




REGULI GENERALE
PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

SRAC-R-01

Ediție: 4


Revizie: 8

Data intrării în vigoare: 10.01.2020

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

LISTA ACTUALIZĂRILOR

Editia	Revizia	Continutul modificarii	Pag. modificata	Data
1	0	Elaborare inițială		18.07.2007
1	1	Introdus precizări în vederea unei mai bune informări a clienților	Toate	16.01.2008
2	0	Introdus precizări privind transmiterea documentelor de către organizația solicitantă; Modificari ca urmare a IAF MD1:2007 Introdus Anexa 1 Renumerotare	Toate	17.04.2008
2	1	Actualizat referințe ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007. Eliminat subpct. 7.1.5.x ref. la documentele de transmis pt. dom. reglementate	Toate	22.05.2009
2	2	Actualizat referinte ISO 27006:2007	4, 9, 11	02.12.2009
2	3	Inclus EMAS, SR EN ISO 16001, ISO 13485	3, 5, 10, 11, 12	23.02.2010
2	4	Includere ISO 20000-1:2011, si alte clarificari privind consecintele neconformitatilor majore asupra rezultatelor auditului	toate	24.01.2011
3	0	Modificari datorate reviziei SR EN ISO/CEI 17021:2011 si a organigramei SRAC	Intregul document	05.10.2011
3	1	Includere certificare SMC conform R333	Intregul document	23.01.2012
3	2	Tranzitie de la SR EN 16001 la ISO 50001	Intregul document	04.12.2012
3	3	Actualizat Documente de referinta		
3	4	Modificat 7.1.5.4 Cerinte SMSA	Pg. 7	
4	0	Tranzitie la ISO 17021-1:2015, ISO 22003:2013, ISO 50003:2015, ISO 9001:2015 si ISO 14001:2015	Intregul document	05.01.2016
4	1	Precizari privind tranzitia la noi editii ale standardelor de referinta	Cap 11	22.04.2016
4	2	Actualizare cerinte ISO 27006:2015		05.01.2017
4	3	Eliminarea clasificarii constarilor ca observatii		10.05.2017
4	4	Introducere precizari aferente auditurilor asistate, valabilitate certificate si acordarea conditionata a certificatilor		21.12.2017
4	5	Introducere precizari aferente incheierii actelor aditionale		08.03.2018
4	6	Introducere precizari aferente auditurilor conform ISO 37001		20.04.2018
4	7	Introducere precizari GDPR		20.05.2018
4	8	<i>Renuntare la matrice corespondenta cu cerinte standard pt SMSA</i>		10.01.2019


	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

1. SCOP SI DOMENIU

- 1.1. Acest document stabileste regulile generale care se aplica in cadrul certificarii urmatoarelor sisteme de management:
- 1.1.1. sisteme de management al calitatii, ISO 9001
 - 1.1.2. sistemele de management de mediu, ISO 14001
 - 1.1.3. sistemele de management al sănătății și securității ocupaționale, referential OHSAS 18001
 - 1.1.4. sistemele de management al securitatii informatiei, ISO/IEC 27001
 - 1.1.5. sisteme de management al calitatii pentru Dispozitive medicale, EN ISO 13485
 - 1.1.6. sistemele de management al sigurantei alimentelor, ISO 22000
 - 1.1.7. sistemele de management al energiei, ISO 50001
 - 1.1.8. sistemele de management al service-ului IT, ISO 20000-1
 - 1.1.9. sisteme de management anti-mita, ISO 37001
 - 1.1.10. sistemele integrate de management
 - 1.1.11. sisteme de management care au la baza alte standarde de management in domeniul voluntar
 - 1.1.12. sistemul comunitar de management de mediu si audit (EMAS), Regulament CE nr. 1221/2010
 - 1.1.13. sistemul de management al calitatii in conformitate cu Regulamentul 333/2011/UE al Consiliului din 31 martie 2011 de stabilire a criteriilor de determinare a condițiilor în care anumite tipuri de deșeuri metalice nu mai constituie deșeuri în temeiul Directivei 2008/98/CE a Parlamentului European și a Consiliului (abrev - R333).
 - 1.1.14. sistemul de management al calitatii in conformitate cu Regulamentul 1179/2012/UE al Comisiei din 10 decembrie 2012 de stabilire a criteriilor de determinare a condițiilor în care cioburile de sticla inceteaza sa mai fie deșeuri în temeiul Directivei 2008/98/CE a Parlamentului European și a Consiliului (abrev – R-DSt).

2. DOCUMENTE DE REFERINTA

- 2.1. EN ISO / CEI 17021-1 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management
- 2.2. ISO/IEC 27006 – Information technology. Security techniques. Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems
- 2.3. ISO / TS 22003 – Sisteme de management ale sigurantei alimentului. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management ale sigurantei alimentului
- 2.4. EN ISO 9001 – Sisteme de management al calitatii. Cerinte.
- 2.5. EN ISO 14001– Sisteme de management de mediu. Cerinte si ghid de utilizare
- 2.6. OHSAS 18001- Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe
- 2.7. ISO/CEI 27001 - Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe
- 2.8. ISO 20000-1– Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- 2.9. EN ISO 13485 - Dispozitive medicale. Sisteme de management al calitatii. Cerinte pentru scopuri de reglementare .
- 2.10. ISO 22000 - Sisteme de management al sigurantei alimentelor-Cerinte pentru orice organizatie din lantul alimentar
- 2.11. ISO 50001- Sisteme de management al energiei. Cerinte si ghid de utilizare.
- 2.12. ISO 37001- Sisteme de management de anti-mita. Cerinte si ghid de utilizare
- 2.13. EMAS-Regulamentul Parlamentului European și al Consiliului (CE) nr. 1221/2009
- 2.14. Regulamentul 333/2011/UE al Consiliului din 31 martie 2011 de stabilire a criteriilor de determinare a condițiilor în care anumite tipuri de deșeuri metalice nu mai constituie deșeuri în temeiul Directivei 2008/98/CE a Parlamentului European și a Consiliului (abrev - R333).
- 2.15. Regulamentul 1179/2012/UE al Comisiei din 10 decembrie 2012 de stabilire a criteriilor de determinare a condițiilor în care cioburile de sticla inceteaza sa mai fie deșeuri în temeiul Directivei 2008/98/CE a Parlamentului European și a Consiliului (abrev – R-DSt).


Nota: se aplica editiile in vigoare ale documentelor mai sus mentionate.

3. TERMINOLOGIE


- 3.1. Se aplica terminologia din standardele enumerate la cap. 2

4. CONDITII GENERALE

- 4.1. Certificatul SRAC este documentul care atesta ca organizatia certificata a implementat si aplica in mod eficace un sistem de management conform cu cerintele standardului de referinta si este capabila sa-si realizeze in mod sistematic politica si obiectivele pe care le-a declarat
- 4.2. Existența unui contract de certificare nu ține loc de înregistrare la autoritati, iar auditurile și certificatul/ele emis/e nu se substituie inspecțiilor și controalelor oficiale efectuate de autoritati.
- 4.3. Accesul la serviciile de certificare SRAC este liber si nediscriminatoriu. Acesta nu este conditionat de marimea organizatiei sau de apartenenta acesteia la o asociatie sau grup.
- 4.4. Serviciile de certificare SRAC nu includ nici o forma de consultanta, inclusiv audit intern pentru solicitantul certificarii (elaborarea documentelor sistemului de management sau implementarea sistemului).
- 4.5. Toti solicitantii de certificare vor fi tratati la fel si cu respectarea principiilor de mai jos indiferent de ce declara sau sugereaza unele organizații de consultanță cum că certificarea ar fi mai simplă, mai ușoară, mai rapidă sau mai puțin costisitoare dacă se apelează la SRAC CERT. Urmatoarele principii sunt implementate si furnizeaza linii directoare pentru luarea deciziilor:
 - 4.5.1. imparțialitate: deciziile sunt luate pe baza dovezilor obiective de conformitate (sau neconformitate) si nu sunt influentate de alte interese sau alte parti.
 - 4.5.2. competenta: aptitudinea demonstrata a personalului SRAC de a aplica cunostinte si abilitati la toate nivelurile
 - 4.5.3. responsabilitate: SRAC are responsabilitatea de a evalua suficiente dovezi obiective, folosind o esantionare adecvata in cadrul sistemului de management al organizatiei, pe care sa se bazeze decizia de certificare.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8


- 4.5.4. transparenta: SRAC furnizeaza accesul corespunzator la, sau difuzarea de, informatii neconfidentiale referitoare la procesele de audit si de certificare, precum si cele referitoare la statutul certificarii (respectiv acordarea, extinderea, mentinerea, reinnoirea, suspendarea, restrangerea domeniului sau retragerea certificarii) pentru a furniza increderea in integritatea si credibilitatea certificarii.
- 4.5.5. confidentialitate: SRAC pastreaza in mod confidential orice informatii care constituie proprietatea clientului, asigurand o balanta corespunzatoare intre principiile de transparenta si confidentialitate.
- 4.5.6. raspunsul la reclamatii: reclamatii partilor interesate sunt intotdeauna investigate si procesate intr-un mod adecvat.
- 4.6. Certificarea in sine implica conformitatea sistemelor de management cu standardele de referinta si nu implica satisfacerea legilor in vigoare, a caror implementare este responsabilitatea exclusiva a organizatiei. Totusi standardele de management solicita organizatiei sa satisfaca toate cerintele legale si reglementate aplicabile in cadrul sistemului de management.
- 4.7. Pentru a obtine si mentine certificarea organizatia trebuie:
- 4.7.1. sa respecte cerintele standardului de referinta si legislatia aplicabila
- 4.7.2. sa respecte cerintele prezentelor reguli generale
- 4.7.3. sa respecte cerintele privind utilizarea certificatului si a marcii de conformitate
- 4.7.4. sa faca toate aranjamentele necesare pentru realizarea evaluarii, inclusiv pentru analiza documentelor si inregistrarii precum si accesul in toate zonele a persoanelor desemnate de SRAC care efectueaza evaluarea, supravegherea, audituri speciale sau solutioneaza reclamatii
- 4.7.5. sa plateasca cu regularitate facturile emise de SRAC conform contractului de certificare semnat.
- 4.8. In timpul activitatilor de audit, auditorii SRAC iau in considerare ca persoane de contact pe acelea care sunt trecute in organigrama organizatiei. In cazul in care organizatia doreste ca alte persoane sa participe la audit (de ex. consultanti), aceasta este obligata sa se asigure ca rolul acestora este de observatori.
- 4.9. Pe de alta parte echipa de audit SRAC poate include observatori (de ex. evaluatorii organismului de acreditare / proprietarii schemelor de certificare / reprezentanti ai autoritatii de desemnare / aprobare / monitori) si / sau auditori in formare.
- 4.10. Perioadele de audit si numele auditorilor desemnati (ținând cont de competențele necesare pentru realizarea obiectivelor auditului și de cerințele referitoare la imparțialitate) se vor comunica organizatiei, care trebuie sa-si dea acordul.
- 4.11. Organizatia are dreptul sa recuze o dată echipa de audit sau un membru al acesteia, in scris si motivat in termen de 3 zile de la data notificarii. Daca nu se primeste nici un raspuns in acest interval SRAC considera ca echipa de audit a fost confirmata in mod tacit.
- 4.12. Auditurile trebuie sa se desfasoare in perioada in care organizatia desfasoara majoritatea activitatilor din domeniul pentru care a solicitat certificare. Organizatia este responsabila pentru a asigura acest lucru.
- 4.13. În cazul în care orice parte a auditului va fi efectuată prin mijloace electronice sau locația de auditat este virtuală, SRAC si CEA (conducatorul echipei de audit) vor fi informati in prealabil de catre organizatie pentru a se asigura că membrii echipei de audit au competențe adecvate si pentru a se asigura conditiile necesare (infrastructura, drepturi de acces, etc) si pentru a se planifica aceste activitati.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

5. CONTRACTUL DE CERTIFICARE

- 5.1. Organizația completează la toate rubricile aplicabile cererea de certificare/recertificare.
- 5.2. După primirea cererii de certificare (în funcție de fiecare schema de certificare) completată de către un reprezentant autorizat al organizației solicitante, SRAC efectuează analiza cererii și stabilește durata auditului în baza informațiilor furnizate de către organizație:
- 5.2.1. cerințele standardului sistemului de management aplicabil;
 - 5.2.2. mărimea și complexitatea organizației;
 - 5.2.3. datele generale ale organizației solicitante, inclusiv numele, adresa (adresele) locației (locațiilor) fizice;
 - 5.2.4. domeniul de certificare solicitat, inclusiv informații generale privind activitățile sale, resurse umane și tehnice, rolurile, responsabilitățile și autoritățile stabilite în cadrul organizației (dacă este cazul);
 - 5.2.5. aspecte specifice ale proceselor și activităților;
 - 5.2.6. contextul organizațional (inclusiv cel tehnologic și de reglementare);
 - 5.2.7. orice subcontractare a oricăror activități incluse în domeniul de aplicare a sistemului de management;
 - 5.2.8. numărul de locații și toate caracteristicile acestora (inclusiv mărimea unităților de producție și zona geografică);
 - 5.2.9. numărul grupelor de produse;
 - 5.2.10. rezultatul oricăror audituri anterioare;
 - 5.2.11. prezența sau absența unui alt sistem de management certificat.
- 5.3. SRAC transmite fiecărei organizații care solicită certificarea o ofertă personalizată. Calculul timpului de audit are la bază documentele obligatorii ale IAF.
- 5.4. Odată ce oferta SRAC este acceptată, organizația trimite un acord ferm în baza căruia se încheie contractul de certificare. Prin returnarea unei copii a contractului de certificare semnat organizația se angajează să respecte specificațiile și condițiile generale ale contractului, precum și prezentele reguli generale de certificare și regulamentul de utilizare a mărcii SRAC, anexe la contract.
- 5.5. Pentru a demara certificarea, organizația trebuie să transmită la SRAC documente ale sistemului de management pentru care a solicitat certificarea, după cum urmează (în toate cazurile transmiterea documentelor este obligatorie):
- 5.5.1. Pentru toate sistemele**
- a) certificatul de înregistrare cu anexele sale sau act constatator legal valabil, din care să reiasă cu claritate activitatea, locațiile și adresele aferente (pentru sediul central și pentru fiecare locație inclusă în domeniul de certificare)
 - b) organigrama
 - c) documentele sistemului de management precizate în standardele, față de care se solicită certificarea, ca fiind obligatorii și în plus:

Nota: În cazul standardelor aliniate la Anexa SL (ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013, ISO 45001, ISO 37001 etc): domeniul de aplicare al sistemului de management, organigrama, o listă a proceselor sistemului de management și o descriere a modului în care organizația aplică cerințele standardului respectiv, precum

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

si alte informatii documentate relevante pentru SM pe care organizatia considera util sa le trimita la SRAC.

5.5.2. Pentru sistemul de management al siguranței alimentului:

- a) lista reglementărilor aplicabile
- b) lista produselor / categoriilor de produse considerate finite
- c) lista autorizațiilor / licențelor eliberate de către autorități
- d) lista programelor preliminare operationale (PRPo) si un PRPo ca exemplu
- e) lista PCC si un plan HACCP ca exemplu

5.5.3. Pentru sistemul de management al securității informației

- a) Declaratia de aplicabilitate – SOA

5.5.4. Pentru EMAS

- a) Declaratia de mediu si Politica de mediu – cf Anexa 3 la Regulamentul Parlamentului European și al Consiliului (CE) nr. 1221/2009
- b) Descrierea modului de implementare a sistemului de management de mediu conform Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului (CE) nr. 1221/2009 (Manualul de mediu)
- c) Procedura pentru identificarea aspectelor de mediu si ultima analiza de mediu conform Anexa 1 la Regulamentul Parlamentului European și al Consiliului (CE) nr. 1221/2009
- d) Procedura de audit intern si Ultimul raport de audit intern efectuat care sa cuprinda intregul domeniu de certificare solicitat
- e) Documentul care atesta ultima evaluare a conformarii fata de cerintele legale aplicabile
- f) Inregistrarea de la ultima analiza de management privind functionarea SMM conform “Regulamentului Parlamentului European și al Consiliului (CE) nr. 1221/2009”


5.5.5. Pentru sistemul de management al energiei:

- a) Analiza energetica + Metodologia si criteriile utilizate pentru elaborarea analizei energetice

5.5.6. Pentru sistemul de management al calitatii conform R333:

Proceduri documentate referitoare la fiecare dintre urmatoarele aspecte:

- a) controlul de acceptare a deșeurilor utilizate ca input pentru operațiunea de recuperare, conform secțiunii 2 a anexelor I și II;
- b) monitorizarea proceselor și tehnicilor de tratare prezentate în secțiunea 3.3 a anexelor I și II;
- c) monitorizarea calității deșeurilor metalice care rezultă din operațiunea de recuperare, conform secțiunii 1 a anexelor I și II (inclusiv prelevarea și analiza probelor);
- d) eficacitatea monitorizării radiațiilor, conform secțiunii 1.5 a anexelor I și II;
- e) opiniile clienților referitoare la conformitatea cu calitatea deșeurilor metalice;
- f) înregistrarea rezultatelor monitorizării realizate în temeiul literelor (a)-(d);
- g) revizuirea și îmbunătățirea sistemului de management al calității;

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

h) formarea personalului.

5.5.7. Pentru sistemul de management al calitatii conform R-DSt:

Proceduri documentate referitoare la fiecare dintre urmatoarele aspecte:

- a) Controlul de acceptare a deșeurilor utilizate ca input pentru operațiunea de recuperare, conform secțiunii 2 din anexa I (din Regulamentul nr. 1179 / 2012);
- b) Monitorizarea proceselor și tehnicilor de tratare prezentate în secțiunea 3 din anexa I (din Regulamentul nr. 1179 / 2012);
- c) Monitorizarea calității cioburilor de sticla care rezultă din operațiunea de recuperare, conform secțiunii 1 din anexa I (din Regulamentul nr. 1179 / 2012);
- d) Feedback-ul de la clienti referitor la respectarea cerintelor de calitate aplicabile cioburilor de sticla ;
- e) Inregistrarea rezultatelor monitorizării realizate în temeiul literelor (a)-(c) (din Regulamentul nr. 1179 / 2012);
- f) Revizuirea și îmbunătățirea sistemului de management al calității (proceduri pentru audit intern, analiza efectuată de management, acțiuni corective / preventive, etc.);
- g) Formarea personalului.

5.5.8. Condițiile contractuale își păstrează valabilitatea dacă organizația demarează certificarea în interval de 6 luni de la data cererii de certificare. Dacă se depășește acest interval se va completa din nou cererea de certificare/recertificare și ținând cont de modificări (dacă este cazul) SRAC are dreptul de a modifica termenii contractului.


5.5.9. Pentru certificarea conform ISO 22000 SRAC definește domeniul de certificare în termeni de nivel de lant alimentar (de ex. producție primară, procesare alimente, producție materiale de ambalare), categorie și sectoare. Organizația nu poate să excludă din domeniu (și SRAC nu va accepta) o parte din procese, sectoare, produse sau servicii atunci când acestea au influența asupra siguranței alimentelor produselor finite.

5.6. **Certificarea multi-site** se aplică pentru organizațiile care îndeplinesc următoarele criterii:

- a) Există un sediu central care administrează un sistem de management unitar, care planifică, coordonează, controlează și auditează activitățile cu caracter relevant din locații și dispune acțiunile corective / preventive necesare, inclusiv la nivelul acestora. Sistemul de management este supus analizei managementului central;
- b) Toate locațiile sunt incluse în cadrul programului de audit intern al SM al organizației;
- c) Toate locațiile sunt incluse în cadrul programului de analiză a SM efectuată de managementul organizației.
- d) Locațiile furnizează produse / servicii preponderent asemanătoare, bazându-se, în principal, pe proceduri similare;
- e) În cazul în care organizația nu este o entitate legală unică, locațiile au o legătură legală sau contractuală cu sediul central și au un sistem de management comun, stabilit, întocmit și supus unei continue evaluări și îmbunătățiri din partea sediului central.

5.6.1. Nu toate organizațiile care satisfac definiția de multi-site sunt eligibile pentru esanționare.

6. CERTIFICAREA INITIALA

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- 6.1. Auditul de certificare initiala a unui SM se efectueaza in doua etape: Etapa 1 si Etapa 2
- 6.2. Inaintea programarii etapei are loc evaluarea documentelor SM transmise de solicitant la SRAC. In urma evaluarii acestora solicitantul primeste un raport de evaluare a documentelor.
- 6.3. Daca etapa 2 este programata imediat dupa etapa 1 exista riscul ca, constatarile din etapa 1 sa fie transformate in neconformitati in cadrul etapei a doua si este posibil ca planul de audit pentru etapa 2 sa fie modificat in cadrul sedintei de deschidere.

6.4. Etapa I


6.4.1. Obiectivele Etapei 1 sunt:

- 6.4.1.1. analizarea informațiilor documentate ale sistemului de management al clientului;
- 6.4.1.2. evaluarea condițiilor specifice locației clientului și derularea discuțiilor cu personalul clientului pentru a determina nivelul de pregătire pentru etapa 2;
- 6.4.1.3. analizarea stadiului SM al clientului și a înțelegerii de către acesta a cerințelor standardului, în particular cu privire la identificarea performanțelor cheie sau a aspectelor, proceselor, obiectivelor și operațiunilor semnificative ale sistemului de management;
- 6.4.1.4. obținerea informațiilor necesare referitoare la domeniul sistemului de management, inclusiv:
- a) nivelurile controalelor stabilite (în special în cazul clienților cu locații multiple);
 - b) locația (locațiile) clientului;
 - c) procesele și echipamentele utilizate;
 - d) cerintele legale și reglementate aplicabile;
- 6.4.1.5. stabilirea concluziilor referitoare la acceptarea neaplicarilor / excluderilor fata de cerintele ISO 9001/ ISO 27001/ ISO 13485 declarate de client, conform celor precizate in standardele de referinta respective;
- 6.4.1.6. analizarea alocării resurselor pentru etapa 2 și agrearea cu clientul a detaliilor etapei 2;
- 6.4.1.7. furnizarea unui punct de plecare pentru planificarea etapei 2 prin obținerea unei înțelegeri suficiente a sistemului de management al clientului și a activităților de la fața locului în contextul standardului de sistem de management sau a altui document normativ;
- 6.4.1.8. evaluarea auditurilor interne și a analizelor efectuate de management din punct de vedere al planificării și efectuării, și dacă nivelul de implementare al sistemului de management demonstrează faptul că clientul este pregătit pentru etapa 2.


6.4.2. Desfasurarea auditului Etapa 1

- 6.4.2.1. Auditul etapa 1 se deruleaza la sediul/sediile clientului
- 6.4.2.2. În funcție de numărul de SM și de complexitatea organizației, auditul poate fi susținut, la sediul/ sediile organizației, de conducatorul echipei de audit (CEA) sau de CEA și membrii echipei de audit.
- 6.4.2.3. Auditul consta în interviuri cu conducerea auditatului și persoanele cu responsabilitati in cadrul SM, observatii si analize de informatii documentate ale sistemul de management (SM) pentru indeplinirea obiectivelor mai sus precizate.
- 6.4.2.4. CEA intocmeste și transmite clientului „Planul de audit„ pentru etapa 1, înainte de data acestui audit, convenita cu acesta (de regula, cu minim 7 zile inainte).

6.4.3. Intocmirea Concluziilor auditului Etapa 1


	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- 6.4.3.1. CEA întocmește Concluziile auditului Etapa 1, care conține concluziile documentate referitoare la îndeplinirea obiectivelor etapei 1 și pregătirea pentru etapa 2.
- 6.4.3.2. CEA comunică clientului, la ședința de închidere a auditului etapa 1:
- a) concluziile și eventualele probleme necesare a fi rezolvate până la Etapa 2;
 - b) identificarea oricăror probleme care ar putea fi clasificate ca neconformitate în timpul etapei 2
 - c) condițiile în care se poate ajunge la amânarea sau anularea etapei 2.
- 6.4.3.3. CEA stabilește, de comun acord cu clientul, perioada auditului etapa 2 astfel încât clientul să poată rezolva constatările Etapei 1.
- 6.4.3.4. Constatările (documentate și justificate) auditului Etapa 1 pot genera modificări ale contractului dintre SRAC și client (dacă se constată că domeniul de audit nu a fost solicitat corect, dacă există mai multe puncte de lucru, dacă există un număr semnificativ mai mare de personal etc.).
- 6.4.3.5. Dacă apar schimbări semnificative care pot avea impact asupra sistemului de management, se poate lua în considerare necesitatea repetării etapei 1, în totalitate sau parțial. Repetarea etapei 1 se face la propunerea CEA cu aprobarea direcției tehnice
- 6.4.3.6. Termenul dintre derularea etapei 1 și etapei 2 nu trebuie să depășească 6 luni.
- 6.5. Etapa 2 a auditului**
- 6.5.1. Auditul etapa 2 se derulează la sediul/sediile clientului pe baza unui „Plan de audit” pentru etapa 2 transmis clientului de regulă cu minim 7 zile înainte de data auditului convenit cu acesta
- 6.5.2. Scopul etapei 2 este evaluarea implementării, inclusiv a eficacității sistemului de management al clientului.
- 6.5.3. În cazul în care orice parte a auditului va fi efectuată prin mijloace electronice sau locația de auditat este virtuală, SRAC și CEA trebuie să fie informați în prealabil de către organizație pentru a se asigura că membrii echipei de audit au competențe adecvate și pentru a se asigura condițiile necesare (infrastructura, drepturi de acces, etc) și pentru a se planifica aceste activități.
- 6.5.4. Obiectivele Etapei a 2-a a auditului care țin seama de cele de mai sus sunt:
- a) Evaluarea conformității și a eficacității sistemului/ sistemelor de management cu standardul/e de referință și, sau sau altui document normativ de referință, în locația (locațiile) clientului.
 - b) Identificarea zonelor de îmbunătățire potențială a sistemului / sistemelor de management
 - c) Evaluarea abilității sistemului de management de a îndeplini cerințele legale, reglementate și contractuale aplicabile în cadrul organizației
 - d) Evaluarea abilității sistemului de management de a satisface cerințele aplicabile și de a obține rezultatele așteptate
- 6.5.5. **Desfășurarea auditului Etapa 2**
- 6.5.5.1. Auditul constă în interviuri cu conducerea auditatului și persoanele cu responsabilități în cadrul SM, observații și analize de informații documentate ale SM la sediul/ sediile clientului pentru îndeplinirea obiectivelor auditului.
- 6.5.5.2. La stabilirea esanționului de activități ce va fi auditat, se are în vedere că la auditul de certificare/recertificare se evaluează (direct sau indirect) întreg domeniul de certificare,

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

iar la auditurile de supraveghere se esantioneaza, in asa fel incat pe durata unui ciclu de certificare sa fie evaluate toate activitatile din domeniul de certificare.

- 6.5.5.3. Auditul trebuie să includă cel puțin evaluarea următoarelor:
- a) informații și dovezi referitoare la conformitatea cu toate cerințele standardului aplicabil pentru sistemul de management sau altui document normativ;
 - b) monitorizarea, măsurarea, raportarea și analizarea performanțelor în raport cu obiectivele cheie și țintele de performanță (în concordanță cu așteptările din standardul aplicabil de sistem de management sau alt document normativ);
 - c) capacitatea sistemului de management al clientului și performanța sa în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor legale, de reglementare și contractuale aplicabile;
 - d) controlul operațional al proceselor clientului;
 - e) auditarea internă și analiza efectuată de management;
 - f) responsabilitatea managementului pentru politicile clientului.
- 6.5.5.4. In cazul in care asupra echipei de audit se exercita amenintari din partea organizatiei auditate sau a altor parti interesate, sau daca organizatia auditata refuza sa prezinte dovezi ale implementarii sistemului de management, CEA are autoritatea de a intrerupe auditul.
- 6.5.5.5. Organizația auditată va fi informată de catre CEA la sedinta de inchidere dacă, pentru a verifica eficacitatea corecțiilor și a acțiunilor corective necesare inchiderii neconformitatilor inregistrate, va fi necesar:
- a) un audit complet suplimentar (reluarea in intregime a auditului etapa 2) ;
 - b) un audit limitat suplimentar (un numar de zile audit la client, propus de CEA);
 - c) sau dovezi documentate (care trebuie confirmate în timpul auditurilor de supraveghere viitoare) prin consemnarea acestui aspect în Rapoartele de neconformitati intocmite de CEA .
- 6.5.5.6. Rapoartele de neconformitate sunt prezentate clientului si daca este posibil se obtine completarea acestora cu corectii si acciuni corective dupa ca si semnarea acestora de catre client, daca nu acestea se vor completa de catre client si se vor transmite CEA in 7 zile de la data finalizarii auditului.
- 6.5.5.7. Nu se admite scrierea altor neconformitati, după finalizarea auditului.
- 6.5.5.8. Auditatului i se preda un exemplar din:
- a) Procesul verbal al sedintei de inchidere a auditului, si daca exista o copie dupa:
 - b) Rapoartele de neconformitate,
 - c) Domeniile de imbunatatire.
- 6.5.5.8.1. Celelalte documente intocmite in timpul auditului nu se predau clientului la sfarsitul sedintei de inchidere. Ele vor fi predate de CEA la SRAC si SRAC le va trimite auditatului impreuna cu raportul de audit.
- 7. CLASIFICAREA CONSTATARILOR**
- 7.1. Constatările auditului se clasifica de catre SRAC, in neconformitati majore, neconformitati minore si potientiale de imbunatatire.
- 7.2. **Neconformitate majoră:** neîndeplinirea unei cerințe care afectează capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intenționate
- NOTA - Neconformitățile pot fi clasificate ca majore în următoarele circumstanțe:

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- a) dacă există o îndoială semnificativă că procesul eficace de control este aplicat sau că produsele sau serviciile vor îndeplini cerințele specificate;
- b) un număr de neconformități minore asociate cu aceeași cerință sau problemă ar putea demonstra un eșec sistemic și astfel constituie o neconformitate majoră.

7.3. **Neconformitate minoră:** neîndeplinirea unei cerințe care nu afectează capacitatea sistemului de management de a realiza rezultatele intenționate

7.4. **Domeniu (propunere) de imbunatatire:** constatare a echipei de audit a carei aplicare în urma analizei și evaluării efectuate de către auditat ar putea să conducă la creșterea eficacității unei activități / proces.

8. MANAGEMENTUL NECONFORMITĂȚILOR

8.1. Rapoartele de neconformități se întocmesc și se predau auditatului (câte un exemplar) la finalizarea auditului. Se va lua acordul auditatului pentru rapoartele de neconformități întocmite, înainte, sau în timpul ședinței de închidere.

8.2. Organizația are termen de 7 zile de la data finalizării auditului, pentru a completa și trimite la CEA identificarea cauzelor neconformităților, corecțiile/ acțiunile corective stabilite și termenele de implementare, completate pe formularele de neconformități .

8.3. CEA analizează corecțiile și acțiunile corective formulate de client și stabilește dacă acestea sunt acceptabile (prin semnarea Raportului de neconformitate) în termen de max 7 zile de la primirea lor de la reprezentantul organizației.

8.4. Termenele de implementare a corecțiilor/ acțiunilor corective sunt până la data primului audit de supraveghere, în cazul neconformităților minore, dacă CEA nu decide altfel în cadrul Ședinței de închidere.

8.5. CEA trebuie să verifice eficacitatea oricărei corecții și acțiuni corective aplicate. Dovada obținută pentru a susține rezolvarea neconformităților se înregistrează în Raportul de neconformitate. Clientul va fi informat asupra rezultatelor analizei și verificării.


8.6. Verificarea eficacității corecțiilor și acțiunilor corective se poate face pe baza unei analize a documentației furnizate de client sau, atunci când este necesar, prin audit suplimentar de verificare la fața locului.

8.7. Dacă în urma auditului de certificare rezulta neconformități majore, acestea sunt comunicate la ședința de închidere și se amână luarea deciziei, până la data verificării acestora.

8.8. Organizația are termen de 6 luni, de la ultima zi a auditului de certificare etapă 2, pentru a rezolva acțiunile corective stabilite de ea și acceptate de CEA în vederea rezolvării neconformităților majore. În caz contrar, se reface auditul de la început, inclusiv cu etapa 1.

8.9. CEA va specifica în Raportul de neconformitate și în Procesul verbal al ședinței de închidere a auditului, dacă pentru verificarea închiderii neconformității, este necesar un audit de urmărire, cu deplasare la sediul auditatului, la termenul de soluționare stabilit, sau verificarea se va face doar în baza de dovezi documente, puse la dispoziție de organizație, fără deplasare la sediul ei.


8.10. În cazul organizațiilor cu mai multe locații (multi-site) în procesul de luare a deciziei pentru certificarea inițială, SRAC va aplica prevederile procedurilor specifice, astfel încât, dacă numai un punct de lucru are o neconformitate referitoare la neîndeplinirea uneia sau mai multor cerințe ale standardului SM sau care ridică dubii semnificative asupra capacității SM al clientului de a realiza elementele de ieșire intenționate , certificarea este refuzată întregii rețele, până la întreprinderea de acțiuni corective satisfăcătoare.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8


- 8.11. Nu se accepta ca organizația client sa excludă din domeniu punctul de lucru cu probleme in timpul procesului de certificare, cu scopul de a depasi obstacolul reprezentat de existenta unei neconformitati la acel punct de lucru.
- 8.12. Inainte de luarea in considerare a deciziei CEA trebuie sa verifice eficacitatea corectiilor si a actiunilor corective stabilite si aplicate pentru eliminarea neconformitatilor majore asa cum s-a stabilit in cadrul Sedintei de inchidere si s-a consemnat în Raportul de neconformitate si in Procesul verbal al sedintei de inchidere a auditului.
- 8.13. Daca in urma auditului de supraveghere rezulta domenii de imbunatatire, se procedeaza ca si la auditul de certificare.
- 8.14. Daca in urma auditului de supraveghere rezulta neconformitati minore sau majore, acestea sunt comunicate la sedinta de inchidere si se procedeaza ca si la auditul de certificare – cu exceptia faptului ca in cazul neconformitatilor majore termenul de implementare a corectiilor si actiunilor corective de catre client si verificarea implementarii acestora de catre CEA/AS nu trebuie sa depaseasca 6 luni. In cazul neconformitatilor majore se pot aplica si prevederile cap 18
- 8.15. Daca in urma auditului de recertificare rezulta neconformitati minore sau majore, acestea sunt comunicate la sedinta de inchidere si se procedeaza ca si la auditul de certificare – cu exceptia faptului ca in cazul neconformitatilor majore termenul de implementare a actiunilor corective de catre client si verificarea implementarii acestora de catre CEA/AS nu trebuie sa depaseasca data expirarii certificatelor existente.
- 8.16. Când activitățile de recertificare sunt încheiate cu succes înainte de data de expirare a certificării în vigoare, data de expirare a noii certificări poate fi data de expirare a certificării în vigoare. Data de eliberare a noului certificat poate fi data în care se ia decizia de recertificare sau după aceasta data.
- 8.17. Dacă nu se poate finaliza auditul de recertificare sau SRAC nu a fost în măsură să verifice implementarea corecțiilor și acțiunilor corective pentru neconformitățile majore înainte de data de expirare a certificării, atunci recertificarea nu este recomandată și validitatea certificatului nu este extinsă. Clientul este informat și consecințele sunt explicate acestuia.
- 8.18. După expirarea certificării, organismul de certificare poate restabili certificarea în termen de 6 luni cu condiția ca activitățile de recertificare să fie efectuate complet, în caz contrar se va efectua cel puțin etapa 2.

9. EMITEREA SI UTILIZAREA DOCUMENTELOR DE CERTIFICARE

- 9.1. Dupa incheierea etapei II a auditului de certificare initiala si agrarea corectiilor / actiunilor corective si / sau verificarea implementarii acestora, precum si dupa analiza dosarului de certificare in comitetul tehnic SRAC, se va emite organizatiei certificatul cu un numar de inregistrare unic.
- 9.2. Domeniul de certificare poate suferi modificari pe parcursul ciclului de certificare, fata de cel solicitat in cererea initiala, din diferite motive (extindere, modificari convenite de comun acord intre organizatie si conducatorul echipei de audit in timpul certificării initiale, sau restrangerea activitatii, diverse situatii constatate de echipa de audit pe teren, solicitari de reformulare sau detalieri etc.)
- 9.3. Modificarea certificatelor ulterior eliberării acestora pentru elemente ce nu au legatura directa cu sistemul de management (ex. schimbare denumire firma, schimbare denumire strada sau locatie, explicatii ale domeniului de certificare, mutare sediu social fara activitate etc.) se poate realiza in urma unei cereri cu documente justificative atasate si se va taxa cu 50 Euro pe certificat, fara incheierea unui act additional.


	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- 9.4. Pentru modificarea certificatelor in situatia in care schimbarea poate avea un efect asupra sistemului de management / domeniului de certificare se va percepe pe langa taxa de 50 de euro pentru modificarea certificatelor si o taxa de 100 Euro pentru analiza in cadrul comitetului tehnic a impactului modificarilor aparute. In aceasta situatie nu se intocmeste act aditional.
- 9.5. In functie de situatiile mentionate la pct. 9.4, CT poate:
- a) lua direct decizia de modificare a certificatelor in baza unei analize a documentelor furnizate de catre firma (caz in care se aplica prevederile de la pct 9.4) sau
 - b) daca este necesar in baza rezultatelor urmatorului audit de supraveghere prevazut in programul de audit sau a unui audit neprogramat redus pe baza unui act aditional.
- 9.6. Schimbarea detinatorului certificarii, fara modificarea adreselor locatiilor are loc cu incheierea unui contract tripartit (vechiul detinator, noul detinator, SRAC), pe baza analizei in Comitetul tehnic a documentelor transmise de client (Certificat constatator, Certificat de inregistrare la Registrul Comertului, documente oficiale incheiate intre vechiul detinator si noul detinator din care sa rezulte cel putin ca a fost preluata atat firma, personalul, echipamentele, cat si sistemul de management care face obiectul certificarii, etc). In acest caz tariful este de 150 euro.
- 9.7. Daca schimbarea detinatorului certificarii are loc cu modificarea adreselor locatiilor certificate, modificarea certificatelor are loc doar dupa efectuarea unui audit suplimentar conform contractului tripartit incheiat. Timpul pentru acest audit este similar cu cel al unui audit de supraveghere. Decizia schimbarii certificatului este luata de CT in urma evaluarii raportului de audit.
- 9.8. Acordarea conditionata a certificarii**
- 9.8.1. Acordarea / mentinerea conditionata a certificarii se poate face pentru o perioada de timp de maxim 6 luni daca exista mai multe neconformitati minore (care nu au condus la la o neconformitate majora) care ar putea pune sub semnul indoielii eficacitatea SM aplicat pentru mentinerea controlului proceselor acestuia sau că produsele ori serviciile pot îndeplini cerințele specificate cu conditia:
- 1) stabilirii si aplicarii masurilor necesare pentru rezolvarea acestor neconformitati si
 - 2) verificarii lor de catre SRAC in aceasta perioada de timp de maxim 6 luni (prin prezentarea dovezilor.
- 9.8.2. În cazul în care organizația nu îndeplinește toate cerințele de conformare, aceasta ar trebui să demonstreze ca a stabilit masurile necesare pentru a îndeplini cerințele in cadrul unui plan/program. Implementarea cu succes a acestui plan / program ar trebui să fie considerată o prioritate în cadrul sistemului de management
- Nota: pentru SSO in mod special trebuie sa existe dovezi ca SM:
- a) este capabil să obțină conformarea cerută prin punerea integrală în aplicare a planului de actiuni stabilit pentru confirmare la termenele prevazute,
 - b) a abordat toate pericolele și riscurile SSO pentru muncitori și alte persoane expuse și că nu există activități, procese sau situații care pot sau vor conduce la raniri grave sau imbolnaviri;
 - c) în timpul perioadei de tranziție, a pus în practică măsurile necesare pentru a asigura reducerea și controlul riscului SSO
- 9.8.3. In situatii de neconformare cu cerintele legale, in mod excepțional SRAC poate acorda sau mentine certificarea sistemului de management (SM), daca s-au obtinut dovezi

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

obiective care sa confirme faptul că SM evaluat are capabilitatea de a obtine conformarea necesară prin aplicarea masurilor din planul / programul stabilit.

- 9.8.4. Daca firmele nu detin inca autorizatiile care conditioneaza desfasurarea activitatii se mentioneaza pe procesul verbal al sedintei de inchidere si in raportul de audit propunerea de acordare conditionata a certificarii domeniului respectiv, cu exceptia lipsei autorizatiilor care conditioneaza introducerea produselor firmei pe piata, caz in care nu se acorda certificarea pentru activitatile afectate.
- 9.8.5. Acordarea / mentinerea conditionata a certificarii se poate face pentru o perioada de timp de maxim 9 luni daca clientul nu detine / nu mai detine autorizatiile care conditioneaza desfasurarea activitatii, dar a prezentat dovezi ca a desfasurat astfel de activitati.
- 9.8.6. Acordarea conditionata a certificarii se poate face pentru o perioada de timp de maxim 6 luni daca clientul nu detine autorizatiile care conditioneaza desfasurarea activitatii, si nu a prezentat dovezi ca a desfasurat astfel de activitati cu conditia desfasurarii unui audit suplimentar cu durata de 0,5 zi / 1 zi cu ocazia primei desfasurari a activitatilor respective, pentru evaluarea acestora.
- 9.9. Pentru sistemele de management acoperite de Parteneriatul cu IQNet Certificatul SRAC este insotit (fara nici un fel de taxa suplimentara) de un certificat IQNet. Aceste certificate definesc:
- a) denumirea clientului
 - b) adresa sediului social si a locatiilor ;
 - c) standardul de referinta;
 - d) domeniul pentru care s-a acordat certificarea;
 - e) data eliberarii / expirarii certificatului.
- 9.10. In cazul certificarii multi-site, SRAC emite o listă a tuturor punctelor de lucru la care se referă certificatul, fie pe certificat, fie într-o anexă la certificat fie altfel dacă este referențiat. Domeniul certificării va specifica clar că aceste activități sunt realizate de rețeaua de puncte de lucru enumerate.
- 9.11. Dacă activitățile punctelor de lucru constituie numai o parte a domeniului mult mai larg al organizației, domeniul aplicabil tuturor punctelor de lucru va fi declarat clar
- 9.12. Documentele de certificare pot fi emise organizației pentru fiecare punct de lucru acoperit de certificare, cu condiția ca acestea sa conțină același domeniu sau sub-domeniu al domeniului si sa includă o referire clara la documentele principale ale certificării.
- 9.13. Daca sunt incluse in domeniu si puncte de lucru temporare, acestea sunt identificate ca fiind temporare in documentele certificării.
- 9.14. Lista punctelor de lucru se va păstra actualizată. În acest scop, clientul este obligat să informeze SRAC cu privire la închiderea oricăruia dintre punctele de lucru. Daca organizația nu va furniza aceste informații, SRAC va considera ca certificarea este folosita in mod necorespunzator si va trebui sa acționeze in consecința, potrivit procedurilor sale.
- 9.15. Atunci când un punct de lucru este o entitate legală diferită, SRAC va supraveghea și controla suplimentar utilizarea oricăror mărci de certificare la nivelul punctului de lucru.
- 9.16. In cazul certificarii comune (cooperarea cu alt organism de certificare) a unei organizatii cu mai multe locatii, la solicitarea clientului de emitere a unui extras sau certificat de punct de lucru de catre organizatia co-certificatoare, organizatia care a cooperat la certificare trebuie sa emita intai un certificat pe baza certificatului principal

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

si apoi, in baza acestuia, elibereaza extrasul/certificatul pe punctul de lucru. Co-certificatorul nu poate elibera un extras/certificat de punct de lucru pe baza unui extras/certificat de punct de lucru emis de organizatia care a eliberat certificatul principal.


- 9.17. La certificarea existenta pot fi adăugate puncte de lucru suplimentare, ca rezultat al activităților de supraveghere sau recertificare sau de extindere a domeniului certificării conform procedurilor SRAC.
- 9.18. Certificatul si marca IQNet se folosesc numai impreuna cu certificatul si marca SRAC. Certificatul si marca IQNet nu se acorda la certificarea pe domeniul reglementat.
- 9.19. Pe perioada de valabilitate a certificatului, organizatia primeste dreptul de utilizare a marcii de certificare, conform regulamantului de utilizare a marcii, anexa la contract.
- 9.20. Marca de certificare nu trebuie utilizata pe produs sau ambalajul produsului sau in orice alt mod in care sa poata fi interpretat ca avand legatura cu certificarea de produs. Organizatia poate face publica certificarea, dar trebuie sa aiba grija la orice declaratie care ar putea fi interpretata gresit.
- 9.21. Organizatia certificata poate utiliza o declarație pe ambalajul produsului sau în informațiile însoțitoare, din care sa rezulte ca are un sistem de management certificat
- 9.22. Declarația nu trebuie să sugereze în niciun fel prin aceste mijloace că produsul, procesul sau serviciul este certificat.
- 9.23. Aceasta declarație trebuie să includă referiri la:
- a) identificarea clientului certificat (de exemplu brandul sau numele);
 - b) tipul de sistem de management (de exemplu calitate, mediu) și standardul aplicabil;
 - c) SRAC CERT ca organism de certificare care a emis certificatul.

10. INFORMATII DISPONIBILE PUBLIC

- 10.1. Informatii privind organizatiile certificate sunt inregistrate si pot fi facute publice de SRAC la cerere informatii referitoare la:
- 10.1.1. statutul unei anumite certificări;
 - 10.1.2. numele, documentul normativ de referință, domeniul și locația geografică (oraș și țară) pentru un anumit client certificat.
- 10.2. În cazuri excepționale, accesul la anumite informații poate fi limitat la cererea clientului
- 10.3. SRAC furnizeaza la cerere informații despre zonele geografice în care operează.

11. MENTINEREA CERTIFICARII

- 11.1. Certificatul de conformitate este valabil 3 ani de la data emiterii initiale, daca sistemul de management este in continuare implementat si eficace, lucru care se va demonstra prin audituri de supraveghere. Inainte de expirarea certificatului se va efectua un audit de recertificare si incepe un nou ciclu de certificare.
- 11.2. Data de intrare in vigoare a certificatului este data luării deciziei de certificare. Când activitățile de recertificare sunt încheiate cu succes înainte de data de expirare a certificării în vigoare, data de expirare a noii certificări se bazeaza pe data de expirare a certificarii in vigoare (practic vor fi multipli de trei ani fata de data emiterii initiale).
- 11.3. Data de eliberare a noului certificat poate fi data în care se ia decizia de recertificare (caz in care valabilitatea certificatului va fi mai mare de trei ani) sau după aceasta data si va fi data expirarii certificarii in vigoare (caz in care valabilitatea certificatului va fi de trei ani), sau data efectiva a luarii deciziei de certificare in cazul in care certificarea se

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

restabilește în termen de maxim 6 luni după expirarea certificării curente (din diverse motive) (caz în care valabilitatea certificatului va fi mai mica de trei ani).


- 11.4. Menținerea valabilității certificatelor SRAC este condiționată de efectuarea auditurilor de supraveghere programate și de achitarea contravalorii acestora, și este confirmată prin aplicare vizei anuale pe certificate.
- 11.5. În cazul tranziției la o nouă ediție a standardului de referință față de care s-a acordat certificatul, valabilitatea certificatului va fi până la sfârșitul perioadei de tranziție stabilită de IAF. În aceste situații certificatele emise nu vor mai avea valabilitate 3 ani ci mai puțin, urmând ca după efectuarea tranziției să se emită un nou certificat care va avea valabilitate până la data la care certificatul în cauză ar fi avut valabilitate dacă nu exista tranziția.
- 11.6. În mod uzual (pentru reducerea costurilor) tranziția are loc în timpul unui audit de supraveghere sau de recertificare, dar poate avea loc și în timpul unui audit separat.
- 11.7. În timpul auditului de tranziție echipa de audit SRAC va verifica implementarea eficientă a noilor cerințe. Ca și în cazul unei certificări inițiale, înainte de evaluarea în vederea tranziției la noul referințial, este necesar ca toate cerințele noii ediții a standardului de referință să fie implementate și să fi fost realizate cel puțin un audit intern complet și o analiză efectuată de management. Rezultatele acestora trebuie înregistrate și orice modificări necesare ale sistemului de management trebuie operate și implementate.

12. ACTIVITĂȚI DE SUPRAVEGHERE


- 12.1. Activitățile de supraveghere, au scopul de a monitoriza în mod regulat și de a lua în considerare schimbările apărute la clientul certificat și la sistemul său de management.
- 12.2. Activitățile de supraveghere includ audituri la fața locului pentru a evalua dacă sistemul de management al clientului certificat îndeplinește cerințele specificate în raport cu standardul față de care a fost acordată certificarea.
- 12.3. Activitățile de supraveghere pot include și alte activități ca de exemplu:
- a) solicitări de informații adresate clientului certificat privind unele aspecte ale certificării, precum și de a furniza documente și /sau înregistrări (în format electronic sau pe hârtie)
 - b) analizarea oricăror declarații ale clientului privind activitățile acestuia (de exemplu materiale promotionale, website etc.)
 - c) alte mijloace de monitorizare a performanțelor clientului certificat.

12.4. Auditul de supraveghere


- 12.4.1. Auditurile de supraveghere sunt audituri la fața locului, dar nu sunt în mod necesar audituri complete de sistem și trebuie planificate împreună cu alte activități de supraveghere, astfel încât să se mențină încrederea că sistemul de management certificat continuă să îndeplinească cerințele între auditurile de recertificare.
- 12.4.2. Pe parcursul auditului de supraveghere se evaluează cel puțin:
- a) auditurile interne și analiza efectuată de management;
 - b) analiză a acțiunilor întreprinse pentru neconformitățile identificate în timpul auditului anterior;
 - c) tratarea reclamațiilor;
 - d) eficacitatea SM cu privire la realizarea obiectivelor clientului certificat;
 - e) evoluția activităților planificate pentru îmbunătățirea continuă;
 - f) continuitatea controlului operațional;

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- g) analiza oricăror modificări și
 - h) utilizarea mărcilor și/sau a oricăror alte referiri la certificare.
- 12.4.3. Programul auditurilor de supraveghere prevede efectuarea a doua audituri programate astfel:
- a) la 11 luni de la luarea deciziei de certificare / recertificare
 - b) la 22 luni de la luarea deciziei de certificare / recertificare.
- 12.5. Auditurile de supraveghere se programeaza astfel incat in perioadele de efectuare a lor sa se desfasoare activitatile auditate. In situatiile in care activitatile auditatului se desfasoara sezonier supravegherile se pot efectua si in alte perioade decat cele mai sus mentionate cu conditia ca ele sa fie efectuate cel puțin o dată într-un an calendaristic, cu excepția anilor de recertificare si avandu-se in vedere ca data primului audit de supraveghere după certificarea inițială să nu fie la mai mult de 12 luni de la data luării deciziei de certificare
- 12.6. Cu cel puțin 30 de zile înainte de luna in care se vor efectua auditurile programate, SRAC transmite o notificare (prin fax / email / posta) organizatiei certificate in care se stabileste luna in care va avea loc auditul. Auditurile de supraveghere se pot decala cu \pm o luna. In cazuri exceptionale (de forta majora), se acorda o decalare a perioadei de maximim 3 luni, certificatele menținându-și valabilitatea, după care se demarează procesul de suspendare.
- 12.7. Auditurile de supraveghere pot fi combinate cu alte tipuri de audituri (initiale pentru alte sisteme de management sau de extindere /restrângere).
- 12.8. Daca in urma auditului de supraveghere rezulta domenii de imbunatatire, se procedeaza ca si la auditul de certificare.
13. Daca in urma auditului de supraveghere rezulta neconformitati minore sau majore, acestea sunt comunicate la sedinta de inchidere si se procedeaza ca si la auditul de certificare – cu exceptia faptului ca in cazul neconformitatilor majore termenul de implementare a corectiilor si actiunilor corective de catre client si verificarea implementarii acestora de catre CEA nu trebuie sa depaseasca 6 luni. In cazul neconformitatilor majore se pot aplica si prevederile cap aferent renuntarii, suspendarii, restrangerii sau retragerii certificarii.
- 13.1. Procesul de recertificare este demarat de organizație cu cel puțin 2 luni înainte de expirarea certificatului. Organizatia trebuie sa transmita catre SRAC o cerere de recertificare pentru incheierea actului aditional de recertificare.
- 13.2. Scopul auditului de recertificare este să confirme continua conformitate și eficacitate a sistemului(elor) de management ca un întreg și relevanța și aplicabilitatea lui continuă pentru domeniul certificării
- 13.3. Auditul de recertificare nu include Etapa 1, la sediul clientului, decat in situatiile in care s-au produs schimbari semnificative in sistemul/ sistemele de management al/ ale clientului sau in continutul reglementarilor in vigoare.
- 13.4. Auditul de recertificare, include un audit la sediu/ sediile clientului, care se refera la urmatoarele:
- 13.4.1. evaluarea eficacitatii SM, tinand cont de schimbarile interne si externe si relevanta si aplicabilitatea lui continua pentru domeniul de recertificare declarat;
 - 13.4.2. evaluarea modului in care angajamentul managementului a asigurat mentinerea eficacitatii si imbunatatirii SM in scopul cresterii performantei generale;

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- 13.4.3. evaluarea eficacitatii sistemului de management privind îndeplinirea obiectivelor clientului certificat și ale rezultatelor intenționate ale sistemului (sistemelor) de management
- 13.4.4. evaluarea performantei sistemului de management in timpul perioadei de certificare, incluzand analiza rapoartelor auditurilor de supraveghere anterioare, precum si evaluarea eficacitatii actiunilor corective rezultate in urma auditurilor din ciclul anterior de certificare
- 13.5. Daca in urma auditului de recertificare rezulta domenii de imbunatatire, se procedeaza ca si la auditul de certificare.
- 13.6. Daca in urma auditului de recertificare rezulta neconformitati minore sau majore, acestea sunt comunicate la sedinta de inchidere si se procedeaza ca si la auditul de certificare – cu exceptia faptului ca in cazul neconformitatilor majore termenul de implementare a actiunilor corective de catre client si verificarea implementarii acestora de catre CEA nu trebuie sa depaseasca data expirarii certificatelor existente.
- 13.7. Când activitățile de recertificare sunt încheiate cu succes înainte de data de expirare a certificării în vigoare, data de expirare a noii certificări se poate baza pe data de expirare a certificării în vigoare. Data de eliberare a noului certificat poate fi data în care se ia decizia de recertificare sau după aceasta data. Dacă nu se poate finaliza auditul de recertificare sau SRAC a fost în măsură să verifice implementarea corecțiilor și acțiunilor corective pentru neconformitățile majore înainte de data de expirare a certificării, atunci recertificarea nu este recomandată și validitatea certificatului nu este extinsă. Clientul este informat și consecințele sunt explicate acestuia.
- 13.8. După expirarea certificării, SRAC poate restabili certificarea în termen de 6 luni cu condiția ca activitățile de recertificare să fie efectuate complet, în caz contrar se va efectua cel puțin etapa 2.
- 14. AUDITUL SUPLIMENTAR COMPLET SAU LIMITAT**
- 14.1. Auditul suplimentar are ca scop verificarea inchiderii neconformitatilor și a eficacitatii actiunilor corective intreprinse. In cazul neconformitatilor majore intotdeauna are loc un audit suplimentar (de urmarire). Durata auditului suplimentar este functie de amploarea actiunilor ce urmeaza a se implementa de client si este recomandata de CEA pe raportul de neconformitate / PV al sedintei de inchidere si este stabilita de Directorul tehnic.
- 14.2. Acest audit suplimentar este stabilit printr-un act aditional la contractul in curs si este platit de client.
- 14.3. Auditul suplimentar are loc in termen de maxim 6 luni de la data terminarii auditului de certificare/ reinnoire/ extindere / supraveghere.
- 14.4. Daca neconformitatile mentionate nu s-au rezolvat in aceasta perioada (6 luni):
- 14.4.1. in cazul auditurilor de certificare/ reinnoire/ extindere - se reface auditul initial, la o data ulterioara convenita cu clientul, dupa ce acesta a incheiat act aditional sau contract nou pentru reluarea procesului de certificare/ reinnoire/ extindere,
- 14.4.2. in cazul auditurilor de supraveghere - se retrage certificatul, urmand ca in cazul in care clientul doreste din nou certificare, sa reia ciclul de certificare de la inceput, ca nou client.
- 15. AUDITUL DE EXTINDERE A DOMENIULUI DE CERTIFICARE**
- 15.1. Auditul de extindere a domeniului de certificare deja acordat are loc la cererea clientului, analizata de SRAC, și documentata în act aditional la contractul cu clientul.
- 15.2. Auditul de extindere are ca scop verificarea implementarii SM pentru alte:

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- 15.2.1. amplasamente care nu au fost cuprinse in domeniul de certificare deja acordat si pe care se desfoasoara activitati din domeniul deja certificat;
- 15.2.2. activitati decat cele cuprinse in domeniul deja certificat.
- 15.3. Certificarile fata de alte standarde pt SM fata de cel certificat deja se considera certificare noua
- 15.4. Auditul de extindere poate fi efectuat independent de alte audituri sau odată cu un audit de supraveghere.
- 15.5. Cand are loc separat de auditul de supraveghere auditul de extindere a domeniului de certificare se desfasoara in acelasi mod ca si auditul de certificare initiala Etapa 2, la sediul organizatiei.

16. AUDITURI NEPROGRAMATE


- 16.1. SRAC poate să efectueze audituri la clienții certificați anunțate cu puțin timp înainte sau neanuntate, generate de diferite situatii cum ar fi :
 - 16.1.1. pentru a investiga reclamațiile:
 - 1) privind activitatile pentru care au fost certificate organizatiile;
 - 2) privind utilizarea abuziva a certificatului si a marcii SRAC si IQNet;
 - 16.1.2. ca răspuns la modificări semnificative in organizatie anuntate de client;
 - 16.1.3. aparitia unor incidente / accidente grave legate de mediu, sănătatea și securitatea ocupationala, sau o încălcare grava a legislatiei in domeniu care a necesitat implicarea autoritatilor de reglementare competente;
 - 16.1.4. apariția unor situații generate de alimente nesigure pentru consum;
 - 16.1.5. aparitia unor incidente majore de securitate a informatiilor;
 - 16.1.6. ca audituri de urmărire la clienții suspendați
- 16.2. In aceste cazuri clientul nu are posibilitatea de a obiecta asupra membrilor echipei de audit.
- 16.3. Tariful pentru aceste audituri este de 150 euro pe zi / auditor, iar durata este de 1-2 zile / auditor in functie de natura si amploarea subiectelor ce necesita evaluare si se stabileste de Directorul tehnic. Decizia privind efectuarea acestor audituri si durata lor se comunica auditatului.
- 16.4. In cazurile mentionate la punctele: 16.1.1; 16.1.3; 16.1.4; 16.1.5 tariful se suporta de clientul certificat doar daca in urma evaluarii se constata ca acesta poarta intreaga raspundere pentru cauza care a declansat auditul respectiv.

17. AUDITURI COMBinate / INTEGRATE

- 17.1.1. Daca este posibil se vor realiza audituri combinate / integrate (sunt admise toate tipurile de audituri combinate mai putin cu SA 8000) Standardele pot fi usor integrate si sunt complementare. Se poate emite un raport de audit combinat / integrat.

18. AUDITURI ASISTATE

- 18.1. Auditurile asistate se defasoara in cadrul programului de acreditare al SRAC conform prevederilor IAF MD 17 – Document IAF Obligativu.
- 18.2. Auditurile asistate sunt activitati prin care RENAR observă, fără a interveni și a influența, un audit efectuat de o echipă de audit SRAC. În funcție de obiectivele auditului, poate fi observat auditul complet sau doar părțile relevante ale auditului.

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8


- 18.3. Pentru auditurile asistate, la solicitarea RENAR, SRAC trebuie sa trimita programul de audituri pentru o perioada de timp impusa de RENAR. RENAR alege un client al SRAC unde se va desfasura auditul asistat.
- 18.4. In cazul auditurilor asistate nu sunt permise modificari ale programului de audit, planului de audit, duratei de audit sau echipei de audit dacat cu furnizarea unor justificari care trebuie acceptate de RENAR.
- 18.5. Clientii SRAC sunt obligati a accepte prezenta in cadrul echipelor de audit (evaluare prin asistare) a reprezentantilor organismului de acreditare, a autoritatii responsabile cu desemnarea /aprobarea/ recunoasterea sau a proprietarilor schemei de certificare.
- 18.6. In cazul refuzului de a accepta prezenta in cadrul echipelor de audit a reprezentatilor de mai sus, refuzul trebuie justificat in scris și acceptat de SRAC și RENAR. Dacă motivele invocate pentru refuzul de a accepta evaluarea prin asistare nu sunt acceptate de RENAR, SRAC retrage certificarea sub acreditare sau, dacă organizatia nu detine încă certificarea SRAC nu emite un certificat acreditat.
- 18.7. In aceasta situatie, daca organizatia doreste sa transfere certificarea la un alt organism de certificare, acesta nu va putea elibera un certificat acreditat si nici SRAC nu va putea elibera un certificat sub o alta acreditare.
- 18.8. Daca SRAC nu procedeaza astfel RENAR ii suspenda sau retrage acreditarea.
- 18.9. In timpul asistării, activitățile evaluatorilor RENAR sunt cele ale unui observator al activitatii desfasurate de echipa de audit SRAC, fără a influența desfășurarea auditului de către echipa de audit a SRAC. Accesul la documentația clientului auditat de către echipa de audit a SRAC este furnizat la cerere dar numai prin intermediul auditorilor SRAC.
- 18.10. Evaluatorii RENAR nu intervieveaza direct clientul SRAC si nu fac propria evaluare. Ei nu emit nici o opinie vis-a-vis de activitatea desfasurata de clientul SRAC si de sistemul de management al acestuia
- 18.11. Orice informație colectată în timpul audierii unui audit este confidențială și este tratată în mod corespunzător de evaluatorii RENAR.

19. TRANSFERUL CERTIFICATELOR

- 19.1.1. In cazul in care o organizatie detine un certificat eliberat de un organism acreditat de un semnatar MLA (Multilateral Agreement in cadrul International Accreditation Forum), SRAC in urma deciziei proprii poate decide efectuarea unui audit de transfer de certificare si emiterea unui certificat SRAC.

20. RENUNTAREA, SUSPENDAREA, RESTRANGEREA SAU RETRAGEREA CERTIFICARII

- 20.1. O organizație certificata poate renunta in orice moment la certificare printr-o notificare oficiala transmisa catre SRAC cu cel putin 30 de zile in avans.
- 20.2. SRAC este autorizat sa factureze catre organizatie toate activitatile efectuate inainte de renuntare.
- 20.3. Situatiile care pot conduce la suspendarea certificarii (sau la retragere) sunt :
- 20.3.1. la auditul de supraveghere programat s-au constatat neconformitati majore;
- 20.3.2. organizatia certificata nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere / la frecventa ceruta sau termenele planificate/ convenite;
- 20.3.3. organizatia nu isi achita datoriile financiare sau incalca prevederile contractului de certificare;
- 20.3.4. utilizarea incorecta sau abuziva a certificatului

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT	COD: SRAC-R-01
		Ed. 4
		Rev. 8

- 20.3.5. necomunicarea informatiilor aferente modificarilor SM (conf 19.2)
- 20.3.6. clientul certificat solicita suspendarea in mod voluntar.
- 20.4. Suspendarea nu poate depasi 6 luni.
- 20.5. Pe pe perioada suspendarii dreptul de utilizare a certificatului si marcii de certificare este interzis.
- 20.6. In cazul suspendarii, SRAC transmite o notificare oficiala organizatiei prin care se specifica motivele care au stat la baza deciziei, precum si termenul pentru revocarea suspendarii. In cazul in care la termenul specificat nu se ridica suspendarea SRAC va retrage certificatul.
- 20.7. Retragerea certificarii se face in situatia in care neconformitatile constatate si pentru care certificarea a fost suspendata, nu s-au finalizat (masurile stabilite pentru rezolvarea neconformitatilor au fost implementate si verificate de echipa de audit) in termen de maxim 6 luni.
- 20.8. In cazul certificarii multi – site, certificarea va fi retrasa in totalitate daca sediul central sau oricare dintre punctele de lucru nu indeplineste prevederile necesare pentru mentinerea certificării.
- 20.9. Din acel moment organizatia nu mai are dreptul de a utiliza certificatul de conformitate si marca de certificare
- 20.10. SRAC poate decide restrangerea domeniului de certificare ca urmare a cererii clientului, in urma unui audit de supraveghere la propunerea auditorului sef sau in urma suspendarii. Restrangerea domeniului nu trebuie sa afecteze functionarea sistemului de management implementat conform standardului de referinta .


21. NOTIFICAREA MODIFICARILOR

21.1. *Modificari privind schema de certificare*

- 21.1.1. In caz de modificari importante privind regulile de certificare (inclusiv tarifelor) si / sau standardul de referinta SRAC va:
- afisa pe site-ul SRAC actualizarea acestui regulament;
 - anunta organizatiile implicate
 - lua in considerare orice comentariu din partea partilor interesate privind modificarile
 - specifica data de la care modificarile intra in vigoare, acordand o perioada de timp rezonabila organizatiei pentru conformare.
- 21.1.2. Organizatia (deja certificata sau in proces) este indreptatita sa renunte la certificare daca considera ca nu poate sa se conformeze noilor cerinte. O asemenea decizie trebuie notificata in scris si transmisa catre SRAC cu cel putin 30 zile inainte de data finala de conformare.

21.2. *Notificarea privind modificarile efectuate de catre organizatie / evenimente care ar putea afecta sistemul de management*

- 21.2.1. Organizatia trebuie sa informeze SRAC, fara intarziere (in max 15 zile), de orice modificari / evenimente care pot afecta capabilitatea sistemului de management sa satisfaca cerintele, cum ar fi:
- statutul legal, organizational sau proprietatea
 - organizarea si managementul
 - adresa de contact si locatiile

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- d) domeniul de certificare
- e) aparitia unor incidente grave legate de mediu si / sau sănătatea și securitatea ocupationala, de exemplu, un accident grav, sau o încălcare grava a legislatiei in domeniu care a necesitat implicarea autoritatilor de reglementare competente;
- f) aparitia unor situatii in care Organizatia certificata ia cunostinta de neindeplinirea conditiilor legale de functionare (ex: sanctionare contraventionala, suspendarea activitatii, interzicerea desfasurarii activitatii etc) sau in situatia rechemarii unor produse din motive de siguranta a alimentului;
- g) modificari aduse sistemului de management si proceselor.

21.2.2. In aceste cazuri SRAC in urma analizei acestor informatii va decide daca:

- a) modificarile implementate / evenimentele nu afecteaza substantial conditiile de certificare si ca acestea vor fi verificate la urmatorul audit programat;
- b) modificarile implementate / evenimentele afecteaza conditiile de certificare si este necesar un audit;
- c) modificarile implementate / evenimentele conduc la efectuarea unui nou audit.

21.2.3. In cazurile b) si c) SRAC va transmite un nou deviz organizatiei.

22. MANAGEMENTUL RECLAMATIILOR SI APELURILOR

22.1. Organizatia are dreptul de a formula reclamatii sau apeluri scrise cu identificarea completa a datelor de contact.

22.2. **Apelul** este refuzul organizatiei de acceptare a deciziilor luate de SRAC privind activitatile de evaluare si certificare. Disputele deriva din refuzul organizatiei de a accepta decizia SRAC in cazul unui apel.

22.2.1. Apelul este formulat în scris și înaintat la SRAC in cel mult 30 zile de la data la care s-a primit notificarea cu decizia respectivă.

22.2.2. Apelantului i se transmite o confirmare privind primirea apelului.

22.2.3. SRAC analizează toate sursele documentate privitoare la subiect.

22.2.4. După obținerea tuturor informațiilor necesare, SRAC comunică decizia apelantului.


22.2.5. Dacă apelul este justificat, SRAC dispune corecțiile / acțiunile corective / preventive necesare și se asigură că acestea au fost implementate.

22.2.6. Durata de rezolvare a apelului este de 30 de zile de la primirea acestuia de către SRAC, dacă nu există motive obiective care să necesite prelungirea perioadei.


22.2.7. În cazul în care clientul este nemulțumit de răspunsul primit, acesta poate **contesta** decizia SRAC.

22.2.8. În acest caz, Directorul General are obligația de a stabili împreună cu clientul o Comisie de Etică și Apel (CAp) care va face o investigație și analiză independentă, iar decizia ei va fi definitivă.

22.2.9. Costurile aferente investigației vor fi suportate de către apelant in cazul in care CAp constată că apelul este nefondat, si dispune in favoarea SRAC, iar in cazul in care CAp decide ca apelul este îndreptățit, si decide in favoarea apelantului, toate cheltuielile legate de efectuarea investigației vor fi suportate de SRAC. Prin cheltuieli necesare investigației se înțeleg toate cheltuielile efectuate cu scopul de a dispune in cazul apelului (de ex, costurile CAp, plata martorilor, expertizele, etc.).

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA	COD: SRAC-R-01
	SISTEMELOR DE MANAGEMENT	Ed. 4
		Rev. 8

- 22.2.10. Dacă în urma rezoluției date de către CAP, apelantul se considera nedreptățit, el se poate adresa instanțelor competente, declanșând un litigiu care va fi soluționat conform prevederilor legislației române în vigoare.
- 22.3. **Reclamația** privește nemulțumirea organizației privind performanța administrativă sau tehnică a SRAC sau privind sistemul de management al unui client al SRAC.
- 22.3.1. Reclamațiile se înregistrează de către SRAC care:
- 22.3.2. Confirmă petentului primirea reclamației;
- 22.3.3. Informează clientul reclamat despre primirea reclamației.
- 22.3.4. SRAC analizează reclamația și toate datele conexe.
- 22.3.5. Dacă reclamația este întemeiată SRAC stabilește acțiunile necesare și informează petentul în acest sens.
- 22.3.6. Certificarea sistemului de management de către SRAC nu include și certificarea instalațiilor sau conformității produselor organizațiilor. SRAC nu-și asumă nici o responsabilitate pentru producerea de pagube sau accidente în funcționarea defectuoasă sau din culpă a proceselor și instalațiilor din cadrul organizațiilor și nici pentru produsele cu defecte.
- 22.3.7. Ca urmare, reclamațiile din aceste categorii nu intră în sfera de competență a SRAC ca organism de certificare.
- 22.3.8. Decizia privind rezolvarea reclamației, este stabilită / aprobată de persoane neimplicate anterior în subiectul reclamației.
- 22.3.9. Durata de rezolvare a reclamației este de 30 de zile de la primirea acesteia de către SRAC, dacă nu există motive obiective care să necesite prelungirea perioadei.
- 23. CONFIDENTIALITATE**
- 23.1. SRAC garantează confidențialitatea completă a informațiilor obținute în timpul activităților de certificare, dacă cerințele legale nu impun altfel.
- 23.2. Personalul angajat SRAC, precum și colaborator (auditori / experți cu contract) semnează și se angajează să nu divulge informații colectate în timpul procesului de audit către o terță parte fără autorizarea scrisă a organizației.
- 23.3. Organizația trebuie să primească în echipale sale reprezentanți ai organismului de acreditare, autorităților de desemnare, sau ai proprietarilor de schema de evaluare, atunci când SRAC solicită acest lucru.
- 23.4. Prin acest regulament care este anexa la contractul de certificare SRAC, își informează clientul că poate divulga informații confidențiale (aflăte în dosar de certificare) organismului de acreditare sau unui proprietar de schema de evaluare.
- 24. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**
- 24.1. Atunci când prelucrează date cu caracter personal în legătură cu prezentul contract, fiecare parte se obligă să se conformeze cu legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal, incluzând, dar fără a se limita la, prevederile Regulamentului general privind protecția datelor ("GDPR") UE 2016/679, legislația de punere în aplicare și deciziile pe care autoritatea de supraveghere desemnată le poate emite în legătură cu acestea. Fiecare parte va divulga celelalte părți de date cu caracter personal privind angajații, colaboratorii sau reprezentanții săi responsabili cu executarea prezentului contract. Aceste date pot consta în: nume prenume, poziție, număr de telefon, adresa de e-mail și în anumite cazuri CV-ul. Acolo unde legea prevede, fiecare parte care divulgă informații în legătură cu angajații, colaboratorii sau reprezentanții săi trebuie să se asigure că a luat măsurile necesare cu privire la informarea, prelucrarea,

	REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT	COD: SRAC-R-01
		Ed. 4
		Rev. 8

păstrarea sau eliminarea datelor cu caracter personal ale acestora la care face referire acest contract, așa cum este precizat în legislația respectivă.

- 24.2. Părțile iau cunoștință și convin ca fiecare parte să determine, în mod independent, scopul/scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal în legătură cu acest contract. Mai precis, părțile convin prin prezenta și confirmă că nu o să acționeze ca operatori asociați sau să fie într-o relație de tip operator-persoană împuternicită de operator, fiecare Parte acționând ca un operator de date independent pentru propria prelucrare a datelor în legătură cu prezentul contract, și niciuna dintre părți nu acceptă vreo răspundere pentru o încălcare de către cealaltă parte a legislației aplicabile.
- 24.3. SRAC se angajează să păstreze confidențialitatea datelor cu caracter personal oferite de organizație și să le utilizeze doar în scopul derulării activităților de evaluare a conformității (certificare, inspecție, verificare, expertiza tehnică etc.) cât și pentru a trimite informații și comunicări privind activități conexe (actualizări documente de referință, instruire, seminare, simpozioane, feed-back, conferințe, alerte etc). În anumite cazuri necesare derulării activității, comunicarea acestor date cu caracter personal se poate face și către terțe părți cum ar fi: organismul de acreditare, ministere, agenții de reglementare în diferite domenii, asociații din industrie (ex. IQNet), proprietarilor de scheme de certificare, către alte organisme de certificare (în cazul transferurilor sau auditurilor comune, sau al obligațiilor legale de comunicare) sau în cazurile cerute de lege.