului și va duce la întreruperea procesului de certificare

#### 7.3.4. Contractare

Semnarea contractului de certificare sisteme de management de către DELTA Certificări și solicitant, pentru o perioadă de 3 ani, reprezintă acordul executoriu legal pentru demararea procesului de evaluare

#### 7.3.5. Procesul de audit certificare inițială

##### 7.3.5.1. Selectare și desemnarea echipei de audit

DELTA Certificări elaborează un program de audit pentru întregul ciclu de certificare, cu scopul de a identifica în mod clar activitatea (activitățile) de audit necesare

DELTA Certificări desemnează echipa de audit cu respectarea cerințelor de calificarea profesională și experiență în domeniile solicitate pentru certificare și de imparțialitate așa cum sunt ele definite la art. 5 din prezentul regulament.

##### 7.3.5.2. Trimiterea Planului de audit Certificare inițială Etapa 1 (CA1) la Client

Componența echipei de audit este adusă la cunoștința clientului cu cel puțin 10 zile înainte de desfășurarea auditului de certificare inițială printr-o înștiințare scrisă. Eventualele obiecțiuni ale clientului cu privire la componența echipei de audit sub aspectul conflictului de interese sau cu privire la perioada de desfășurare a auditului se pot transmite la DELTA Certificări în termen de 5 zile de la data înștiințării. În cazul existenței obiecțiunilor DELTA Certificări ia măsuri pentru înlocuirea membrilor echipei de audit sau modificarea perioadei de audit.

##### 7.3.5.3. Realizare audit Certificare inițială Etapa 1 (CA1)

La baza acordului referitor la efectuarea și programarea activităților de audit stă Planul de audit trimis de către Auditorul Șef spre acceptare clientului cu 5 zile înainte de desfășurare auditului de certificare inițială

*Auditul de certificare inițială a unui sistem de management se efectueze în două etape: Etapa 1 auditarea documentației sistemului de management al clientului și etapa 2 evaluarea la sediul clientului a implementării și eficacității sistemului de management*

Etapa 1 a auditului de certificare inițială se desfășoară în baza Planului de audit acceptat de către client și are ca scop:

- auditarea documentației sistemului de management al clientului;
- evaluarea sediului clientului și a condițiilor specifice locației, și derularea discuțiilor cu personalul clientului determinarea nivelului de pregătire pentru etapa a doua a auditului în raport cu cerințele standardului și a înțelegerii de către client a acestor cerințe, în particular cu privire la identificarea performanței cheie sau a aspectelor, proceselor, obiectivelor și operațiunilor semnificative ale sistemului de management;
- colectarea informațiilor necesare referitoare la domeniul sistemului de management, procesele și locația (locațiile) clientului și aspectele legale și reglementate aferente și îndeplinirea lor (de exemplu calitate, mediu, aspecte legale ale activităților clientului, riscuri asociate, etc.);
- analiza alocării resurselor pentru etapa 2 a auditului și stabilirea detaliilor, de comun acord cu clientul, pentru etapa 2 a auditului;
- furnizarea unui punct de plecare pentru planificarea etapei 2 a auditului prin obținerea unei înțelegeri suficiente a sistemului de management al clientului și a activităților de la fața locului, în contextul posibilelor aspecte semnificative;
- evaluarea dacă auditurile interne și analiza efectuată de management sunt planificate și efectuate, și dacă nivelul de implementare a sistemului de management demonstrează faptul că clientul este pregătit pentru etapa 2 a auditului.

Etapa 1 a auditului de certificare inițială se derulează, de regulă, la sediul clientului. Totuși în anumite situații, se poate decide ca Etapa 1 a auditului de certificare inițială să se desfășoare la sediul DELTA Certificări:

- sistemul de management pentru care se solicita certificarea
- mărimea și numărul de angajați al auditatului

- numărul locațiilor
- complexitatea scăzută a activităților derulate de Client
- client existent (existența unei certificări a unui alt sistem de management realizata anterior

Analiza documentelor relevante auditului este analizată pentru a determina conformitatea sistemului de management al clientului cu criteriile de audit, în funcție de gradul său de documentare

Echipa de audit cercetează dacă informațiile din documentele furnizate de client sunt complete, corecte (conforme cu cerințele standardului/standardelor de referință) și actualizate.

Constatările auditului din Etapa 1 sunt documentate în Raportul de audit Etapa 1 întocmit și semnat de către Auditorul Șef și comunicate clientului, inclusiv identificarea oricărui subiect susceptibil de a fi clasificat ca neconformitate în timpul etapei 2 a auditului, în termen de maxim 5 zile de la data finalizării auditului.

Etapa 1 a auditului de certificare inițială se desfășoară numai în condițiile în care a fost achitate de către Client obligațiile financiare aferente etapei de certificare.

Raportul de audit al Etapei 1 a auditului de certificare inițială este proprietatea DELTA Certificări.

În cazul în care în urma evaluării din Etapa 1 a auditului de certificare inițială au fost identificate neconformități Clientul are obligația de a analiza cauza și a implementa corecții și acțiuni corective specifice. Documentația revizuită va fi transmisă de către Client la DELTA Certificări în maxim 30 de zile de la data efectuării Etapei 1. În cazul depășirii acestui termen procesul de certificare încetează.

Analiza eficacității măsurilor luate și comunicarea rezultatului acestei analize se face de către Auditorul Șef care a constatat neconformitățile. Dacă rezultatul este pozitiv se poate trece la etapa a II-a a auditului, în caz contrar procesul de certificare încetează.

#### **7.3.5.4. Realizare audit Certificare inițială Etapa 2 (CA2)**

Etapa a 2-a a auditului de certificare inițială se desfășoară obligatoriu la sediul (sediile) clientului în baza Planului de audit trimis de Auditorul Șef. Data efectuării Etapei a 2-a a auditului de certificare inițială se stabilește de comun acord cu clientul luând în considerare necesitățile clientului de a rezolva neconformitățile identificate în Etapa 1 a auditului

Scopul etapei 2 a auditului este să evalueze implementarea, inclusiv eficacitatea sistemului de management al clientului.

Etapa 2 a auditului include următoarele:

- informații și dovezi referitoare la conformitatea cu toate cerințele standardelor de referință aplicabile sistemului de management sau din alte documente normative
- monitorizarea, măsurarea, raportarea și analiza performanței în raport cu obiectivele cheie și țintele (consecvent cu așteptările standardului sistemului de management sau ale altor documente normative aplicabile)
- performanța și sistemul de management al clientului în ce privește conformarea cu legislația
- controlul operațional al proceselor clientului
- auditarea internă și analiza efectuată de management
- responsabilitatea managementului pentru politicile clientului
- legături între cerințe normative, politici, obiective și ținte referitoare la performanță (consecvent cu așteptările standardului sistemului de management sau ale altor documente normative aplicabile), orice cerințe legale aplicabile, responsabilități, competențe ale personalului, operațiuni, proceduri, date referitoare la performanțe și constatările și concluziile auditului intern

#### **❖ Ședința de deschidere**

Etapa a 2-a a auditului de certificare inițială începe cu o ședință de deschidere la care trebuie să participe managementului clientului și, atunci când este cazul, responsabilii cu funcțiile sau procesele care vor fi auditate

Ședință de deschidere este condusă de Auditorul Șef și are ca scop furnizarea unei scurte descrieri a modului în care se vor desfășura activitățile de audit și trebuie să includă elementele care urmează:

- prezentarea participanților, inclusiv a rolurilor acestora
- confirmarea scopului certificării, domeniului certificării și a planului de audit (inclusiv tipul și domeniul auditului, obiectivele și criteriile), orice modificări, alte aranjamente relevante cu clientul, precum data și ora ședinței de închidere, ședințele interimare între membrii echipei de audit și managementul clientului)
- confirmarea canalelor oficiale de comunicare între echipa de audit și client
- confirmarea disponibilității resurselor și facilităților necesare pentru echipa de audit
- confirmarea aspectelor legate de confidențialitate
- confirmarea procedurilor relevante de securitate a muncii, de urgență și de siguranță pentru echipa de audit
- confirmarea disponibilității, rolurilor și identității oricărui ghizi și observatori
- metoda de raportare, inclusiv orice clasificare a constatărilor auditului
- informații despre condițiile în care auditul poate fi încheiat prematur (ex. organizația auditară nu cooperează cu echipa de audit, nu sunt asigurate resursele și facilitățile necesare pentru desfășurarea evaluării, alte situații care împiedică buna desfășurare a auditului)
- confirmarea că echipa de audit și Auditorul Șef care reprezintă organismul de certificare DELTA Certificări sunt responsabili pentru audit și trebuie să țină sub control derularea planului de audit inclusiv activitățile de audit și traseele auditului
- confirmarea stadiului constatărilor aferente analizelor sau auditurilor anterioare, dacă este cazul
- metodele și procedurile care vor fi utilizate la efectuarea auditului bazat pe eșantionare
- confirmarea limbii care va fi utilizată pe parcursul auditului
- confirmarea că, pe parcursul auditului, clientul va fi informat în legătură cu desfășurarea auditului și despre orice îngrijorări
- oportunitatea oferită clientului de a pune întrebări

#### ❖ **Evaluarea propriu-zisă**

Echipa de audit evaluează conformitatea sistemului de management al clientului la sediul (sediile) acestuia cu cerințele standardului/ standardelor de referință aplicabile, conform Planului de audit.

Pe parcursul auditului, informațiile relevante pentru obiectivele, domeniul și criteriile auditului (inclusiv informații referitoare la interfețele dintre funcții, activități și procese) sunt colectate de către echipa de audit prin eșantionare corespunzătoare și sunt verificate pentru a deveni dovezi de audit (dovezi obiective ale conformității sau neconformității)

*Sunt acceptate ca dovezi de audit numai informațiile verificabile*

Metodele de colectare a informațiilor includ, dar nu se limitează la: interviuri, observarea proceselor și activităților, analiza documentației și a înregistrărilor

Dacă pe durata colectării dovezilor, echipa de audit constată că dovezile de audit disponibile indică un risc imediat și semnificativ (de exemplu pentru securitate), Auditorul Șef va raporta aceasta clientului și DELTA Certificări pentru a determina acțiuni necesare: modificarea Planului de audit, modificări ale obiectivelor de audit sau ale domeniului de audit sau oprirea auditului. Orice acțiune întreprinsă în acest sens precum și rezultatul acestor acțiuni trebuie comunicate de către Auditorul Șef organismului de certificare DELTA Certificări.

Pe parcursul procesului de audit, echipa de audit poate identifica abateri la standardele de referință clasificate în:

#### **Neconformitate majoră**

Absența implementării sau eșecul în implementarea/ menținerea uneia sau mai multor cerințe fundamentale ale referențialului sistemului de management sau existența unei situații, pe baza unor observații obiective, care ridică dubii semnificative asupra capacității sistemului de a realiza conformitatea declarată a produsului/serviciului ori satisfacția clientului

(nerespectarea unei cerințe fundamentale a standardului de referință al sistemului de management, neîndeplinirea unei cerințe legale, neimplementarea unei cerințe documentate în mai multe zone ale organizației referitor la același proces, impact semnificativ asupra calității produsului/serviciului)

#### **Neconformitate minoră**

Eșecul în implementarea/menținerea unei cerințe a referențialului sistemului de management, care apare izolat în cadrul organizației, dar care necorectă poate conduce la neconformități majore și afecta eficacitatea și menținerea sistemului de management

(o cerință documentată a standardului este implementată parțial)

Notă: Echipa de audit poate identifica oportunități de îmbunătățire dar fără a recomanda soluții specifice.

#### **Pregătirea concluziilor auditului**

Înainte de ședința de închidere, echipa de audit se consultă pentru:

- analiza constatările auditului și orice alte informații corespunzătoare colectate pe parcursul auditului Etapa 1 + Etapa 2, față de obiectivele auditului
- convenirea asupra concluziilor auditului, luând în considerare incertitudinea inerentă a procesului de audit
- identificarea oricăror acțiuni de urmărire necesare
- confirmarea adecvării programului de audit sau a identificării oricăror modificări cerută de client (de exemplu domeniul, orarul sau datele auditului, frecvența supravegheților, competența)
- constatările auditului din etapa 2, care rezumă conformitatea și detaliază neconformitățile, precum și dovezile de audit în sprijinul lor sunt documentate în Raportul de audit Etapa 2 întocmit și semnat de către Auditorul Șef și comunicat clientului, în termen de maxim 5 zile de la data finalizării auditului
- Raportul de audit al Etapei 2 a auditului de certificare inițială și Rapoartele de neconformitate sunt proprietatea DELTA Certificări. Clientul va primi o copie a acestora.

#### **Efectuarea ședinței de încheiere**

Pentru a prezenta constatările și concluziile auditului inclusiv recomandarea referitoare la certificare, are loc o ședință de închidere la care trebuie să participe managementul clientului și, atunci când este cazul, responsabilii cu funcțiile sau procesele care vor fi auditate

Raportul de audit se poate finaliza cu următoarele propuneri:

- a. **favorabilă certificării:** în cazul în care nu au fost identificate neconformități majore, procedura de certificare continuă cu obligația Clientului de a trimite, în cadrul termenului stabilit, dovezile de implementare a corecțiilor și acțiunilor corective specifice, a căror eficacitate va fi analizată la termenul stabilit de către Auditorul Șef care a constatat neconformitățile.
- b. **nefavorabilă certificării:** în cazul în care au fost identificate neconformități majore, procedura de certificare se blochează fiind necesar un audit de urmărire pentru prezentarea unor dovezi documentate, obiective.

Neconformitățile identificate trebuie discutate cu Clientul astfel încât să fie înțelese și acceptate de Client, iar termenul pentru soluționare este agreat cu Clientul

Ședința de închidere este condusă de Auditorul Șef și include următoarele elemente:

- anunțarea Clientului că dovezile de audit colectate s-au bazat pe un eșantion de informații; ceea ce a introdus un element de incertitudine

- metoda și termenul de raportare, inclusiv orice clasificare a constatărilor auditului
- procesul prin care DELTA Certificări gestionează neconformitățile, inclusiv orice consecințe referitoare la stadiul certificării clientului
- termenul până la care Clientul urmează să prezinte un plan de corecții și acțiuni corective pentru orice neconformitate identificată pe parcursul auditului
- activitățile post audit ale organismului de certificare
- informații referitoare la procesele de tratare a reclamațiilor și de apel

În cazul în care în urma auditului de certificare inițială au fost identificate neconformități Clientul are obligația de a analiza cauza și a implementa corecții și acțiuni corective specifice și de a transmite Formularul pentru Plan de Acțiuni Corective (PAC) - (copie client – câte una pentru fiecare neconformitate) Anexă la Raportul de audit, în maxim 15 zile de la data efectuării Etapei 2 a auditului. Acest format este opțional, a fost creat pentru a ajuta clientul în rezolvarea neconformităților ridicate, cu toate acestea, în cazul în care clientul alege să recurgă la propriile formulare, acesta ar trebui să conțină datele conținute în formularul de mai sus. În cazul depășirii acestui termen procesul de certificare încetează

La primirea Planului de Acțiuni Corective (PAC) propus de Client, Auditorul Șef care a constatat neconformitățile, va efectua analiza a măsurilor propuse și decide dacă acestea sunt adecvate sau nu. În cazul în care Auditorul Șef consideră adecvate măsurile propuse de Client confirmă în scris acceptarea acestora și solicită implementarea lor. Termenul de rezolvare al corecțiilor și acțiunilor corective nu va fi mai mare de 3 luni de la data Raportului de neconformitate. În cazul în care Auditorul Șef consideră neadecvate măsurile propuse de Client poate solicita o singură dată Clientului refacerea analizei

După depunerea de către Client a dovezilor de rezolvare a neconformităților, Auditorul Șef analizează eficacitatea măsurilor luate și va comunica în scris Clientului rezultatul acestei analize. Verificarea eficacității corecțiilor și acțiunilor corective se poate face pe baza unei analize a documentației furnizate de client sau, atunci când este necesar prin verificarea la fața locului în cadrul unui audit de urmărire. În cazul în care este necesar un audit suplimentar pentru verificarea închiderii acestora, costul va fi suportat de către Client

În cazul în care nu s-au întreprins acțiuni corective eficiente, în termenul stabilit conform procedurii de certificare, procesul de certificare încetează

Nerezolvarea sau rezolvarea parțială a neconformităților conduce la neacordarea sau acordarea parțială a certificării.

#### **7.3.5.5. Luarea deciziei de certificare inițială**

Decizia privind acordarea sau nu a certificării se adoptă de către Comitetul Tehnic de Evaluare (CTE) pe baza evaluării tehnice a dosarului de certificare, a recomandării favorabile de certificare a Auditorului Șef și a altor informații relevante.

Comitetul Tehnic de Evaluare (CTE) este o structură independentă și imparțială DELTA Certificări format din membri aleși, diferiți de persoanele care au efectuat auditul.

Documentele depuse la dosarul de certificare includ:

- o rapoartele de audit,
- o comentarii asupra neconformităților și, atunci când este aplicabil, corecțiile și acțiunile corective întreprinse de client
- o confirmarea informațiilor furnizate către DELTA Certificări și utilizate în analiza solicitării
- o o recomandare de acordare sau neacordare a certificării împreună cu toate condițiile sau observațiile

Dosarul certificării este analizat și discutat în ședința CTE iar decizia de acordare sau nu a certificării pentru domeniul de activitate convenit cu clientul și constatat la fața locului se documentează în Procesul verbal întocmit și semnat de toți membri CTE.

Decizia poate fi: acordarea, neacordarea sau acordarea parțială a certificării în cazul certificării inițiale, menținerea certificării reînnoirea certificării, extinderea sau restrângerea domeniului de certificare, suspendarea totală sau parțială a certificării, anularea certificării

Certificarea inițială se acordă atunci când:

- Există dovezi obiective pentru demonstrarea implementării, menținerii și eficacității sistemului de management implementat de Clientul auditat în raport cu standardul de referință aplicabil
- Există dovezi ale menținerii, cel puțin anual, a unui audit intern și a unei analize efectuate de management de către Clientul auditat
- Clientul respectă regulile de certificare și prevederile contractului de certificare
- Există dovezi că toate neconformitățile identificate în timpul evaluării documentației sau evaluării la sediu în vederea acordării / menținerii / extinderii / restrângerii certificării, au fost închise de Clientul auditat în termenul stabilit cu echipa de audit iar eficacitatea măsurilor luate au fost verificate de DELTA Certificări (prin vizite la fata locului sau alte forme de verificare, adecvate)

Dosarul și Procesul verbal privind decizia de certificare este înaintat Administratorului DELTA Certificări. Administratorul nu are dreptul să conteste decizia CTE.

Decizia CTE privind certificarea se notifică în scris clientului, în termen de maxim 5 zile de la adoptare. În cazul unei decizii nefavorabile notificarea va conține și justificarea deciziei de neacordare a certificării. Clientul nemulțumit de decizie poate face apel conform procedurii "Tratare Apeluri și Reclamații" disponibil pe site-ul web [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

În cazul deciziei CTE favorabile certificării, se emite certificatul de conformitate care este semnat de către Administrator.

**Certificatul de conformitate** cuprinde toate datele certificării:

- numele și localizarea geografică a clientului al cărui sistem de management este certificat (sau localizarea geografică a sediului central și a oricărei locații din domeniul unei certificări în locații multiple);
- datele acordării, extinderii sau reînnoirii certificării;
- data expirării sau data prevăzută pentru recertificare, în concordanță cu ciclul de recertificare;
- un cod unic de identificare
- standardul și/sau alt document normativ, inclusiv numărul ediției și/sau reviziei, utilizat pentru auditul clientului certificat
- domeniul de certificare, după cum este aplicabil fiecărei locații
- identificarea organismului de certificare emitent prin fi utilizarea mărci DELTA Certificări
- în cazul emiterii unor documente de certificare revizuite, un mijloc de a distinge documentele revizuite de orice documente anterioare, perimate (Ediția)

Certificatul este valabil 3 ani de la data emiterii, dacă se fac supravegherile, iar rezultatul acestora este favorabil.

Certificatul/certIFICATELE de conformitate împreună cu D-08.Utilizarea Certificatelor și mărcii și a mărcii în format electronic, sunt trimise clientului prin grija Responsabilul vânzări prin poștă, curier rapid cu confirmare de primire

După eliberarea certificatului/certificatelor, DELTA Certificări va înregistra organizația deținătoare a certificatului în R-04. Registrul clienților certificați și va face accesibil publicului, pe site-ul [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro) informații despre certificatele valide, prin intermediul câmpului de căutare după numărul certificatului emis: Numele organizației certificate, Număr certificat, Status /standard certificat

#### **7.4. Marca de certificare**

DELTA Certificări a documentat condițiile în care clienții cu sistem de management certificat DELTA Certificări pot să facă referire la certificare precum și pentru utilizarea certificatului de conformitate și a mărcii de certificare; tratarea problemelor potențiale care apar din utilizarea mărcilor și certificatelor în D-08.Utilizarea certificatelor și mărcii

Certificatul de conformitate și marca de certificare DELTA Certificări sunt proprietatea exclusivă a S.C. DELTA Certificări S.R.L. și atestă conformitatea sistemului de management al clientului cu standardul/standardele de referință pentru care au obținut certificarea

Prin emitere și transmiterea de către Delta a certificatului de conformitate și a mărcii de certificare, clientul dobândește dreptul de utilizare a certificatului și a mărcii de certificare DELTA Certificări pe perioada de valabilitate a sistemului de management certificat. Certificatul și utilizarea mărcii de certificare DELTA sunt valabile doar pentru domeniul de activitate și locațiile trecute pe certificat

Marca nu trebuie utilizată pe un produs sau pe un ambalaj de produs vizibil pentru consumator, sau în orice alt mod care ar putea fi interpretat ca o indicare a conformității produsului

DELTA Certificări exercită un control adecvat asupra drepturilor de proprietate și să ia măsuri în cazul referirilor incorecte la statutul certificării sau la utilizarea care induce în eroare a documentelor de certificare, a mărcilor sau rapoartelor de audit așa cum sunt descrise în D-08.Utilizarea certificatelor și mărcii

#### **7.5. Apeluri și reclamații**

Toate apelurile și reclamațiile sunt tratate cu seriozitate, sunt supuse principiilor imparțialității, obiectivității și confidențialității iar rezolvarea lor reprezintă o prioritate. Aceste principii se regăsesc în P-07. Politica privind tratarea apelurilor și reclamațiilor

Persoanele implicate în tratarea apelurilor, reclamațiilor sunt neimplicate anterior în subiectul apelului/reclamației

Investigarea acestora și decizia nu vor avea ca rezultat nici o acțiune discriminatorie

Poate avea calitatea de reclamant sau apelant orice solicitant sau deținător al unei certificări Delta, ori terți ce au un interes în certificare

Reclamațiile pot fi formulate oricând, fără a fi ținute de un termen

Apelul poate fi formulat în termen de maxim 15 zile de la data primirii deciziei nefavorabile

Procedura de tratare a apelurilor și reclamațiilor se derulează fără solicitare de taxe din partea apelantului/reclamantului.

Descrierea procesului de tratare a apelurilor și reclamațiilor precum și Formularul de apeluri și reclamații (necodificat) sunt accesibile public, pe site-ul societății [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro) "D-05.Tratare Apeluri și Reclamații"

Depunerea apelului nu implică neaplicarea deciziei pe perioada de tratare a apelului.

#### **8. SUPRAVEGHEREA**

DELTA Certificări dezvoltă activitățile de supraveghere, astfel încât zonele și funcțiile reprezentative, acoperite de domeniul de activitate al sistemului de management să fie monitorizate în mod regulat, luând în considerare schimbările apărute la clientul certificat și la sistemul său de management

Activitățile de supraveghere includ audituri programate, la fața locului, primul la 12 luni de la ultima zi a etapei 2 de audit și al doilea la 24 de luni, pentru a evalua dacă sistemul de management al clientului certificat îndeplinește cerințele specificate în raport cu standardul față de care a fost acordată certificarea și a verifica respectarea, de către organizația certificată a modului de utilizare a certificatului/ certificatelor și a mărcii

Auditurile de supraveghere se anunță de către DELTA Certificări cu cel puțin 60 de zile înainte de data limită de desfășurare a auditului prin trimiterea unei adrese scrise prin fax sau e-mail

Convenirea planului de audit cu clientul, se face cu minim 30 de zile înaintea datei auditului

Auditurile de supraveghere pot fi amânate maxim 30 de zile, la cererea clientului, justificat. În situația în care se acceptă întârzierea supravegheților, clientul va fi informat privind această acceptare în scris, cu mențiunea că întârzierea unei supravegheți nu va afecta programul de desfășurare a supravegheților ulterioare

DELTA Certificări va conveni cu clientul data ulterioară de desfășurare a supravegheții. Raportul de audit va conține justificarea întârzierii auditului de supraveghere

Programul de audit este actualizat cu privire la orice modificare a planificării inițiale

În baza datelor din Programul de audit și a datei confirmate de client pentru desfășurarea auditului de supraveghere, Directorul Tehnic desemnează echipa de audit

Auditorul Șef stabilește contactul inițial cu auditatul în scopul confirmării acordului auditatului cu privire la aranjamentele pentru programarea auditului. Transmite acestuia Planul de audit pe e-mail sau pe fax. Auditatul poate refuza echipa sau anumiți membrii ai echipei de audit, caz în care vor fi desemnați alți auditori.

Auditurile de supraveghere sunt obligatoriu audituri la fața locului, dar nu sunt în mod necesar audituri complete de sistem, și sunt planificate împreună cu alte activități de supraveghere, astfel încât DELTA Certificări să poată menține încrederea că sistemul de management certificat continuă să îndeplinească cerințele, între auditurile de recertificare

- Programul auditului de supraveghere include:
  - auditurile interne și analiza efectuată de management
  - analiză a acțiunilor întreprinse pentru neconformitățile identificate în timpul auditului anterior
  - tratarea reclamațiilor
  - eficacitatea sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor clientului certificat
  - evoluția activităților planificate pentru îmbunătățirea continuă
  - continuitatea controlului operațional
  - analiza oricăror modificări apărute în structura organizatorică și/sau procesele desfășurate în organizația client
  - utilizarea mărcilor și/sau a oricăror alte referiri la certificare

Etapele desfășurării unui audit de supraveghere sunt aceleași ca la orice audit

Concluziile auditului de supraveghere pot indica nevoia de corecții și acțiuni corective

Neconformitățile identificate trebuie discutate de către echipa de audit cu Clientul astfel încât să fie înțelese și acceptate de Client, iar termenul pentru soluționare este agreat cu Clientul

Orice neconformitate sau altă situație care poate conduce la suspendarea sau retragerea certificării este documentată de către Auditorul Șef în Raportul de audit

În cazul în care în urma auditului de supraveghere au fost identificate neconformități, Clientul are obligația de a analiza cauza și a implementa corecții și acțiuni corective specifice și de a transmite Formularul pentru Plan de Acțiuni Corective (PAC) - (copie client – câte una pentru fiecare neconformitate) Anexă la Raportul de audit, în maxim 15 de zile de la data efectuării auditului. Acest format este opțional, a fost creat pentru a ajuta clientul în rezolvarea neconformităților ridicate, cu toate acestea, în cazul în care clientul alege să recurgă la propriile formulare, acesta ar trebui să conțină datele conținute în formularul de mai sus.

La primirea Planului de Acțiuni Corective (PAC) propus de Client, Auditorul Șef care a constatat neconformitățile, va efectua analiza a măsurilor propuse și decide dacă acestea sunt adecvate sau nu. În cazul în care Auditorul Șef consideră adecvate măsurile propuse de Client confirmă în scris acceptarea

acestora și solicită implementarea lor. Termenul de rezolvare al corecțiilor și acțiunilor corective nu va fi mai mare de 3 luni de la data Raportului de neconformitate. În cazul în care Auditorul Șef consideră neadecvate măsurile propuse de Client poate solicita o singură dată Clientului refacerea analizei

După depunerea de către Client a dovezilor de rezolvare a neconformităților, Auditorul Șef analizează eficacitatea măsurilor luate și va comunica în scris Clientului rezultatului acestei analize. Verificarea eficacității corecțiilor și acțiunilor corective se poate face pe baza unei analize a documentației furnizate de client sau, atunci când este necesar prin verificarea la fața locului în cadrul unui audit de urmărire. În cazul în care este necesar un audit suplimentar pentru verificarea închiderii acestora, costul va fi suportat de către Client

Decizia privind menținerea certificării se adoptă de către Comitetul Tehnic de Evaluare (CTE) pe baza evaluării tehnice a dosarului de supraveghere, a recomandării favorabile de menținere a certificării a Auditorului Șef și a altor informații relevante

Dosarul este analizat și discutat în ședința CTE iar decizia de menținere sau nu a certificării se documentează în Procesul verbal întocmit și semnat de toți membri CTE

În cazul în care nu s-au întreprins acțiuni corective eficiente, în termenul stabilit conform procedurii de certificare, se poate decide:

- suspendarea, pe cel mult 6 luni, a certificării, organizația certificată fiind obligată să implementeze, în acest interval de timp, corecții / acțiuni corective adecvate;
- anularea certificării (retragerea certificatului).

Decizia CTE este comunicată organizației printr-o adresă scrisă pe fax sau pe poștă cu confirmare de primire, în termen de maxim 2 zile de la adoptare. Dacă organizația este nemulțumită de decizie o poate contesta prin apel conform "D-05.Tratare Apeluri și Reclamații" accesibil public, pe site-ul societății [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

Suspendarea se revocă numai dacă organizația a implementat corecțiile / acțiunile corective necesare rezolvării neconformităților

În cazul în care suspendarea nu se revocă în termen de 6 luni, DELTA Certificări va retrage certificatul organizației

Decizia favorabilă privind menținerea certificării se acordă atunci când:

- Există dovezi obiective pentru demonstrarea satisfacerii continue a sistemului de management implementat de Client în raport cu standardul de referință aplicabil
- Există dovezi ale menținerii, cel puțin anual, a unui audit intern și a unei analize efectuate de management de către Clientul auditat
- Clientul respectă regulile de certificare și prevederile contractului de certificare
- Există dovezi că toate neconformitățile identificate în timpul evaluării documentației sau evaluării la sediu în vederea acordării / menținerii / extinderii / restrângerii certificării, au fost închise de Clientul auditat în termenul stabilit cu echipa de audit iar eficacitatea măsurilor luate au fost verificate de DELTA Certificări (prin vizite la fața locului sau alte forme de verificare, adecvate)

CTE poate cere informații suplimentare necesare luării deciziei, trimițând dosarul spre completare de către DELTA Certificări

Dosarul și Procesul verbal privind decizia de menținere a certificării este înaintat Administratorului DELTA Certificări. Administratorul nu are dreptul să conteste decizia CTE.

Decizia CTE privind menținerea certificării se notifică în scris clientului, în termen de maxim 5 zile de la adoptare. În cazul unei decizii nefavorabile notificarea va conține și justificarea deciziei. Clientul nemulțumit de decizie poate face apel conform procedurii "Tratare Apeluri și Reclamații" disponibil pe site-ul web [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

Decizia CTE cu privire la suspendarea sau retragerea certificării se înregistrează în R-04. Registrul clienților

certificați și va face accesibil publicului, pe site-ul [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

Lista certificatelor suspendate/anulate.

## 9. RECERTIFICAREA

Auditul de recertificare este planificat și efectuat înainte de expirarea certificatului, pentru a evalua continuitatea îndeplinirii tuturor cerințelor standardului sistemului de management sau altor documente normative aplicabile

Scopul auditului de recertificare este confirmarea satisfacerii continue și eficacitatea sistemului de management și aplicabilitatea lui continuă pentru domeniul certificat. Auditul de recertificare ține cont de performanța sistemului de management în timpul perioadei de certificare, și include analiza rapoartelor auditurilor de supraveghere anterioare precum și de schimbări semnificative ale sistemului de management al clientului ori ale contextului în care funcționează sistemul de management (de exemplu schimbări ale legislației), locații multiple

Reînnoirea certificării se realizează înainte de expirarea certificatului. Presupune respectarea cerințelor inițiale de certificare

Auditul de recertificare se anunță de către DELTA Certificări cu cel puțin 90 de zile înainte de data limită de expirare a certificatului prin trimiterea unei adrese scrise prin fax sau e-mail

Se încheie un nou contract de certificare și se procedează la o nouă evaluare completă a sistemului de management al clientului conform referențialelor aplicabile

Convenirea planului de audit cu clientul, se face cu minim 30 de zile înaintea datei limită a auditului de recertificare

Auditul de recertificare poate avea sau nu nevoie de etapa 1 de audit, în situațiile în care au fost schimbări semnificative ale sistemului de management al clientului ori ale contextului în care funcționează sistemul de management (de exemplu schimbări ale legislației). Acest lucru se evaluează la realizarea planificării auditului, însă include obligatoriu un audit la fața locului. Desfășurarea auditului de recertificare are loc în manieră similară cu cel de certificare inițială

Atunci când în urma auditului de recertificare sunt identificate neconformități sau lipsa dovezilor de conformitate, echipa de audit va stabili limitele de timp pentru corecție și acțiunile corective astfel încât să fie implementate înainte de expirarea certificării

Auditul de recertificare include un audit la fața locului care se referă la următoarele:

- eficacitatea sistemului de management în totalitatea sa ținând cont de schimbările interne și externe și relevanța și aplicabilitatea lui continuă la domeniul certificării
- angajamentul demonstrat că menține eficacitatea și îmbunătățește sistemul de management în scopul creșterii performanței generale
- dacă activitățile sistemului de management certificat contribuie la realizarea politicii și obiectivelor organizației client

Decizia de reînnoire a certificării este luată de către CTE și se bazează pe rezultatele auditului de recertificare precum și pe rezultatele analizei sistemului în perioada de certificare și reclamațiile primite de la utilizatorii certificării

- Noul certificat poartă același număr ca cel emis inițial, având însă inscripționată data emiterii Ediției curente Ediția 2 (Recertificare).

## 10. AUDITUL SPECIALE

### 10.1. Extindere/Restrângere certificare

În condițiile în care organizația certificată își extinde-restrânge domeniul certificat sau își deschide noi sedii, acesta trebuie să trimită la DELTA Certificări o solicitare de extindere-restrângere a certificării. Solicitantul va completa Chestionarul F-08

Ca răspuns la o solicitare pentru extinderea sau restrângerea domeniului unei certificări deja acordate, DELTA Certificări întreprinde o analiză a solicitării și determină orice activități de audit necesare pentru a decide dacă poate fi acordată sau nu extinderea. Solicitantul va completa Chestionarul F-08.

Analiza solicitării se realizează de către Directorul Tehnic

Auditul special nu este neapărat un audit complet de sistem ci poate fi efectuat odată cu un audit de supraveghere sau ca audit separat luându-se în considerare domeniul de extindere/restrângere solicitat, locații multiple, schimbări în structura organizatorică sau orice alte informații relevante

Restrângerea domeniului de certificare se poate face fie la cererea organizației certificate prin solicitarea de restrângere a domeniului certificat F-08, fie la propunerea conducătorului echipei de audit în urma unui audit de supraveghere la care s-a constatat că organizația certificată nu satisface condițiile de certificare pentru toate domeniile certificate

Restrângerea-extinderea domeniului de certificare se menționează în raportul de audit întocmit de conducătorul echipei de audit

În ambele cazuri, extindere sau restrângere a certificării, dosarul organizației auditate (inclusiv raportul de audit), este analizat de CTE care decide favorabil sau nefavorabil

- în cazul deciziei favorabile de eliberează un certificat nou, cu aceeași durată de valabilitate cu cel inițial, dar cu domeniul de certificare extins, respectiv restrâns
- în cazul deciziei nefavorabile certificatul rămâne neschimbat

### 10.2. Audituri neprogramate

DELTA Certificări își rezervă dreptul de a iniția acțiuni de supraveghere neprogramate la clienții certificați, conform clauzelor contractului de certificare, în următoarele cazuri:

- a) investigarea reclamațiilor
- b) investigarea apelurilor
- c) ca audituri de urmărire în situația în care face modificări majore care afectează capabilitatea sistemului de management certificat de a continua să îndeplinească cerințele standardului utilizat pentru certificare:
  - c<sub>1</sub>) statutul legal, comercial, organizațional sau proprietatea
  - c<sub>2</sub>) organizare și management (de exemplu personal - cheie de management, de decizie sau personal tehnic)
  - c<sub>3</sub>) adresă de contact și locații
  - c<sub>4</sub>) domeniul operațiunilor din cadrul sistemului de management certificat și modificări majore aduse sistemului de management și proceselor
- d) atunci când responsabilul cu luarea deciziei de acordare sau menținere a certificării consideră oportună inițierea unei analize, pentru obținerea de lămuriri pentru a putea determina dacă certificarea poate fi acordată sau menținută
- e) necesitatea de a investiga eficacitatea corecției și acțiunilor corective în cazul clienților suspendați

În astfel de cazuri DELTA Certificări descrie și face cunoscut în avans clienților certificați condițiile în care aceste vizite neprogramate vor fi efectuate și exercite o grijă suplimentară în desemnarea echipei de audit datorită imposibilității clientului de a obiecta asupra membrilor echipei de audit cu respectarea imparțialității și obiectivității

Dacă în urma constatărilor auditului de supraveghere neprogramat sunt identificate aspecte care se încadrează situațiile referitoare la suspendarea/retragerea sau restrângerea domeniului de certificare se vor aplica măsurile dispuse de CTE în acest sens.

## 11. SUSPENDAREA, RETRAGEREA SAU RESTRÂNGEREA DOMENIULUI DE CERTIFICARE

DELTA Certificări are o politică pentru suspendarea, retragerea sau restrângerea domeniului certificării disponibilă pe site-ul web [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro) și acorduri executorii cu clienții săi pentru a se asigura că în cazul suspendării, clientul se abține din acel moment de la promovarea ulterioară a certificării sale

DELTA Certificări **suspendă sau restrânge domeniul certificării** pentru o perioadă de maxim 6 luni în următoarele cazuri:

- organizația certificată are eșecuri repetate și serioase în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor certificării, inclusiv a cerințelor pentru eficacitatea sistemului de management certificat
- organizația certificată face referiri incorecte cu privire la statutul certificării, nerespectarea regulamentului de utilizare a certificatului și mărcii de certificare
- organizația certificată nu elimină neconformitățile identificate de către echipa de evaluare în termenul stabilit
- organizația certificată nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere la frecvența programată
- organizația certificată cere să fie suspendată în mod voluntar
- organizația certificată aduce modificări majore sistemului de management certificat și nu acceptă auditul extraordinar în termen de 45 de zile de la data notificării prestatorului

DELTA Certificări **retrage** certificarea în următoarele cazuri:

- organizația certificată solicită rezilierea unilaterală a contractului de certificare, în condițiile unei notificări prealabile trimisă în scris prestatorului cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte
- organizația certificată nu elimină cauzele care au avut ca rezultat suspendarea, în termenul stabilit
- organizația certificată utilizează certificatul și/sau marca de certificare în perioada de suspendare a certificării
- organizația certificată nu plătește tarifele de certificare, conform contractului de certificare
- este în procedură de faliment sau lichidare pe cale judiciară
- încetarea activităților pentru care s-a acordat certificarea
- organizația certificată nu notifică prestatorul în termen de 45 de zile de la data apariției, privind modificările majore aduse sistemului de management certificat: statut legal, comercial, organizațional sau proprietate; organizare și management (de exemplu personal - cheie de management, de decizie sau personal tehnic); adresă de contact și locații; domeniul operațiunilor din cadrul sistemului de management certificat și modificări majore aduse proceselor
- încălcarea repetată a clauzelor contractuale

Pe durata suspendării, certificarea sistemului de management al clientului este temporar invalidată

Suspendarea nu prelungește durata de certificare

Suspendarea poate fi ridicată înainte de termen dacă titularii de certificat dovedesc ca au eliminat cauzele care au dus la aplicarea măsurii

Eșecul rezolvării problemelor care au avut ca rezultat suspendarea, în timpul stabilit de DELTA Certificări, are ca rezultat retragerea sau restrângerea domeniului certificării

Suspendarea, retragerea sau restrângerea domeniului certificării sunt notificate în scris clientului cu specificarea de a se abține din acel moment de la promovarea ulterioară a certificării sale

Restrângerea domeniului certificării se face la solicitarea clientului sau la propunerea Auditorului Șef care la un audit de supraveghere programat constată că organizația certificată nu satisface cerințele de certificare pentru toate activitățile din domeniul certificat. Certificatul vechi este retras și se emite un nou certificat cu aceeași durată de valabilitate cu cel inițial, dar cu domeniul modificat

Ca urmare a deciziei de anulare a certificării clientul pierde statutul de organizație certificată și odată cu acesta dreptul de a mai folosi certificatul, precum și marca DELTA Certificări. Totodată, este obligat să retransmită DELTA Certificări certificatele originale în termen de maxim 30 de zile de la data anulării. Dacă clientul folosește certificatul suspendat sau anulat ca pe unul valabil, DELTA Certificări are dreptul să se adreseze instanței de judecată pentru a-și apăra interesele

DELTA Certificări face accesibile publicului situația suspendărilor-anulărilor pe site-ul web [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro) și ia orice alte măsuri considerate adecvate pentru a-și apăra interesele

## 12. AUDITUL LA ORGANIZAȚII CU SEDII/LOCAȚII MULTIPLE

Organizație cu locații multiple = organizație având identificată o funcție centrală (numită de acum înainte sediul central - dar nu obligatoriu comandamentul organizației) în cadrul căreia anumite activități sunt planificate, controlate sau manageriate și o rețea de birouri locale sau sucursale (locații) în cadrul cărora astfel de activități se desfășoară integral sau parțial.

O organizație cu locații multiple nu trebuie să fie o persoană juridică unică, dar toate locațiile trebuie să aibă legătură contractuală cu biroul central și să fie subiectul unui sistem de management unitar documentat comun. Ex: Organizații ce funcționează în franciză, rețea de puncte de desfacere, servicii similare în mai multe locații, companii cu mai multe sucursale)

Atunci când activitatea unei organizații, subiect al certificării, se desfășoară în mod similar în mai multe locații auditul se va realiza pe bază de eșantionare.

- Mărimea și frecvența eșantionului țin cont de următorii factori:
  - mărimea locației și numărul de angajați
  - gradul de complexitate al activităților
  - variații în activitățile întreprinse

Nr birouri	Eșantion	Ales aleator
Între 1-5	2	1
Între 6-10	3	1
Între 11-15	4	2
Peste 15 birouri	5	2

Locațiile cu mai mult de 50 de angajați sau cu nivel de risc ridicat vor fi alese cu prioritate în eșantion.

Numărul zilelor de audit se vor stabili pentru fiecare locație individual.

Raportul de audit va fi întocmit individual pentru fiecare locație

Pot fi aplicate reduceri luându-se în considerare clauzele ce nu sunt relevante pentru pentru locațiile auditate

Certificatul se va emite potrivit cerinței clientului – fie unul singur care să acopere toate locațiile auditate, fie câte unul pentru fiecare locație acoperită de certificare. Acestea va conține referiri clare la documentele de certificare principal

### 13. ASPECTE FINANCIARE

Tarifele pentru activitățile de certificare sunt prevăzute în Lista de prețuri F-09 document intern. Administratorul DELTA Certificări poate decide acordare de reduceri

Toate plățile se fac în termenii și condițiile negociate în cadrul contractului de certificare. Nerespectarea acestora conduce la aplicarea de penalizări de (0,05%) pentru fiecare zi de întârziere sau chiar retragerea certificatului.

### 14. MODIFICAREA CERINȚELOR PENTRU CERTIFICARE

În cazul în DELTA Certificări intenționează să modifice cerințele pentru certificarea sistemelor de management al calității datorită :

- unor revizuri ale standardelor ISO 9001, ISO 14001 , OHSAS 18001, ISO 17021 la nivel național și/sau internațional;
- unor cerințe speciale pe domenii introduse de legislație, etc.

această intenție va fi notificată celor interesați (organizații certificate, organizații în curs de certificare) prin publicarea pe site-ul web [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)

În funcție de amploarea modificărilor, distingem:

- organizația certificată, în curs de certificare consideră că nu are resursele necesare pentru a realiza modificările și renunță la certificat sau la continuarea procesului de certificare
- organizația certificată, în curs de certificare a realizat modificările necesare și astfel certificatul își menține valabilitatea, procesul de certificare poate continua
- organizația certificată, în curs de certificare nu a reușit să realizeze modificările cerute, situație în care DELTA Certificări suspendă certificatul, amână procesul de certificare până la o dată stabilită de comun acord pentru finalizarea modificărilor. Dacă nici la această dată organizația nu a reușit să se conformeze noilor cerințe, certificatul va fi retras, procesul de certificare încetează

### 15. LITIGII

Orice litigiu între DELTA Certificări și clienții săi, rezultând din executarea, interpretarea sau încetarea contractului de certificare vor fi rezolvate pe cale amiabilă de către părți. În cazul în care rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă nu este posibilă, acestea vor fi supuse spre soluționare instanțelor competente de la sediul DELTA Certificări.

### 16. ÎNREGISTRĂRI

Înregistrările referitoare la certificare se colectează în dosare ordonate alfabetic

Delta păstrează înregistrări referitoare la certificări pe o perioadă cel puțin egală cu durata de valabilitate a certificatului.

### 17. ISTORICUL MODIFICĂRILOR

Acest regulament este document nou