

Reguli pentru certificarea sistemelor de management

cod: MDI-03

In vigoare de la: 10.11.2016

Aceast document este proprietatea WERT AUDIT SRL.

Reproducerea integrala sau partiala a documentului, indiferent de procedeul folosit (electronic, mecanic, fotocopiere, etc.), este interzisa fara consimtamantul dovedit al proprietarului.

CUPRINS

- 1. Scop**
- 2. Domeniu de aplicare**
- 3. Definitii si abrevieri**
 - 3.1 Definitii**
 - 3.2 Abrevieri**
- 4. Etapele preliminare procesului de certificare**
 - 4.1. Solicitarea certificarii**
 - 4.2 Mapa de documente informative**
 - 4.3 Analiza solicitarii**
 - 4.4 Oferta de certificare**
 - 4.5 Perfectarea contractului de certificare**
 - 4.6 Acte aditionale la contractul de certificare**
 - 4.7 Asigurarea confidentialitatii**
 - 4.8 Transmiterea documentatiei sistem-ului/elor de management**
 - 4.9 Evaluarea preliminara a documentatiei sistem-ului/elor de management**
 - 4.10 Stabilirea echipei de audit, rolul si responsabilitatile membrilor echipei de audit**
 - 4.11 Programul de audit**
 - 4.12 Esantionarea amplasamentelor multiple**
 - 4.13 Calculul duratei de audit**
- 5. Procesul de certificare**
 - 5.1 Planul de audit**
 - 5.2 Efectuarea auditurilor**
 - 5.3 Raportul de audit**
- 6. Tipul auditurilor efectuate de Wert Audit**
 - 6.1 Auditul de certificare**
 - 6.1.1 Etapa I a auditului de certificare**
 - 6.1.2 Etapa a II-a a auditului de certificare**
 - 6.2 Audit pentru transferul certificarii**
 - 6.3 Audit suplimentar**
 - 6.4 Audit de supraveghere**

6.5 Audit de recertificare**6.6 Audituri speciale****6.6.1 Audit de extindere a domeniului certificat****6.6.2 Audit investigare reclamatii/modificari****7. Decizia de certificare****8. Emiterea Certificatului de conformitate si a marcii de certificare****9. Mentinerea certificarii****10. Recertificarea****11. Obligatiile clientilor certificati****12. Informatiile accesibile publicului privind clientii certificati****13. Sanctiuni****13.1 Avertismentul****13.2 Suspendarea si ridicarea suspendarii certificarii****13.3 Restrangerea certificarii****13.4 Retragera certificarii si anulara certificatului de conformitate****14. Modificarea cerintelor de certificare****15. Tratarea reclamatilor si apelurilor**

1. Scop

Prezentele reguli au rolul de a informa partile externe interesate cu privire la cerintelor generale si etapele procesului de certificare cat si conditiile in care solicitantii si clientii pot obtine certificarea unuia sau mai multor sisteme de management. De asemenea documentul descrie conditiile pe care clientii WERT AUDIT S.R.L. trebuie sa le indeplineasca pentru a mentine certificarea obtinuta.

Documentul prezinta drepturile si obligatiile clientilor WERT AUDIT S.R.L. cat si drepturile si obligatiile WERT AUDIT S.R.L. fata de clientii certificati.

2. Domeniu de aplicare

Prezentele reguli fac parte din Mapa de Documente Informativ pusa la dispozitie de WERT AUDIT S.R.L. solicitantilor certificarii, dupa inaintarea cererii de certificare sau partilor externe interesate ca urmare a inaintarii unei solicitari in acest sens.

Prevederile prezentului document sunt intocmite pe baza procedurilor de certificare ale WERT AUDIT S.R.L. pentru a oferi partilor externe interesate informatii referitoare la modul de desfasurare al procesului de certificare.

Solicitantul certificarii este responsabil pentru conformarea cu cerintele de certificare, WERT AUDIT S.R.L. isi asuma responsabilitatea doar pentru evaluarea efectuata si decizia de certificare.

3. Definitii si abrevieri

3.1 Definitii

In sensul prezentului document se vor aplica urmatoorii termeni si definitii:

Solicitant – orice organizatie care solicita catre WERT AUDIT S.R.L. certificarea a cel putin un sistem de management. O organizatie este considerata solicitant pana la semnarea "Contractului de prestari servicii pentru evaluarea sistem-ului/elor de management in vederea certificarii/recertificarii" cu WERT AUDIT SRL;

Client – orice organizatie care are un "Contract de prestari servicii pentru evaluarea sistem-ului/elor de management in vederea certificarii/recertificarii" aflat in perioada de valabilitate a acestuia;

Parte interesata – entitate care are un interes referitor la functionarea sau succesul unei organizatii;

Organizatie – grup de persoane si facilitati, cu un ansamblu de responsabilitati, autoritati si relatii;

Proces – ansamblu de activitati corelate sau in interactiune care transforma elemente de intrare in elemente de iesire;

Procedura – mod specificat de efectuare a unei activitati sau a unui proces. Procedurile pot fi documentate sau nu;

Inregistrare – document prin care se declara rezultate obtinute sau se furnizeaza dovezi ale activitatilor realizate;

Management – activitati coordonate pentru a orienta si controla o organizatie, poate face referire si la o persoana sau un grup de persoane;

Sistem de management – sistem prin care se stabilesc politica si obiectivele unei organizatii si prin care se realizeaza acele obiective;

Politica (unei organizatii) – intentii si orientari generale ale unei organizatii asa cum sunt exprimate oficial de managementul la cel mai inalt nivel;

Obiectivele (unei organizatii) – ceea ce o organizatie urmareste sau spre care tinde bazat pe politica;

Conformitate – indeplinirea unei cerinte;

Neconformitate – neindeplinirea unei cerinte;

Corectie – actiune de eliminare a unei neconformitati detectate;

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

Audit – proces sistematic, independent si documentat in scopul obtinerii de dovezi de audit si evaluarea lor cu obiectivitate pentru a determina masura in care sunt indeplinite criteriile de audit;

Audit intern – audituri conduse de, sau in numele organizatiei insasi, pentru analiza efectuata de management sau pentru alte scopuri interne si pot alcatui baza pentru declaratia de conformitate a organizatiei;

Audit de terta parte – audit efectuat de organizatii externe independente pentru a furniza certificarea conformitatii cu cerintele unui referential

Dovezi de audit – inregistrari, declaratii ale faptelor sau alte informatii care sunt relevante in raport cu criteriile de audit si sunt verificabile;

Domeniul auditului – amploarea si limitele unui audit;

Plan de audit – descriere a activitatilor si a acordurilor pentru un audit;

Criterii de audit – ansamblu de politici, proceduri sau cerinte

Program de audit – ansamblu de unul sau mai multe audituri planificate pe un anumit interval de timp si orientate spre un scop anume. Un program de audit include toate activitatile necesare planificarii, organizarii si conducerii auditurilor necesare;

Auditat – organizatie care este auditata;

Auditor – persoana care are aptitudini demonstrate si competenta demonstrata de a efectua un audit;

Expert tehnic – persoana care furnizeaza, echipei de audit, expertiza sau cunostinte specifice;

Echipa de audit – unul sau mai multi auditori care efectueaza un audit sustinuti daca este nevoie de experti tehnici;

Documentatia sistemului de management – documente care descriu modul de aplicare si activitatile pentru care se aplica un sistem de management;

Decizie de certificare - reprezinta procesul prin care Wert Audit SRL hotaraste acordarea sau neacordarea certificarii pentru o organizatie. Termenul de certificare este utilizat in mod generic si poate face referire la certificare initiala, recertificare sau transferul certificarii de la un alt organism de certificare.

Certificat de conformitate – suportul fizic pentru declaratia de conformitate a unei terte parti oferita de organismul de certificare clientului pentru a face dovada certificarii obtinute;

Marca de certificare – simbol ce indica faptul ca sistemul de management al clientului este certificat de titularul marcii.

3.2 Abrevieri

SM - Sistem de Management;

SMC - Sistem de Management al Calitatii;

SMM - Sistem de Management de Mediu;

SMSSO - Sistem de Management al Sanatatii si Securitatii Ocupationale;

SMSI - Sistem de Management al securitatii informatiei;

SMSA - Sistem de Management al sigurantei alimentare;

SME - Sistem de Management al energiei;

MSM - Manualul Sistemului de Management al WERT AUDIT SRL;

MDI – Mapa de documente informative;

DG - Director General;

DC – Director Certificare;

RM – Reprezentantul managementului;

CC – Comisia de certificare;

CT – Comitet Tehnic;

CTA - Comisia pentru tratarea apelurilor.

4. Etapele preliminare procesului de certificare

4.1. Solicitarea certificarii

Organizatiile interesate pot solicita certificarea sistemului de management completand formularul “Cerere pentru certificare”, cod F01-PC05 ce poate fi descarcata de pe site-ul www.wertaudit.ro, poate fi transmisa pe e-mail in urma unei solicitari telefonice sau pe hartie la punctul de lucru al WERT AUDIT SRL.

Cererea trebuie sa fie completata de un reprezentant al solicitantului si returnata in scopul obtinerii datelor necesare pentru:

- a stabili daca WERT AUDIT SRL are competenta si capacitatea de a efectua activitatea de certificare;
- intocmirea ofertei pentru certificare sau extinderea domeniului certificat, unde este cazul.

4.2 Mapa de documente informative

Mapa de documente informative se poate descarca de pe site-ul www.wertaudit.ro sau poate fi transmisa la cerere potentialilor clienti prin e-mail.

Mapa de documente informative cuprinde:

- Reguli pentru certificarea sistemelor de management;
- Reguli de utilizare a certificatelor si a marcii de conformitate;
- Informatii privind tratarea reclamatiiilor;
- Informatii privind tratarea apelurilor.

4.3 Analiza solicitarii

Atunci cand este solicitata certificarea SM sau extinderea domeniului certificat, DC va analiza cererea clientului.

In urma analizei solicitarii DC stabileste:

- daca solicitarea va fi acceptata sau nu;
- componenta echipei de audit;
- esantionarea locatiilor, unde este aplicabil;
- durata auditurilor.

In cazul in care nu sunt definite si intelese in mod clar cerintele solicitantului DC poate solicita, prin mijloacele alese, informatii suplimentare.

Inregistrările generate de DC sunt transmise catre RM pentru intocmirea ofertei financiare.

4.4 Oferta de certificare

Pe baza inregistrarilor generate in urma analizei solicitarii, DC va intocmi oferta tinand cont de tarifele mentionate in documentul "Tarife practicate". Cheltuielile pentru deplasare se vor calcula ulterior separat.

Oferta va fi transmisa impreuna cu Mapa de documente informative (MDI) catre solicitant.

In cazul in care Directorul General considera ca WERT AUDIT SRL nu poate onora solicitarea primita va informa RM asupra deciziei luate, iar acesta va contacta solicitantul pentru a transmite neacceptarea cererii transmise.

4.5 Perfectarea contractului de certificare

RM intocmeste "Contractul de prestari servicii pentru evaluarea sistem-ului/elor de management in vederea certificarii", il transmite Administratorului si apoi solicitantului pentru semnare.

Dupa analiza contractului, de catre solicitant, eventualele obiectii la acesta sunt clarificate de RM impreuna cu solicitantul.

In momentul in care solicitantul este de acord cu prevederile contractului acesta va transmite catre WERT AUDIT SRL un exemplar semnat de un reprezentant legal al organizatiei.

Contractul reprezinta un acord de vointa si reprezinta un document oficial incepand cu data perfectarii lui, generand drepturi si obligatii reciproce si interdependente intre parti, obligatia fiecarei parti avandu-si cauza juridica in obligatia celeilalte.

Procesul de certificare se initiaza dupa semnarea contractului de catre ambele parti.

4.6 Acte aditionale la contractul de certificare

Acte aditionale la contractul de certificare se pot incheia atunci cand clientul solicita:

- extinderea/restrangerea domeniului certificat;
- extinderea/restrangerea numarului de amplasamente certificate;
- modificarea adreselor amplasamentelor;
- modificarea statutului legal al organizatiei;
- modificarea contractului de certificare ca urmare a reorganizarii organizatiei.

Actele aditionale se vor perfecta parcurgand aceleasi etape ca in cazul perfectarii contractului.

Actul aditional isi produce efectele dupa semnarea acestuia de catre ambele parti.

4.7 Asigurarea confidentialitatii

4.7.1 Date ale persoanelor juridice

Conform prevederilor din acordurile juridice incheiate pentru activitatile de certificare, cat si prin politica privind confidentialitatea asumata si declarata, Wert Audit SRL se angajeaza sa pastreze confidentialitatea datelor si informatiilor furnizate / obtinute ca urmare a desfasurarii procesului de certificare si sa nu comunice tertilor aceste informatii fara acordul prealabil al clientului.

In cazul in care Wert Audit SRL este obligat prin lege sa transmita informatii confidentiale unei terti parti, clientul in cauza va fi notificat asupra acestui fapt, inainte de furnizarea informatiilor.

Wert Audit SRL asigura, conform prevederilor procedurii Tratarea reclamatilor si Tratarea apelurilor, confidentialitatea informatiilor obtinute din alte surse decat clientul insusi (reclamatii, autoritati de reglementare, etc.).

4.7.2 Date ale persoanelor fizice (Date cu caracter personal)

Datele cu caracter personal ce pot fi furnizate pentru buna desfasurare a procesului de certificare pot fi "nume si prenume", "functia in cadrul organizatiei", "specializari", "calificari", "certificari", "atributii specificate in fisa postului", "participarea la diverse activitati in cadrul organizatiei", "aptitudini", "semnatura" colectate prin: "Contract de prestari servicii pentru evaluarea sistem-ului/elor de management in vederea certificarii" si acte aditionale la acesta, "program de audit", facturi si dupa caz chitante emise clientului, documentele de audit (raport, plan), analiza documentatiei sistemului de management, chestionar evaluare satisfactie client, cererea de certificare, procese verbale (sedinta deschidere, sedinta inchidere).

Prelucrarea acestor date este necesara pentru buna desfasurare a procesului de certificare solicitat de organizatia client, in care persoana vizata isi desfasoara activitatea.

Pentru buna desfasurare a procesului de certificare, persoanele vizate sunt de acord cu colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Wert Audit SRL prin imputerniciti ai acestuia.

Drepturile persoanei vizate si modul de exercitare al acestor drepturi sunt descrise in Regulamentul pentru colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal, cod: R-DCP.

In vederea realizarii procesului de certificare, Wert Audit SRL poate dezvalui date cu caracter personal urmatoarelor categorii de destinatari:

- a) imputerniciti (echipa de audit, Comisia de Certificare, Director Certificare, Director General, Comisia de tratare a apelurilor)
- b) furnizori de servicii (contabilitate, curierat, servicii bancare);
- c) autoritati publice (Parchet, Politie, instantele judecatoresti si altor organe abilitate ale statului), in baza si in limitele prevederilor legale si ca urmare a unor cereri expres formulate;
- d) reprezentantilor legali / imputerniciti ai clientului;
- e) persoanei vizate in contextul exercitarii dreptului de acces.

Toate documentele care contin date cu caracter personal se inregistreaza si urmeaza regulile de pastrare, procesare, multiplicare, transport, transmitere, distrugere si arhivare stabilite prin Ordinul Ministerului Finantelor Publice nr. 2634/2015, procedurile interne ale Wert Audit S.R.L. si prevederile Regulamentului (UE) 2016/679.

Regulamentul pentru colectarea si prelucrarea datelor cu caracter personal, cod: R-DCP implementat de Wert Audit S.R.L., transpune prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 si poate fi consultat pe site-ul www.wertaudit.ro.

4.8 Transmiterea documentatiei sistem-ului/elor de management

Ca urmare a perfectarii Contractului de prestari servicii pentru evaluarea sistem-ului/elor de management in vederea certificarii clientul trebuie sa transmita la punctul de lucru al WERT AUDIT S.R.L. sau la adresa de e-mail: office@wertaudit.ro documentatia sistem-ului/elor de management.

In cazul transferarii certificarii Reprezentantul Managementului va solicita organismului de certificare de la care se transfera certificarea rapoartele efectuate pana la data solicitarii transferului.

In situatia in care organismul de certificare de la care se preia certificarea nu poate transmite ori refuza transmiterea documentelor solicitate, durata auditului pentru transferul certificarii se va modifica.

Documentele primite sunt gestionate de catre DC.

4.9 Evaluarea preliminara a documentatiei sistem-ului/elor de management

Directorul Certificare verifica daca documentatia sistem-ului/elor de management transmisa de solicitant este completa. In situatia in care nu este completa va cere solicitantului documentele necesare.

In cazul transferarii certificarii Auditorul sef va evalua rapoartele de audit, transmise de organismul de certificare de la care se face transferul certificarii, pentru a stabili daca acestea indica neconformitati majore ramase neinchise. Atunci cand este cazul DC va recalcula durata auditului pentru transferul certificarii.

Continuarea procesului de certificare se face dupa ce documentatia sistem-ului/elor de management a fost transmisa integral catre WERT AUDIT SRL.

4.10 Stabilirea echipei de audit, rolul si responsabilitatile membrilor echipei de audit

Membrii echipei de audit sunt selectati in baza procedurilor de certificare specifice aplicate de WERT AUDIT SRL.

Propunerea pentru componenta echipei de audit este efectuata in cadrul analizei cererii de certificare sau extindere a domeniului certificat si este supusa aprobarii Directorului General.

La aprobarea echipei de audit, Directorul General se asigura ca nu exista conflicte de interese, si ca echipa de audit are competenta in domeniul solicitat pentru certificare.

WERT AUDIT SRL comunica solicitantului componenta echipei de audit solicitand acordul acestuia si declararea oricarui conflict de interese.

Solicitantul poate contesta unul sau mai multi membri ai echipei de audit. Contestarea membrilor echipei de audit se face in cadrul adresei de comunicare mentionand motivele neacceptarii si returnand documentul catre WERT AUDIT SRL.

In cazul in care contestatia este intemeiata WERT AUDIT SRL va modifica componenta echipei de audit si se va relua procesul de acceptare a echipei de audit de catre client.

Auditorul sef are urmatoarele atributii si responsabilitati:

- instruieste echipa de audit inaintea fiecarui audit;
- alocă responsabilitatile fiecarui membru in cadrul echipei;
- analizeaza documentatia SM al solicitantului, solicitand eventuale completari;
- elaboreaza planul de audit;
- comunică periodic stadiul auditului si orice probleme auditatului si clientului auditului,

dupa cum este cazul;

- reprezinta echipa de audit în fata conducerii auditatului;
- efectueaza sedinta de deschidere si de inchidere a auditului;
- urmareste indeplinirea activitatilor specificate in planul de audit;
- urmareste actiunile corective de la auditurile anterioare atunci cand este cazul;
- coordoneaza si raspunde de buna desfasurare a procesului de audit pentru care a fost desemnat;
- raspunde pentru realizarea activitatilor de audit în conditii de obiectivitate si

confidentialitate;

- mediaza si incearca sa rezolve divergentele dintre auditat si echipa de audit, sau dintre membrii echipei, daca este cazul;

- convine cu membrii echipei de audit asupra constatarilor si concluziilor auditului pe care le prezinta auditatului la sedinta de inchidere;

- elaboreaza Raportul de audit;
- pastreaza si protejeaza in conditii de siguranta si securitate documentele auditului;
- pastreaza confidentialitatea asupra informatiilor obtinute pe durata auditului.

Auditorul are urmatoarele atributii si responsabilitati:

- participa la auditurile in care este membru al echipei de audit;
- analizeaza documentele SM ale auditatului, consemneaza observatiile, documenteaza constatarile si raporteaza rezultatele obtinute;
- constata respectarea criteriilor de audit;
- realizeza in mod efectiv si eficient auditul activitatilor/proceselor alocate de auditorul sef;
- coopereaza cu auditorul sef in vederea indeplinirii sarcinilor primite;

- participa la elaborarea raportului de audit;
- pastreaza si protejeaza in conditii de siguranta si securitate documentele auditului;
- pastreaza confidentialitatea asupra informatiilor obtinute pe durata auditului.

Expertul tehnic are urmatoarele atributii si responsabilitati:

- participa la auditurile in care este membru al echipei de audit;
- asigura expertiza tehnica necesara echipei de audit pentru procese specifice;
- consemneaza observatiile tehnice din timpul auditului;
- coopereaza cu Auditorul sef/Auditorii si ii sprijina pentru a constata conformitatea cu criteriile auditului;
- pastreaza confidentialitatea asupra informatiilor obtinute pe durata auditului;
- pastreaza si protejeaza in conditii de siguranta documentele auditului.

La efectuarea auditurilor pot participa observatori, ghizi, translatori.

Participarea observatorilor si/sau a translatorilor este comunicata de catre Wert Audit SRL organizatiei auditate odata cu echipa de audit.

Observatorii pot fi personal al Wert Audit SRL sau evaluatori ai organismului de acreditare, acestia avand rolul de a monitoriza performanta echipei de audit si modul de desfasurare al auditului. Observatorilor nu le este permis sa intervina in efectuarea auditului sau sa o influenteze.

Ghizii sunt personal desemnat de organizatia auditata pentru a insotii echipa de audit pe parcursul desfasurarii auditului si a:

- stabili contactul si a programa interviurile;
- organiza vizitele in anumite parti ale amplasamentului sau ale organizatiei;
- asigura cunoasterea si respectarea regulilor, procedurilor referitoare la siguranta si sanatate de catre echipa de audit;
- participa in calitate de martor la audit din partea clientului;
- furniza clarificari sau informatii membrilor echipei de audit.

Echipa de audit trebuie sa se asigure ca ghizii nu influenteaza si nu intervin in procesul de audit sau rezultatele auditului.

Translatorii sunt personal utilizat pentru a traduce unui membru sau echipei de audit pe durata de desfasurare a auditului.

4.11 Programul de audit

Wert Audit SRL stabileste programul de audit pentru certificarea si mentinerea certificarii sistem-ului/elor de management dupa perfectarea contractului.

Programul de audit pentru certificarea initiala cuprinde:

- un audit initial in doua etape (etapa I + etapa II);
- un prim audit de supraveghere in primul an de la certificare;
- un al doilea audit de supraveghere in cel de-al doilea an de la certificare;
- un audit de recertificare in al treilea an de la certificare, dar inainte de expirarea certificarii.

Programul de audit pentru recertificare cuprinde:

- un audit de recertificare;
- un prim audit de supraveghere in primul an de la certificare;
- un al doilea audit de supraveghere in cel de-al doilea an de la certificare;
- un audit de recertificare in al treilea an de la certificare, dar inainte de expirarea certificarii.

Auditul de recertificare se efectueaza, de regula numai intr-o etapa. Exceptie facand cazurile in care au fost identificate schimbari semnificative ale sistemului de management, in cadrul organizatiei clientului sau ale contextului in care functioneaza sistemul de management (de exemplu schimbari ale legislatiei), cand se va efectua in doua etape. In contextul sistemelor

integrate se va analiza fiecare sistem de management in parte si se va decide daca sunt necesare una sau doua etape de audit.

Programul de audit pentru transferul certificarii poate cuprinde:

- un audit pentru transferul certificarii;
- un prim audit de supraveghere in primul an de la data efectuarii auditului pentru transferul certificarii;
- un al doilea audit de supraveghere in cel de-al doilea an de la efectuarii auditului pentru transferul certificarii;
- un audit de recertificare inainte de expirarea certificarii.

In cazul transferarii certificarii, acordate de catre un alt organism de certificare perioada de valabilitate a certificarii acordate de Wert Audit SRL este aceeaasi cu cea acordata de organismul de certificare de la care este preluata certificarea. Astfel programul de audit va fi considerat ca fiind unul pentru certificare initiala la care se vor exclude etapele parcurse de client cu organismul de la care se face transferul, acestea fiind inlocuite de un audit pentru transferul certificarii. Spre exemplu in cazul in care transferul certificarii se face in perioada in care ar trebui efectuata supravegherea II, luand in considerare un program de audit pentru certificare initiala, se va efectua un audit pentru transferul certificarii si un audit de recertificare.

Este posibil ca in urma efectuarii auditului de etapa I dimensiunea auditului de etapa II stabilita initial in programul de audit sa fie considerata necorespunzatoare si sa necesite modificarea acestuia.

Programul de audit contine perioada de desfasurare si durata fiecarui audit, iar acolo unde este cazul contine esantionul amplasamentelor care urmeaza a fi auditate.

Programul de audit este stabilit pentru fiecare ciclu de certificare de la data luarii deciziei de certificare a sistem-ului/elor de management si pana la recertificare.

Programul de audit poate include pe langa auditurile programate si audituri neprogramate precum audituri de extindere a certificarii efectuate la solicitarea clientului, audituri suplimentare efectuate atunci cand este necesara urmarirea implementarii actiunilor corective si/sau preventive stabilite ca urmare a neconformitatilor majore sau audituri de investigare a reclamatilor survenite in urma reclamatilor primite de Wert Audit SRL.

Intervalul dintre etapa I si etapa II nu poate fi mai mare de 6 luni.

Wert Audit SRL va inlocui programul de audit atunci cand:

- este solicitata o extindere/restrangere a domeniului certificat;
- in urma auditului de etapa I, daca se constata ca programul intocmit initial nu este corespunzator;
- in urma efectuarii unui audit de investigare a reclamatilor;
- in urma efectuarii unui audit suplimentar fata de cele prevazute in programul de audit.

Pentru continuitatea certificarii clientul va solicita recertificarea sistem-ului/elor de management cu minim doua luni inainte de expirarea certificarii, astfel incat noul certificat sa poata fi eliberat pana la expirarea celui in vigoare. In cazul in care solicitarea se face cu intarziere si nu mai exista timpul minim pentru parcurgerea etapelor de recertificare, inclusiv emiterea certificatului, certificarea este considerata ca fiind una initiala si va fi tratata ca atare.

4.12 Esantionarea amplasamentelor multiple

Directorul Certificare stabileste, atunci cand este necesar, marimea esantionului de amplasamente in care se va desfasura auditul pentru organizatii cu mai multe amplasamente (in afara de sediul central) se face conform prevederilor procedurilor de certificare specifice aplicate de WERT AUDIT SRL, intocmite pe baza documentului IAF MD 1:2018 - IAF Mandatory Document for the audit and certification of a Management System operated by a multi-site organization.

4.13 Calculul duratei de audit

Directorul Certificare stabileste durata auditurilor pe baza informatiilor furnizate de client in cererea de certificare sau cererea pentru extinderea domeniului de certificare.

Durata auditului se stabileste pe baza prevederilor procedurilor de certificare specifice aplicate de WERT AUDIT SRL, intocmite pe baza standardului SR ISO/CEI TS 17023:2014 - Evaluarea conformitatii. Linii directoare pentru determinarea duratei auditurilor de certificare ale sistemelor de management.

5. Procesul de certificare

5.1 Planul de audit

Pentru fiecare audit identificat in programul de audit, Wert Audit SRL se asigura ca este stabilit un plan de audit bazat pe cerintele documentelor proprii.

Pentru fiecare audit, Wert Audit SRL stabileste impreuna cu clientul obiectivele auditului, domeniul si criteriile auditului.

Obiectivele auditului pot include urmatoarele:

- a) determinarea conformitatii sistemului de management al clientului, sau a unor parti din acesta, cu criteriile de audit;
- b) evaluarea capacitatii sistemului de management de a se asigura ca organizatia clientului indeplineste cerintele legale, reglementate si contractual, aplicabile;
- c) evaluarea eficacitatii sistemului de management de a se asigura ca organizatia clientului indeplineste in mod continuu obiectivele specificate;
- d) identificarea zonelor de imbunatatire potential a sistemului de management, daca s-a convenit astfel.

Domeniul auditului descrie amploarea si limitele auditului, precum locatiile fizice, unitatile organizationale, activitatile si procesele care vor fi auditate.

Criteriile de audit utilizate ca referinta pentru determinarea conformitatii includ:

- cerintele dintr-un document normative definit referitor la sistemul de management;
- procesele definite si documentatia sistemului de management dezvoltat de client.

Planul de audit documentat de conducatorul echipei de audit include urmatoarele:

- a) obiectivele auditului;
- b) criteriile auditului;
- c) domeniul auditului, inclusiv identificarea unitatilor functionale sau organizationale sau a proceselor care urmeaza a fi auditate;
- d) datele calendaristice si locatiile unde se vor realiza activitatile auditurilor la fata locului, inclusiv vizitele in locatiile temporare, dupa cum este cazul;
- e) orarul si duratele prevazute pentru activitatile auditurilor la fata locului;
- f) rolurile si responsabilitatile membrilor echipei de audit si ale persoanelor care ii insotesc.

Pentru fiecare etapa a auditului conducatorul echipei intocmeste planul de audit si il transmite clientului. In cazul in care clientul are obiectii asupra planului de audit le va transmite in scris catre conducatorul echipei.

Datele calendaristice pentru fiecare audit sunt convenite in prealabil cu clientul inaintea efectuarii auditului.

Planul de audit intocmit de conducatorul echipei de audit, este comunicat clientului pentru analiza si acceptare cu cel putin 3 zile inainte de efectuarea auditului.

Planul de audit intocmit de conducatorul echipei de audit furnizeaza informatiile necesare atat echipei de audit cat si auditatului.

5.2 Efectuarea auditurilor

Procesul pentru efectuarea auditurilor la fata locului include o sedinta de deschidere la inceputul auditului, comunicarea pe parcursul auditului, colectarea si verificarea informatiilor, identificarea si inregistrarea constatarilor auditului, pregatirea concluziilor auditului si o sedinta de inchidere la finalizarea auditului.

Sedinta de deschidere este condusa de conducatorul echipei de audit si are rolul de a furniza o scurta descriere a modului de desfasurare a auditului.

Pe parcursul auditului conducatorul echipei de audit reatribuie activitatile intre membrii echipei de audit dupa cum este necesar si comunica periodic clientului evolutia auditului si orice problema aparuta.

Atunci cand dovezile de audit disponibile indica faptul ca obiectivele auditului nu sunt realizabile sau exista riscul imediat si semnificativ de a nu fi indeplinite, conducatorul echipei de audit raporteaza clientului si catre Wert Audit SRL, pentru a determina actiunile adecvate.

In aceasta situatie Wert Audit SRL poate dispune urmatoarele:

- reconfirmarea sau modificarea planului de audit;
- modificari ale obiectivelor de audit sau ale domeniului de audit;
- oprirea auditului.

Conducatorul echipei de audit analizeaza impreuna cu clientul orice necesitate de modificare a domeniului de audit care intervine in cursul auditului si va raporta Wert Audit SRL actiunile intreprinse.

Inainte de efectuarea auditului Wert Audit SRL agreeaza cu clientul prezenta observatorilor si se asigura ca acestia nu influenteaza si nu intervin in procesul de audit sau asupra rezultatelor acestuia.

Pe parcursul auditului echipa de audit este insotita de un ghid desemnat de client.

Informatiile culese de membrii echipei de audit, pe parcursul auditului, prin esantionare trebuie verificate pentru a deveni dovezi de audit si trebuie sa fie relevante pentru obiectivele, domeniul si criteriile auditului.

Membrii echipei de audit pot colecta informatiile prin urmatoarele metode:

- a) interviuri;
- b) observarea proceselor si activitatilor;
- c) analiza documentatiei si a inregistrarilor.

Echipa de audit va inregistra, va raporta constatările auditului rezumand conformitatea sau neconformitatea si specificand dovezile de audit in sprijinul acestora.

Constatarile auditului care indica neconformitatea fata de o anumita cerinta a criteriilor de audit sunt formulate identificand clar cerinta si dovezile de audit.

Neconformitatile sunt discutate cu clientul pentru a se asigura ca dovezile sunt corecte si ca neconformitatile sunt intelese de catre acesta astfel incat sa poata stabili cauza si identifica actiunile corective necesare.

Inaintea sedintei de inchidere echipa de audit va efectua urmatoarele:

a) analizeaza constatările auditului si orice alte informatii colectate pe parcursul auditului fata de obiectivele auditului;

b) convine asupra concluziilor auditului, luand in considerare incertitudinea inerenta din procesul de audit ca urmare a esantionarii;

c) identifica orice actiuni de urmarire necesare;

d) confirma adecvarea programului de audit sau orice modificare necesara.

Conducatorul echipei de audit va conduce sedinta de inchidere in scopul de a prezenta managementului organizatiei concluziile auditului inclusiv recomandarea referitoare la certificare.

Clientul are posibilitatea sa puna intrebari pentru a intelege neconformitatile identificate de echipa de audit.

Conducatorul echipei de audit are sarcina de a rezolva orice opinii divergente dintre echipa de audit si client, referitoare la dovezile sau constatarile auditului si sa inregistreze punctele ramase nerezolvate.

5.3 Raportul de audit

Raportul de audit, intocmit de Conducatorul echipei de audit pentru fiecare audit efectuat, este proprietatea Wert Audit SRL si furnizeaza o inregistrare corecta, concisa si clara a auditului pentru a permite luarea unei decizii de certificare informate.

Forma finala a raportului de audit va fi transmisa, in copie clientului. Copia raportului de audit este transmisa insotita de o adresa de confirmare a primirii. Clientul trebuie sa returneze adresa de insotire catre WERT AUDIT SRL semnata de catre un reprezentant al organizatiei.

Raportul de audit contine sau face referire la urmatoarele:

- a) identificarea organismului de certificare;
- b) numele si adresa clientului si ale reprezentantului managementului clientului;
- c) tipul de audit (initial etapa 1, initial etapa 2, de supraveghere, de recertificare, suplimentar, neprogramat etc);
- d) criteriile de audit;
- e) obiectivele auditului;
- f) domeniul auditului, in special identificarea unitatilor organizationale sau functionale sau a proceselor auditate si perioada auditului;
- g) identificarea conducatorului echipei de audit, a membrilor echipei de audit si a oricaror persoane care il insotesc;
- h) datele si locurile in care s-au realizat activitatile de audit (in locatie sau in afara locatiei);
- i) constatarile, dovezile si concluziile auditului, corespunzatoare cerintelor tipului de audit;
- j) orice probleme nerezolvate, daca au fost identificate;
- k) o recomandare a echipei de audit impreuna cu toate conditiile sau observatiile sale.

6. Tipul auditurilor efectuate de Wert Audit

6.1 Auditul de certificare initiala

Auditul de certificare are ca obiectiv evaluarea conformitatii sistem-ului/elor de management cu unul sau mai multe standarde de referinta.

Auditul de certificare este compus din doua etape distincte in cazul certificarii initiale.

6.1.1 Etapa I a auditului de certificare initiala

Se desfasoara, de regula, la sediul organizatiei clientului unde vor fi desfasurate urmatoarele activitati:

- evaluarea documentatiei sistem-ului/elor de management al(e) organizatiei clientului;
- evaluarea sediului clientului si a conditiilor specifice locatiei pentru determinarea nivelului de pregatire a organizatiei pentru etapa a II-a a auditului de certificare;
- analiza stadiului organizatiei clientului in raport cu cerintele standard-ului/elor de referinta si a intelegerii de catre client a acestor cerinte;
- identificarea proceselor, obiectivelor, performantelor si operatiunilor semnificative ale sistem-ului/elor de management din organizatie;

- colectarea informatiilor referitoare la domeniul sistem-ului/elor de management, procesele si locatia (locatiile) clientului, aspectele legale, reglementarile aferente si gradul de indeplinire a lor;
- analiza alocarii resurselor si stabilirea detaliilor, de comun acord cu clientul, pentru etapa 2 a auditului de certificare;
- intelegerea sistemului de management al clientului si a activitatilor la fata locului, in contextul posibilelor aspecte semnificative, cu scopul furnizarii unui punct de plecare pentru planificarea pentru etapa 2 a auditului de certificare;
- verificarea efectuarii analizei de management si a unui audit intern;
- stabilirea nivelului de implementare a sistemului de management pentru a stabili daca clientul este pregatit pentru etapa 2 a auditului de certificare.

Constatarile auditului etapa I sunt documentate in "Raportul de audit etapa I" un exemplar fiind transmis clientului. Raportul de audit in forma sa originala este proprietatea Wert Audit SRL.

Neregulile identificate in Raportul de audit etapa I, care nu sunt solutionate pana la efectuarea auditului de certificare etapa II, vor fi clasificate ca neconformitati la auditul de certificare etapa II.

6.1.2 Etapa a II-a a auditului de certificare initiala

Este programata la un interval de timp suficient de mare fata de auditul etapa I, astfel incat organizatia auditata sa aiba suficient timp pentru rezolvarea neconformitatilor identificate in etapa I a auditului.

Se desfasoara la amplasamentele cuprinse in domeniul auditului cu scopul de a evalua implementarea si eficacitatea sistemului de management al clientului.

Auditul de certificare etapa II urmareste modul in care sistem-ul/ele de management sunt documentate, implementate si mentinute la toate nivelurile organizatiei si adecvarea cu politica si obiectivele stabilite de aceasta.

La auditul de certificare etapa II echipa de audit evalueaza urmatoarele aspecte:

- informatii si dovezi referitoare la conformitatea cu cerintele standardului aplicabil fiecarui sistem de management sau cu alte documente normative;
- monitorizarea, masurarea, raportarea si analiza performantei in raport cu obiectivele cheie si tintele stabilite , conform cerintelor standard-ului/elor de referinta;
- gradul de conformare cu legislatia in vigoare;
- controlul operational al proceselor clientului;
- auditul intern si analiza efectuata de management;
- responsabilitatea managementului pentru politicile stabilite;
- legatura dintre cerintele normative, politici, obiective, si tintele referitoare la performanta, cerinte legale aplicabile, responsabilitati si competente ale personalului, date referitoare la performante si constatarile si concluziile auditului intern.

Informatiile si dovezile de audit colectate de echipa de audit in timpul auditului de certificare etapa II sunt analizate de membrii echipei de audit care convin asupra concluziilor de audit si intocmesc un Raport de audit etapa II.

6.2 Audit pentru transferul certificarii

Inainte de efectuarea auditului pentru transferul certificarii se va solicita clientului transmiterea documentatiei aferente sistem-ului/elor de management in vederea unei evaluari preliminare. De asemenea atunci cand este posibil se va solicita organismului de certificare de la care se transfera certificarea sau clientului rapoartele auditurilor anterioare.

In cazul in care documentele solicitate sunt transmise, iar clientul nu are neconformitati majore ramase neinchise de la auditurile anterioare, auditul pentru transferul certificarii se va rezuma la analiza acestor documente si la o vizita de o zi la sediul organizatiei.

Atunci cand nu sunt transmise toate documentele solicitate sau clientul are neconformitati majore ramase neinchise de la auditurile anterioare, auditul pentru transferul certificarii va avea durata unui audit de recertificare.

La intocmirea programului de audit auditul pentru transferul certificarii poate inlocui un audit de supraveghere si va avea durata necesara unui audit de supraveghere. De asemenea poate fi un audit de sine statator cu durata de o zi sau durata unui audit de recertificare, dupa caz.

6.3 Audit suplimentar

Auditurile suplimentare sunt desfasurate de Wert Audit SRL pentru a verifica eficacitatea corectiilor si a actiunilor corective aplicate de client pentru rezolvarea neconformitatilor identificate la auditul de certificare, transferul certificarii, extindere, recertificare sau de supraveghere.

Clientul va fi informat daca auditul suplimentar va fi unul complet sau unul limitat.

Pentru auditurile suplimentare nu este necesara intocmirea unui plan de audit sau a unui raport de audit. Concluziile acestuia vor fi mentionate in fisele de neconformitate, anexa la raportul de audit al etapei pentru care s-a efectuat auditul suplimentar.

6.4 Audit de supraveghere

Auditul de supraveghere se desfasoara la fata locului, o data pe an si are scopul de a verifica in mod planificat daca clientul certificat mentine conditiile in care a fost acordata certificarea.

Acesta nu este un audit complet, dar include cel putin urmatoarele:

- auditurile interne si analiza efectuata de management;
- o analiza a actiunilor intreprinse pentru neconformitatile identificate in timpul auditului anterior;
- eficacitatea sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor clientului;
- evolutia activitatilor planificate pentru imbunatatirea continua;
- continuitatea controlului operational;
- analiza oricaror modificari;
- utilizarea marcilor si/sau a oricaror referiri la certificare.

In urma efectuarii auditului de supraveghere se intocmeste "Raport de audit supraveghere".

Primul audit de supraveghere se va efectua dupa maximum 12 luni de la data efectuarii auditului de certificare etapa a II-a, iar cel de-al doilea la 24 de luni.

Primul audit de supraveghere se va efectua la minim 6 luni de la efectuaerea auditului de certificare initiala/recertificare, iar cel de-al doilea la minim 6 luni de la data planificata pentru efectuarea primului audit de supraveghere stabilita conform Programului de audit.

6.5 Audit de recertificare

Scopul auditului de recertificare este sa confirme continua conformitate si eficacitate a sistemului de management relevant si aplicabilitatea lui continua pentru domeniul certificarii.

Auditul de recertificare tine cont de performanta sistemului de management in timpul perioadei de certificare si include analiza rapoartelor auditurilor de supraveghere anterioare.

Auditul de recertificare poate necesita o etapa I de audit in situatiile in care au fost schimbari semnificative ale sistem-ului/elor de management, al/ale clientului ori ale contextului in care functioneaza sistemul de management (de exemplu schimbari ale legislatiei).

Daca in timpul auditului de recertificare sunt identificate neconformitati sau lipsa dovezilor de conformitate, clientul are la dispozitie maxim 1 luna pentru a implementa corectiile si actiunile corective necesare.

In urma efectuarii auditului de recertificare se intocmeste "Raport de audit recertificare".

Depunerea cererii pentru recertificare se poate face cu 6 luni pana la 3 luni inainte de expirarea valabilitatii certificarii inscise pe certificatul de conformitate.

Directorul Certificare va instiinta clientul cu 6 luni inainte de expirarea valabilitatii certificarii.

In cazul in care clientul nu respecta termenul mentionat anterior Wert audit SRL nu ii poate garanta continuitatea certificarii, iar solicitarea va fi tratata ca o certificare initiala.

6.6 Audituri speciale

6.6.1 Audit de extindere a domeniului certificat

Extinderea domeniului certificat se face pentru certificarile existente si aflate in perioada de valabilitate. Extinderea domeniului poate fi facuta pentru alte activitati sau alte amplasamente decat cele deja certificate.

De regula, auditul pentru extinderea domeniului certificarii se efectueaza odata cu un audit de supraveghere cu suplimentarea duratei auditului cu timpul necesar pentru auditarea tuturor cerintelor standardului pentru sistemul de management limitate la activitatile solicitate pentru extindere.

In situatia cand acest lucru nu este posibil, auditul pentru extinderea domeniului certificarii cuprinde auditarea tuturor cerintelor standardului pentru sistemul de management limitate la activitatile solicitate pentru extindere.

Raportul de audit intocmit ca urmare a efectuarii unui audit de extindere va contine recomandarea pentru acordarea sau neacordarea certificarii domeniilor solicitate pentru extindere.

6.6.2 Audit investigare reclamatii/modificari

Auditurile investigare reclamatii se desfasoara la clientii certificati ca urmare a reclamatilor.

Aceste audituri sunt anuntate cu 2 zile inainte de desfasurarea lor. Pentru acest tip de audit nu se intocmeste un plan de audit acesta avand obiective punctuale care sunt comunicate clientului printr-o adresa scrisa.

In acest caz clienti nu pot obiecta asupra membrilor echipei de audit.

In aceasta situatie se desemneaza o alta echipa de audit decat cea de la certificare/recertificare pentru a evita orice conflicte de interese.

In Raportul de audit recomandarea echipei de audit este specifica situatiei.

Auditurile investigare modificari sunt efectuate ca urmare a modificarilor comunicate de client si sunt audituri focalizate pe modificarile comunicate de client urmarind daca sistemul de management certificat continua sa indeplineasca certintele de certificare.

Auditurile investigare modificari se desfasoara in termen de maxim 45 de zile de la data comunicarii modificarilor de catre client daca modificarile nu pot fi auditate in cadrul unui audit de supraveghere.

Auditul investigare modificari va fi efectuat, de regula, de aceeasi echipa de audit care a efectuat ultimul audit.

7. Decizia de certificare

Decizia de certificare in cadrul Wert Audit SRL este luata de Comisia de Certificare. CC este compusa din Presedinte si membri ai comisiei.

Nu se acorda certificarea in cazul in care nu au fost rezolvate neconformitatile majore identificate la ultimul audit.

Daca implementarea corectiilor si actiunilor corective privitoare la o neconformitate majora nu se poate verifica intr-un interval de 6 luni de la ultima zi de audit a etapei II, se efectueaza alt audit etapa II inainte de recomandarea certificarii.

Atunci cand se ia in considerare un transfer de certificare de la un alt organism de certificare, CC va solicita echipei de audit informatii suficiente pentru a lua o decizie cu privire la certificare.

Daca decizia este favorabila, WERT AUDIT SRL va emite un certificat de conformitate si o marca de certificare.

In cazul in care o organizatie are implementat un sistem integrat sau mai multe sisteme de management WERT AUDIT SRL va emite cate un certificat de conformitate pentru fiecare sistem de management pentru care a fost luata decizia de certificare favorabila.

In oricare dintre situatii solicitantul va fi instiintat asupra deciziei luate.

WERT AUDIT SRL isi asuma raspunderea pentru deciziile referitoare la acordarea sau neacordarea certificarii, transferul certificarii, recertificarea, mentinerea, suspendarea, retragerea, extinderea sau restrangerea certificarii.

In cazul in care decizia nu este favorabila acordarii certificarii, solicitantul poate face apel la decizia luata. Informatii privind Tratarea apelurilor se regasesc in MDI.

8. Emiterea Certificatului de conformitate si a marcii de certificare

Fiecare certificat emis reprezinta dovada conformitatii sistemului de management cu standardul de referinta.

Perioada de valabilitate a certificatului de conformitate este de 3 ani pentru certificarea initiala sau in cazul recertificarii, iar valabilitatea acestuia incepe cu data luarii deciziei de certificare. In cazul transferului certificarii perioada de valabilitate a certificatului emis de Wert Audit SRL este perioada ramasa de la data luarii deciziei de transferare a certificarii pana la expirarea certificarii acordate de organismul de la care se transfera certificarea.

Certificatul emis precizeaza cel putin:

- datele de identificare ale WERT AUDIT SRL;
- denumirea si adresa organizatiei certificate (inclusiv amplasamentele);
- standardul de referinta;
- domeniul / domeniile de activitate acoperite de sistemul de management certificat;
- data certificarii initiale;
- data emiterii certificatului;
- data actualizarii;
- data expirarii certificarii acordate;
- marca de certificare;
- modelul de timbru pentru confirmarea supravegherii;
- perioadele de efectuare a supraveghegerilor si confirmarea efectuarii fiecarei supravegheri;
- conditiile in care este valabil certificatul.

Certificat-ul/ele si marc-a/ile de certificare vor fi transmise catre client insotite de o adresa de confirmare a primirii. Clientul are obligatia de a returna adresa de insotire catre WERT AUDIT SRL semnata de catre un reprezentant al organizatiei.

9. Mentinerea certificarii

Decizia de mentinere a certificarii este luata de Directorul General pe baza recomandarii facute de echipa de audit in urma auditului de supraveghere sau de investigare reclamatii/modificari. Astfel daca nu sunt identificate neconformitati majore sau nereguli in modul de desfasurare a auditului decizia va fi de mentinerea certificarii.

In situatia in care au fost identificate neconformitati minore organizatia are la dispozitie maxim o saptamana pentru a stabili cauzele, corectiile si actiunile corective ce trebuie sa fie transmise pentru a fi acceptate de conducatorul echipei de audit. Ca urmare a acceptarii cauzelor, corectiilor si actiunilor corective de conducatorul echipei de audit si a recomandarii de mentinere a certificarii DG va lua decizia de mentinere a certificarii. In caz contrar va suspenda certificarea acordata pana la acceptarea cauzelor, corectiilor si actiunilor corective de catre conducatorul echipei de audit si recomandarea mentinerii certificarii, dar nu mai mult de 3 luni de zile. Dupa acest termen certificarea acordata va fi retrasa.

In cazul identificarii unor neconformitati majore conducatorul echipei de audit poate stabili impreuna cu organizatia efectuarea unui audit suplimentar sau transmiterea corectiilor si actiunilor corective in termen de maxim 3 luni, timp in care DG va suspenda certificarea acordata.

Ridicarea suspendarii se poate face numai in conditiile inlaturarii tuturor neconformitatilor in termen de maxim 3 luni, in caz contrar certificarea se retrage.

10. Recertificarea

Etapele pentru recertificarea sistem-ului/elor de management sunt similare cu etapele pentru obtinerea certificarii initiale. Exceptie facand etapa I a auditului de certificare care poate fi exclusa in cazul in care clientul nu are schimbari semnificative in cadrul organizatiei de la ultimul audit.

Decizia de recertificare este luata in mod asemanator ca in cazul certificarii initiale insa tinand cont si de rapoartele de audit de la certificare.

Directorul Certificare va instiinta clientul anterior perioadei in care poate solicita recertificarea, respectiv cu minim 30 de zile calendaristice inainte de expirarea certificarii.

Daca implementarea corectiilor si actiunilor corective pentru neconformitatile majore nu s-a putut verifica inainte de data de expirare a certificarii, atunci nu se poate lua decizia de recertificare si validitatea certificatului nu este extinsa. Clientul trebuie informat si consecintele trebuie explicate acestuia.

11. Obligatiile clientilor certificati

In perioada de valabilitate a certificarii organizatia certificata are obligatia de a mentine conformitatea sistem-ului/elor de management cu standard-ul/ele de referinta, de a respecta conditiile contractuale si obligatiile prevazute in documentatia pusa la dispozitia sa de WERT AUDIT SRL prin Mapa de Documente Informative.

Organizatiile certificate au obligatia de a comunica in scris catre WERT AUDIT SRL orice modificare intervenita in activitatea desfasurata, in structura sau in statutul organizatiei in termen de 30 de zile calendaristice de la data producerii sau inregistrarii acestora in documentele organizatiei.

Documentul informativ "Reguli de utilizare a certificatelor si a marcii de certificare" descrie modul in care clientii pot utiliza certificatul de conformitate si marca de certificare cat si sanctiunile aplicate de WERT AUDIT SRL in cazul nerespectarii regulilor prevazute de document. Documentul face parte din Mapa de Documente Informative, oferita clientilor la solicitarea certificarii.

12. Informatiile accesibile publicului privind clientii certificati

WERT AUDIT SRL face publice informatiile referitoare la statutul certificarii fiecarui client pe site-ul www.wertaudit.ro. Pentru a verifica statutul certificarii unei organizatii, partile interesate, trebuie sa intre pe site-ul al WERT AUDIT SRL, la pagina ``Organizatii certificate`` si sa urmeze instructiunile afisate.

Informatiile puse la dispozitia publicului sunt urmatoarele:

- denumirea organizatiei;
- adresa sediului social;
- activitatile certificate;
- standardul de referinta;
- statutul certificarii, care poate fi: certificat, suspendat sau retras;
- valabilitatea certificarii obtinute;
- Codul Unic de Inregistrare.

13. Sanctiuni

13.1 Avertismentul

Decizia de aplicare a sanctiunii de "Avertisment" este luata de Directorul General pe baza dovezilor primite sau constatate.

Directorul Certificare transmite in scris titularului certificat-ului/elor avertismentul formulat de DG.

Sanctiunea de "Avertisment" se aplica atunci cand:

- nerespectarea unei prevederi se datoreaza unui autocontrol ineficient sau insuficient, aplicat de titular asupra modului de utilizare a certificat-ului/elor de conformitate si / sau a marcii/lor de certificare;
- nerespectarea cerintelor documentului Reguli de utilizare a certificatelor si a marcii de certificare, cod: MDI-04 se datoreaza unor omisiuni involuntare.

Sanctiunea de "Avertisment" se aplica o singura data pentru nerespectarea unei prevederi. In cazul in care se constata ca abaterea este repetata WERT AUDIT SRL va aplica sanctiunea de "Suspendare" a certificarii acordate.

Pe parcursul unui ciclu de certificare sanctiunea de "Avertisment" nu se poate aplica de mai mult de 3 ori, la depasirea acestui numar se aplica sanctiunea de "Suspendare" a certificarii acordate.

13.2 Suspendarea si ridicarea suspendarii certificarii

WERT AUDIT SRL suspenda certificarea in urmatoarele situatii:

- Titularul certificat-ului/elor solicita acest lucru;
- La auditul suplimentar pentru verificarea implementarii actiunilor corective stabilite pentru inlaturarea neconformitatilor identificate in audit, se constata ca acestea nu au fost implementate corect in termenul stabilit de comun acord;
- Titularul certificat-ului/elor a utilizat abuziv sau incorect certificatul si nu inteprinde in timp util masurile corespunzatoare pentru a elimina posibilitatea repetarii acestor situatii;
- Titularul certificat-ului/elor a operat modificari care influenteaza functionarea sistemul de management ce nu au fost comunicate catre WERT AUDIT SRL;
- Titularul certificat-ului/elor nu respecta planificarea efectuarii auditurilor de supraveghere programate;
- Nerespectarea unei prevederi pentru care s-a aplicat deja sanctiunea "Avertisment" se repeta;

- Titularul certificat-ului/elor intarzie plata facturilor emise pentru unul sau mai multe servicii prestate cu mai mult de 45 de zile de la data transmiterii.

Suspendarea dupa 45 de zile pentru neplata facturilor emise se poate aplica doar titularilor de certificat(e) nu si clientilor la care procesul de certificare nu a fost finalizat.

- In cazul constatarii uneia dintre situatiile de mai sus DG va lua decizia de suspendare a certificarii.

In cazul constatarii uneia dintre situatiile de mai sus, DG analizeaza propunerea privind suspendarea certificarii acordate, inaintata de Directorul Certificare sau de Conducatorul echipei de audit.

Pentru informarea asupra situatiilor referitoare la suspendarea certificarii datorita utilizarii necorespunzatoare a certificatelor sau a marcii de certificare a se vedea documentul "Reguli de utilizare a certificatelor si a marcii de certificare" cod: MDI-04. Acesta face parte din Mapa de Documente Informativ.

Directorul Certificare instiinteaza in scris titularul certificarii privind propunerea pentru suspendarea certificarii si data la care se va lua decizia de suspendare.

Suspendarea se poate aplica pentru o perioada de maxim 3 luni si intra in vigoare incepand cu data la care a fost luata decizia.

Atunci cand este cazul titularului certificarii ii revine datoria de a remedia deficientele existente intr-un interval de timp care sa nu depaseasca durata suspendarii.

WERT AUDIT SRL verifica eliminarea deficientelor la data la care solicitantul anunta rezolvarea acestora, dar nu mai tarziu de expirarea celor 3 luni de suspendare.

Daca in intervalul de 3 luni de zile titularul certificarii nu reactioneaza la atentionarea scrisa sau daca actiunile corective implementate de acesta nu elimina neconformitatile care au generat suspendarea, WERT AUDIT SRL retrage certificarea acordata.

Ca urmare a suspendarii certificarii:

- detinatorul nu are voie sa faca nicio referire la certificare in activitatea sa;
- detinatorul poate face apel la decizia de suspendare a certificarii;
- organismul de certificare face publica suspendarea.

In cazul in care, in urma verificarii implementarii actiunilor corective pentru neconformitatile care au generat suspendarea certificatului, se constata conformitatea sistemului de management cu standardul de referinta, WERT AUDIT SRL instiinteaza titularul si ridica suspendarea certificarii.

Pe parcursul unui ciclu de certificare sanctiunea de "Suspendare" nu se poate aplica de mai mult de 2 ori, la depasirea acestui numar se aplica sanctiunea de "Retragere" a certificarii acordate.

Durata de valabilitate a certificarii acordate nu se modifica in cazul unei suspendari, indiferent de perioada de suspendare.

In cazul in care solicitantul nu este de acord cu decizia luata acesta poate face apel in conformitate cu prevederile procedurii Tratarea apelurilor.

13.3 Restrangerea certificarii

In cazul in care titularul certificatului, aflat in perioada de valabilitate, doreste restrangerea domeniului de certificare trebuie sa solicite in scris acest lucru catre WERT AUDIT SRL.

WERT AUDIT SRL poate restrange domeniul de certificare acordat daca constata ca clientul nu mai efectueaza sau nu mai detine utilajele, infrastructura necesara pentru desfasurarea activitatilor cuprinse in domeniul certificat.

WERT AUDIT SRL va retrage vechiul certificat si va acorda un nou certificat care cuprinde noul domeniu certificat. Data de expirare a acestuia este data mentionata in certificatul initial.

13.4 Retragerea certificarii si anulara certificatului de conformitate

Situatiile in care certificarea acordata poate fi retrasa sunt:

- certificarea a fost suspendata si titularul certificarii nu elimina cauzele care au dus la suspendare, in perioada de timp stabilita, sau actiunile corective intreprinse s-au dovedit a fi necorespunzatoare;
- titularul certificarii nu aplica noile cerinte transmise de WERT AUDIT SRL;
- titularul certificarii se desfiinteaza sau intra in faliment;
- titularul certificarii incalca prevederile contractuale;
- clientul nu achita tarifele pentru activitatile deja prestate ale procesului initial de certificare sau recertificare (A I conform anexa la contract denumita "Faze contractuale pentru certificare/ recertificare") intr-un termen de maxim 45 de zile calendaristice de la data primirii facturii;
- titularul certificarii ajunge la cea de-a treia suspendare in cadrul unui ciclu de certificare;
- titularul certificarii solicita acest lucru;
- atunci cand sunt constatate abateri grave ce produc sau pot produce un deficit de imagine pe piata pentru WERT AUDIT SRL.

In cazul constatarii uneia dintre situatiile de mai sus, DG analizeaza propunerea inaintata de Directorul Certificare privind retragerea certificarii acordate.

Pentru informarea asupra situatiilor referitoare la retragerea certificarii datorita utilizarii necorespunzatoare a certificatelor sau a marcii de certificare a se vedea documentul "Reguli de utilizare a certificatelor si a marcii de certificare" cod: MDI-04. Acesta face parte din Mapa de Documente Informative.

Directorul Certificare instiinteaza in scris titularul certificarii privind propunerea pentru retragerea certificarii si data la care se va lua decizia de retragere. Retragerea este valabila incepand cu data la care a fost luata decizia.

Daca clientul doreste in continuare acordarea unei noi certificari se va incepe un nou proces de certificare initiala.

Ca urmare a retragerii certificarii titularul:

- nu are voie sa faca nicio referire la statutul de organizatie certificata;
- poate face apel la decizia de retragere a certificarii;
- trebuie sa restituie certificatul catre WERT AUDIT SRL;

WERT AUDIT SRL va face publica retragerea certificarii prin metodele considerate adecvate.

14. Modificarea cerintelor de certificare

Cerintele de certificare ale WERT AUDIT SRL se pot modifica in urmatoarele situatii:

- la schimbarea standardului de referinta fata de care s-a efectuat certificarea;
- la schimbarea cerintelor organismului de acreditare referitoare la certificarea sistemelor de management, ca urmare a modificarii standardului SR EN ISO/CEI 17021.

La fiecare modificare a cerintelor de certificare se initiaza o politica de tranzitie la noile cerinte, in conformitate cu cerintele organismului de acreditare, politica ce se comunica fiecarei organizatii certificate.

Politica va lua in considerare urmatoarele:

- cerintele de modificare pe care trebuie sa le aplice furnizorul sistemului de management certificat;
- termenul maxim pana la care organismul verifica in organizatia certificata daca au fost efectuate adaptarile necesare procedurilor sistem-ului/elor de management;
- actiuni pe care le poate intreprinde WERT AUDIT SRL pentru a veni in sprijinul organizatiilor certificate in vederea pregatirii si cresterii receptivitatii lor la cerintele de modificare a sistem-ului/elor de management.

Directorul Certificare va instiinta clientul asupra oricaror modificari ale cerintelor de certificare si termenele de implementare.

In situatia in care clientul nu efectueaza modificarile solicitate in termenele stabilite WERT AUDIT SRL va retrage certificarea acordata.

15. Tratarea reclamatilor si apelurilor

Tratarea reclamatilor se va face de catre DG respectand prevederile procedurii "Tratarea reclamatilor" si poate fi regasita in Mapa de Documente Informative.

Tratarea apelurilor privind deciziile luate de Wert Audit SRL se va face de catre CTA respectand prevederile procedurii "Tratarea apelurilor " si poate fi regasita in Mapa de Documente Informative.

Aceast document este proprietatea WERT AUDIT SRL.

Reproducerea integrala sau partiala a documentului, indiferent de procedeul folosit (electronic, mecanic, fotocopiere, etc.), este interzisa fara consimtamantul dovedit al proprietarului.