

Moody International srl

Reguli de certificare

(in baza SR EN ISO/CEI 17021:2007 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de SM)

1. Generalitati

Moody International srl este membra a Grupului de firme Moody International si furnizeaza, in calitate de organism de certificare acreditat RENAR, servicii de certificare si monitorizare a sistemelor de management, in baza standardului SR EN ISO 9001:2001. In calitate de membra a Grupului Moody, biroul roman realizeaza certificari si in baza altor standarde, din seriile ISO 14001, OHSAS, ISO 27001, ISO/TS 16949, HACCP, ISO 22000, IFS, BRC, AS 9000. Acestea din urma sunt realizate sub alte acreditari detinute de o serie de birouri Moody la alte organisme de acreditare internationale.

Moody International srl ofera clientilor sai servicii de certificare la cele mai inalte standarde de calitate si care sa asigure recunoastere internationala clientilor certificati.

Certificarea realizata de Moody se desfasoara intr-un mediu competent, coerent si impartial, facilitand astfel recunoasterea Moody si acceptarea certificatelor sale pe plan national si international in interesul comertului international.

Principiile de functionare sunt integrate in sistemul Grupului Moody International MOODY si aplicat de Moody International srl, sistem care este structurat astfel incat sa indeplineasca cerintele din ISO 17021:2006, inclusiv ale organismului national de acreditare RENAR.

2. Aspecte juridice si contractuale

Moody este responsabil din punct de vedere juridic, pentru toate activitatile de certificare.

Moody furnizeaza activitatile de certificare clientului sau, in baza contractului de certificare.

Moody este responsabil si isi pastreaza autoritatea pentru deciziile referitoare la certificare, inclusiv acordarea, mentinerea, reînnoirea, extinderea, restrangerea, suspendarea si retragerea certificarii.

3. Principii aplicate in procesul de certificare

In procesul de certificare Moody aplica urmatoarele principii: imparțialitate, competentă, responsabilitate, deschidere, confidentialitate, capacitate de raspuns la reclamatii.

4. Managementul imparțialitatii

Managementul Moody de la cel mai inalt nivel, este angajat referitor la imparțialitate in activitatile de certificare a SM si declara public faptul ca intelege importanta imparțialitatii in efectuarea activitatilor sale de certificare a SM, ca gestioneaza conflictul de interese si ca se asigura de obiectivitatea activitatilor sale de certificare a SM.

Moody identifica, analizeaza si documenteaza posibilitatile de aparitii a conflictului de interese provenit din furnizarea certificarii, inclusiv orice conflicte care apar din relatiile sale. Existenta unor relatii nu conduce neaparat la prezenta unui conflict de interese pentru Moody. Totusi, daca vreo relatie creeaza o amenintare a imparțialitatii, Moody documenteaza si este capabil sa demonstreze cum elimina sau minimizeaza astfel de amenintari. Aceste informatii sunt disponibile pentru comitetul pentru asigurarea imparțialitatii. Demonstratia trebuie sa acopere toate sursele potentiale de conflict de interese care sunt identificate, indiferent daca acestea provin din cadrul Moody sau din activitatile altor persoane, organisme sau organizatii.

O relatie care ameninta imparțialitatea Moody poate fi bazata pe proprietate, administrare, conducere, personal, resurse partajate, finante, contracte, marketing si plati de comisioane pentru vanzari sau alte stimulente pentru aducerea de noi clienti etc.

Atunci cand o relatie constituie o amenintare inacceptabila pentru imparțialitate, atunci certificarea nu este furnizata.

Moody nu ofera si/sau nu furnizeaza consultanta pentru SM.

Moody nu ofera si nici nu furnizeaza audituri interne clientilor sai certificati. Moody nu certifica un SM pentru care a furnizat audituri interne in termen de doi ani de la finalizarea auditurilor interne.

Moody nu certifica un SM pentru care un client a primit consultanta pentru SM sau audituri interne, atunci cand relatia dintre organizatia de consultanta si Moody constituie o amenintare inacceptabila pentru imparțialitatea Moody. O perioada de minimum doi ani de la finalizarea consultantei referitoare la SM este unul dintre mijloacele prin care amenintarea imparțialitatii este reduca la nivel acceptabil.

Moody nu externalizeaza audituri unei organizatii de consultanta pentru SM, deoarece acest lucru constituie o amenintare inacceptabila a imparțialitatii Moody. Aceasta nu se aplica persoanelor contractate ca auditori, mentionate la pct 6.4.

Activitatile Moody sunt independente activitatilor vreunei organizatii care furnizeaza consultanta pentru SM. De aceea, ori de cate ori vreo organizatie de consultanta ar declara sau ar sugera ca certificarea ar fi mai simpla, mai usoara, mai rapida sau mai putin costitoare daca s-ar apela la Moody, acesta din urma aplica masuri pentru a corecta acele declaratii inadecvate. Certificarea nu este mai simpla, mai usoara, mai rapida sau mai putin costitoare daca s-ar apela la o numita organizatie de consultanta.

Pentru a se asigura ca nu exista conflict de interese, personalul care furnizeaza consultanta pentru SM, inclusiv cel care activeaza la nivel managerial, nu este utilizat de Moody pentru a participa la un audit sau la alte activitati de certificare daca a fost implicat in consultanta pentru SM al clientului in cauza, in ultimii doi ani de la finalizarea consultantei.

Moody aplica masuri pentru a raspunde oricaror amenintari asupra imparțialitatii sale care apar din actiunile altor persoane, organisme sau organizatii.

Intreg personalul Moody, fie ca este intern sau extern, sau comitetele, care ar putea influenta activitatile de certificare, actioneaza cu imparțialitate si nu permit presiuni comerciale, financiare sau de alta natura care sa le compromita imparțialitatea.

Moody solicita personalului, intern sau extern, sa informeze despre orice situatie cunoscuta care poate prezenta un conflict de interese pentru ei sau pentru Moody. Moody utilizeaza aceste informatii ca elemente de intrare pentru a identifica amenintarile referitoare la imparțialitate, generate de activitatile acestui personal sau ale organizatiilor pentru care acesta lucreaza si nu apeleaza la acest personal fie intern sau extern, decat daca acestia pot demonstra ca nu mai exista conflict de interese.

5. Cererea, Contractul de certificare, Responsabilitati

5.1 Contractul de certificare

Inainte de inceperea procedurii de certificare, urmatoarele aspecte trebuie clarificate intre Moody si client:

- ce standard de certificare trebuie urmat
- daca Moody detine acreditarea pentru domeniul solicitat
- ce parte a organizatiei si a produsului serviciului clientului trebuie sa fie inclusa in certificare.

Chestionarul Moody F100 trebuie completat integral de catre persoana din partea clientului, oficial inputernicita in acest sens. Pentru clarificarea oricaror aspecte necesare, Moody poate solicita informatii suplimentare.

Bazat pe aceste informatii Moody intocmeste oferta de certificare valabila pentru 3 ani. Daca oferta este agreeata cu clientul, se incheie contractul de certificare. Contractul va include referirea la conformarea cu prezentele Reguli de Certificare. Contractul se inchide la data expirarii certificatului.

5.2 Responsabilitatile Moody

Moody are urmatoarele responsabilitati fata de clientii sai:

Moody International srl

Reguli de certificare

(in baza SR EN ISO/CEI 17021:2007 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de SM)

- a) sa mentina acreditarea pe domeniul clientilor sai, pe perioada certificarii.
- b) toate obiectivele legate de auditare si certificare vor fi conduse de catre personal calificat in raport cu regulile organismului de acreditare.
- c) sa protejeze toata acea informatie legata de clientii sai, care este colectata pe durata procesarii iar tot personalul implicat in procesare este angajat in scris referitor la acest caracter secret. O asemenea informatie poate fi prezentata catre terte parti, doar cu acordul clientului.
- d) sa informeze clientii in legatura cu orice modificari intervenite in prezentele reguli.

5.3 Responsabilitatile clientului

Clientul are urmatoarele responsabilitati fata de Moody:

- a) sa prezinte un SM documentat si pregatit complet pentru certificare si sa-l mentina pe perioada valabilitatii certificarii.
- b) Sa furnizeze inainte de inceperea certificarii, informatii care sa ateste pregatirea pentru certificare (Formularele Moody F126 si F127 completeate).
- c) Sa faca accesibile informatii legate de organizatie, modul de functionare, precum si despre echipamente si personal relevant, aflat sub incidenta domeniului de certificare.
- d) Sa permita acces personalului Mody desemnat pentru auditul de la sediul clientului, in oricare faza a ciclului de certificare, in toate arile relevante ale firmei si in contact cu personalul.
- e) Sa ofere acces in zone relevante ale firmei, in cadrul auditului de monitorizare realizat de catre organismul de acreditare, care-si rezerva dreptul, dupa cum este necesar, de a consulta inregistrari de la fata locului.
Clientul accepta ca rapoartele de audit sa poata fi transmise organismului de acreditare.
- f) sa informeze Moody, in mod punctual, pe durata certificarii, referitor la orice schimbare considerabila din cadrul organizatiei, care afecteaza SM, inclusiv influenta directa sau indirecta fata de mediu. Asemenea situatii pot constitui motiv pentru audit extraordinar.
- g) sa inregistreze recomatiile legate de SM, venite de la clientii sai si sa permita organismului Moody, acces complet la acestea.
- h) Sa plateasca fara rezerve toate modificarile si costurile convenite contractual pentru serviciile angajate.

6. Personalul Moody implicat in activitatile de certificare

Moody dispune, in cadrul propriei sale organizatii, de personal care poseda suficienta competenta pentru a conduce orice tip si gama de programe de audit sau alte activitati de certificare.

Moody are angajat, si are acces la, un numar suficient de auditori, inclusiv conducatori ai echipei de audit, si experti tehnici pentru a-si acoperi toate activitatile si a prelucra volumul de munca reprezentat de auditurile efectuate.

Moody aplica un proces definit pentru selectarea, instruirea, autorizarea oficiala a auditorilor si selectarea expertilor tehnici utilizati in activitatea de certificare. Evaluarea initiala a competentei unui auditor include o demonstrare a aptitudinilor personale aplicabile si a capacitatii de a pune in practica, in timpul auditurilor, cunostintele si abilitatile cerute, care sunt determinate de un evaluator competent prin observarea auditorului in timpul efectuării unui audit.

Moody aplica un proces (documentat) pentru realizarea si demonstrarea eficacitatii auditarii, inclusiv utilizarea unor auditori si conducatori ai echipei de audit care poseda abilitati si cunostinte pentru audit, atat generice, cat si specifice unor anumite domenii tehnice.

Moody utilizeaza auditori si experti tehnici numai pentru acele activitati de certificare pentru care acestia si-au demonstrat competenta.

Asigurarea competentei auditorilor proprii, a expertilor tehnici si a altor persoane implicate in activitatile de certificare, pentru functiile pe care le exercita, este raspunderea Moody.

Grupul sau persoana care ia decizia de acordare, mentinere, reinnoire, extindere, restrangere, suspendare sau retragere a certificarii intelege standardul aplicabil si cerintele de certificare si si-a demonstrat competenta de a evalua procesele de audit si recomandarile corespunzatoare ale echipei de audit.

Moody se asigura ca intreg personalul implicat in activitatile de audit si de certificare are performante corespunzatoare. Pentru monitorizarea auditorilor este solicitat feedbackul din partea clientilor sau a pietei.

7 Cerinte referitoare la informatii

7.1 Informatii accesibile publicului

Moody mentine si furnizeaza la cerere, informatii care descriu procesele sale de audit si de certificare pentru acordarea, mentinerea, extinderea, reinnoirea, restrangerea, suspendarea sau retragerea certificarii, precum si privind activitatile de certificare, tipurile de sisteme de management si aria geografica in care actioneaza.

Informatiile furnizate de Moody oricarui client sau pietei, inclusiv publicarea sunt corecte si nu induc in eroare.

Moody face accesibile publicului informatii referitoare la certificarile acordate, suspendate sau retrase.

La cererea oricarei parti, Moody pune la dispozitie modul de confirmare a validitatii unei certificari acordate. In cazuri exceptionale, accesul la anumite informatii poate fi limitat la cererea clientului (de ex din motive de securitate).

7.2 Tarife de certificare

Moody International are dreptul sa-si stabileasca tarifele de certificare in baza costurilor de administrare a proceselor de audit.

Taxele de certificare sunt detaliate in ofertele care sunt emise.

In oferte nu este detaliata taxa pentru procese de audit care nu pot fi dimensionate initial, cum ar fi:

- audituri de verificare pentru stabilirea conformitatii i urma auditurilor initiale

activități aditionale legate de suspendarea/ retragerea si/ sau repunerea certificatului în valabilitate

reaudituri datorită schimbarilor ce pot aparea în cadrul SM

In ofertele de certificare nu sunt mentionate cheltuielile de transport si cazare (acolo unde este cazul) pentru echipa de audit; acestea sunt costuri suplimentare in sarcina clientului/ aplicantului.

7.3 Documente de certificare

Moody furnizeaza certificatul clientului certificat, prin orice mijloc pe care il alege.

Data de intrare in vigoare a documentului de certificare este ulterioara datei deciziei de certificare.

Certificatul identifica urmatoarele:

- a) numele si localizarea geografica ale fiecarui client al carui SM este certificat (sau localizarea geografica a sediului central si a oricarei locatii din domeniul unei certificari in locatii multiple);
- b) datele acordarii, extinderii sau reinnoirii certificarii;
- c) data expirarii sau data prevazuta pentru recertificare, in concordanta cu ciclul de recertificare;
- d) un cod unic de identificare;
- e) standardul si/sau alt document normativ, inclusiv numarul editiei si/sau reviziei, utilizat pentru auditul clientului certificat;
- f) domeniul de certificare in functie de produs (sau serviciu), proces etc dupa cum este aplicabil fiecarei locatii;

Moody International srl

Reguli de certificare

(in baza SR EN ISO/CEI 17021:2007 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de SM)

- g) numele, adresa si sigla de certificare a Moody; pot fi utilizate si alte marci (de ex simbolul de acreditare) sub rezerva de a nu induce in eroare sau de a nu fi ambigue ;
- h) orice alte informatii cerute de standardul si/sau alt document normativ utilizat pentru certificare;
- i) in cazul emiterii unor documente de certificare revizuite, un mijloc de a distinge documentele revizuite de orice documente ateroare, perimate.

7.4 Registrul clientilor certificati

Moody mentine si furnizeaza la cerere, un registru al certificarilor valide care indica, cel putin, numele, documentul normativ relevant, domeniul de certificare si localizarea geografica (de ex orasul si tara) pentru fiecare client certificat (sau localizarea geografica a sediului central si a fiecarei localitati din domeniul unei certificari in locatii multiple). Registrul ramane proprietatea exclusiva a Moody.

7.5 Referirea la certificare si utilizarea siglei

Moody aplica o politica de administrare a siglei pentru utilizarea careia si-a autorizat clientii certificati. Inca de la inaintarea ofertei de certificare Moody face cunoscute regulile de utilizare a siglei de certificare, prin documentul Doc 12-1-1. Aceasta trebuie sa asigure, printre altele, trasabilitatea catre Moody. In sigla sau in textul de insotire nu trebuie sa fie nicio ambiguitate privind obiectul certificarii si Moody ca certicator. Aceasta sigla nu trebuie utilizata pe un produs sau pe un ambalaj de produs vizibil pentru consumator, sau in orice alt mod care ar putea fi interpretat ca o indicare a conformitatii produsului.

Moody nu autorizeaza aplicarea siglei sale pe rapoartele laboratorului de incercari, de etalonare sau de inspectie, in masura in care asemenea rapoarte sunt considerate a fi produse in acest context.

Moody solicita organizatiei clientului:

- a) sa se conformeze cerintelor Moody atunci cand se refera la statutul certificarii in mijloacele de comunicare cum ar fi internet, brosure, publicitate sau alte documente,
- b) sa nu faca sau sa nu permita declaratii care sa induca in eroare referitoare la certificarea sa,
- c) sa nu utilizeze sau sa nu permita utilizarea unui document de certificare sau a unei parti a acestuia intr-un mod care poate induce in eroare,
- d) in cazul suspendarii sau retragerii certificarii, sa inceteze orice publicitate care contine referiri la certificare, asa cum este impus de Moody,
- e) sa modifice orice material publicitar in cazul restrangerii domeniului de certificare,
- f) sa nu permita ca referirea la certificarea sistemului sau de management sa fie utilizata intr-un mod care sa sugereze ca Moody certifica un produs (inclusiv serviciu) sau proces,
- g) sa nu sugereze ca certificarea se aplica si altor activitati din afara domeniului de certificare si
- h) sa nu utilizeze certificarea intr-un mod care ar putea aduce prejudicii OC si/sau sistemului de certificare si pierderea increderii publice.

Moody exercita un control adecvat asupra drepturilor de proprietate si ia masuri in cazul referirilor incorecte la statutul certificarii sau la utilizarea care induce in eroare, a documentelor de certificare, a siglei sau a rapoartelor de audit.

O asemenea actiune ar putea include solicitari pentru corectie si actiune corectiva, suspendare, retragere a certificarii, publicare a abaterii si, daca este necesar, o actiune juridica.

7.6 Confidentialitate

Moody, prin intermediul unor contracte juridice executorii, aplica o politica si acorduri pentru asigurarea confidentialitatii informatiilor obtinute sau create in cursul activitatilor de certificare la toate nivelurile structurii sale, inclusiv comitete si organisme sau persoane din exterior care actioneaza in numele sau.

Moody isi informeaza clientul, in avans, referitor la informatiile pe care intentioneaza sa le faca publice. Trebuie considerate confidentiale toate celelalte informatii, cu exceptia celor facute publice de catre client.

Cu exceptia celor cerute in standardul SR EN ISO/CEI 17021:2007, informatiile referitoare la un anumit client sau persoana nu sunt divulgate unei terte parti fara consimtamantul scris al clientului sau al persoanei respective. Atunci cand Moody este obligat prin lege sa transmita informatii confidentiale unei terte parti, clientul sau persoana respectiva este notificata inainte de furnizarea informatiilor, cu exceptia situatiilor reglementate prin lege.

Informatiile despre client obtinute din alte surse decat clientul insusi (de ex reclamanti, autoritati de reglementare) sunt considerate confidentiale, conform politicii Moody.

Personalul, inclusiv membrii comitetelor, contractorii, personalul organismelor externe sau persoanele care actioneaza in numele organismului pastreaza confidentialitatea tuturor informatiilor obtinute sau create in cursul activitatilor Moody.

Moody are la dispozitie si utilizeaza echipamente si facilitati care il asigura de manipularea in siguranta a informatiilor confidentiale (de ex documente, inregistrari).

Daca sunt divulgate informatii confidentiale altor organisme (de ex organism de acreditare, grup de acord care participa la o schema de evaluare intre parti), Moody isi informeze clientul despre aceasta actiune.

Moody International srl considera ca informatiile referitoare la client obtinute in toate etapele ciclului de certificare sunt proprietatea acestuia si ca urmare trebuie tratate in mod confidential

Moody International srl se angajeaza fata de clientii sai prin contractul de certificare sa nu divulge vreunei alte parti informatiile referitoare la client fara acordul scris al acestora.

In cazul in care Moody International este obligat prin lege sa transmita informatii confidentiale unei terte parti, clientul sau persoana respectiva vor fi notificate inainte de furnizarea informatiilor.

Urmatoarele categorii de informatii din activitatea de certificare sunt considerate confidentiale :

- informatii privind planurile de afaceri si de dezvoltare ale clientului sau privind proiectarea de noi produse
- informatii obtinute in timpul auditurilor, colectate de auditori sau furnizate de client (cu exceptia informatiilor pe care clientul le face publice)
- informatii privind reclamatii adresate clientului
- informatii obtinute din alte surse decat clientul insusi
- informatii personale la care are acces organismul
- informatii privind reclamatii de la client si rezultatele analizelor acestora.

7.7 Schimb de informatii intre Moody si clientii sai

7.7.1 Informatii referitoare la activitatea si cerintele de certificare

Moody furnizeaza informatii actualizate clientilor sai referitoare la:

- a) o descriere detaliata a activitatii de certificare initiala si de mentinere, inclusiv solicitarea, audituri initiale, audituri de supraveghere, precum si procesul de acordare, mentinere, restrangere, extindere, suspendare, retragere a certificarii si de recertificare;
- b) cerintele normative referitoare la certificare;
- c) informatii referitoare la tarifele corespunzatoare solicitarii, certificarii initiale si mentinerii certificarii;
- d) cerintele Moody pentru clientii potentiali. Acestia trebuie:
 - sa indeplineasca cerintele de certificare,
 - sa ia toate masurile necesare pentru desfasurarea auditurilor, inclusiv prevederi pentru examinarea documentatiei si accesul la toate procesele si zonele, inregistrările si personalul, in scopurile certificarii initiale, supravegherii, recertificarii si rezolvării reclamatilor si

Moody International srl

Reguli de certificare

(in baza SR EN ISO/CEI 17021:2007 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de SM)

- sa aiba prevederi, daca este cazul, pentru acceptarea prezentei observatorilor (de ex evaluatori de acreditare sau auditori in curs de formare);

e) documentele care descriu drepturile si obligatiile clientilor certificati, inclusiv cerintele referitoare la modul de referire la certificare in comunicari de orice tip, conform cerintelor de la 8.4;

f) informatii referitoare la procedurile de tratare a reclamatilor si apelurilor.

7.7.2 Notificarea modificarilor de catre Moody

Moody transmite clientilor certificati o notificare adecvata, despre orice modificare a cerintelor sale de certificare si verifica faptul ca fiecare client certificat indeplineste noile cerinte.

7.7.3 Notificarea modificarilor de catre un client

Moody trebuie sa fie informat, fara intarziere, de catre clientul certificat, referitor la aspectele care pot afecta capabilitatea SM de a continua sa indeplineasca cerintele standardului utilizat pentru certificare. Acestea pot contine, de ex, modificari referitoare la:

- statutul legal, comercial, organizational sau proprietatea,
- organizare si management (de ex personal – cheie de management, de decizie sau personal tehnic),
- adresa de contact si locatii,
- domeniul operatiunilor din cadrul SM certificat si
- modificari majore aduse SM si proceselor.

8 Procesul de audit

8.1 Generalitati

Programul de audit cuprinde un audit initial in doua etape, audituri de supraveghere in primul si in al doilea an si un audit de recertificare in cel de-al treilea an, inainte de expirarea certificarii. Ciclul de certificare de 3 ani incepe cu decizia de certificare sau recertificare. Stabilirea programului de audit si orice modificare ulterioara iau in considerare marimea organizatiei clientului, domeniul si complexitatea sistemului sau de management, produsele si procesele, precum si nivelul demonstrat de eficacitate a SM si rezultatele auditurilor precedente. Daca Moody tine cont de certificarile deja acordate clientului sau de alte audituri deja realizate, atunci trebuie sa colecteze suficiente informatii verificabile pentru a justifica si inregistra orice modificare a programului de audit.

Fiecare audit Moody se realizeaza in baza unui plan de audit care sta la baza acordului referitor la realizarea si programarea activitatilor de audit.

Moody isi selecteaza si desemneaza echipa de audit, inclusiv pe conducatorul echipei de audit, tinand cont de competentele necesare pentru realizarea obiectivelor auditului.

Moody aplica proceduri documentate pentru stabilirea duratei auditului si stabileste, pentru fiecare client, timpul necesar planificarii si realizarii unui audit complet si eficace al SM al clientului. Durata auditului, stabilita de Moody, precum si justificarile corespunzatoare, sunt inregistrate. La determinarea duratei auditului, Moody tine cont, printre altele, de urmatoarele aspecte:

- cerintele standardului SM aplicabil;
- marime si complexitate;
- contextul tehnologic si reglementar;
- orice subcontractare a oricaror activitati incluse in domeniul de aplicare a SM;
- rezultatul auditurilor anterioare;
- numarul locatiilor si toate specificitatile locatiilor multiple.

Daca este necesar sa se procedeze la o esantionare a locatiilor pentru a audita SM al unui client care desfasoara aceeasi activitate in mai multe locuri, Moody elaboreaza un program de esantionare pentru a se asigura o auditare corecta a SM. Fundamentarea planului de esantionare este documentata, pentru fiecare client.

Sarcinile atribuite echipei de audit sunt definite si aduse la cunostinta organizatiei clientului si solicita ca echipa de audit:

- sa examineze si sa verifice structura, politicile, procesele, procedurile, inregistrările si documentele asociate organizatiei clientului relevante pentru SM,
- sa determine daca acestea indeplinesc toate cerintele relevante domeniului intentionat al certificarii,
- sa determine daca procesele si procedurile sunt stabilite, implementate si mentinute in mod eficace pentru a se putea acorda incredere in SM al clientului, si
- sa informeze clientul asupra tuturor neconcordanțelor dintre politica, obiectivele si tinte sale (consecvent cu asteptările standardului aplicabil SM sau ale oricarui alt document normativ) si rezultate, astfel incat clientul sa poata lua masuri.

Moody furnizeaza numele si, la cerere, pune la dispozitie referinte despre fiecare membru al echipei de audit, cu suficient timp inainte, pentru a permite organizatiei clientului sa obiecteze impotriva numirii vreunui auditor sau expert tehnic si pentru ca astfel Moody sa poata reconstitui echipa, ca raspuns la orice obiectie valabila.

Planul de audit este comunicat si datele pentru audit sunt convenite in prealabil cu organizatia clientului.

Moody desfasoara auditurile la sediu, in baza unui proces propriu, documentat. In plus, la vizitarea locatiei (locatiilor) fizice (de ex fabrica), "la fata locului" poate include acces de la distanta la site (site-uri) electronic(e) care contine (contin) informatii relevante pentru auditul SM.

Moody furnizeaza un raport scris pentru fiecare audit. Echipa de audit poate identifica oportunitatile de imbunatatire dar nu recomanda solutii specifice. Moody isi mentine proprietatea asupra raportului de audit.

Moody cere clientului sa analizeze cauza si sa descrie corectia specifica si actiunile corective luate, sau planificate sa fie luate, si sa elimine neconformitatile constatate, intr-un timp definit.

Moody analizeaza corectiile si actiunile corective formulate de client si stabileste daca acestea sunt acceptabile.

Organizatia auditata este informata daca, pentru a verifica eficacitatea corectiei si a actiunilor corective, vor fi necesare un audit complet suplimentar sau un audit limitat suplimentar sau dovezi documentate (care trebuie confirmate in timpul auditurilor de supraveghere viitoare).

Sunt utilizate urmatoarele incadrari:

Neconformitate categ.1 (calitate): absenta tratarii sau esecul in implementarea si mentinerea uneia sau mai multor cerinte ale sistemului de management al calitatii, sau o situatie care, in baza dovezilor obiective disponibile, prezinta dubii serioase privind calitatea produselor/serviciilor furnizate de organizatie.

Neconformitate categ.1 (medii si sanatate&securitate): absenta tratarii sau esecul in implementarea si mentinerea uneia sau mai multor cerinte ale sistemului de management de medii/ de sanatate si securitate ocupationala, sau o situatie care, in baza dovezilor obiective disponibile, prezinta dubii serioase privind capabilitatea EMS sau H&SMS de a realiza politica si obiectivele organizatiei.

In cazul constatarii unor neconformitati categ. 1, organizatia auditata trebuie sa aplice, in termen de maximum 2 luni de la data auditului, actiuni corective adecvate pentru solutionarea neconformitatilor. Verificarea eficacitatii actiunilor aplicate se face de catre auditorul sef printr-un audit de verificare.

O **neconformitate** este incadrata ca **minora** (cat.2 sau 3 - pentru audituri de supraveghere) cand exista abateri izolate de la tratarea, implementarea sau mentinerea unor cerinte ale standardului, abateri care nu afecteaza calitatea produselor sau serviciilor organizatiei sau capabilitatea EMS sau H&SMS de a realiza politica si obiectivele organizatiei.

Moody International srl

Reguli de certificare

(in baza SR EN ISO/CEI 17021:2007 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de SM)

In cazul constatarii unor neconformitati categ. 2, organizatia auditata trebuie sa aplice, in termen de 1 luna de la data auditului, actiuni corective adecvate pentru solutionarea neconformitatilor. Organizatia auditata trebuie sa furnizeze dovezi obiective privind solutionarea neconformitatilor. Verificarea eficacitatii actiunilor corective se face cu ocazia urmatoarei audit.

In cazul constatarii unor neconformitati categ. 3, organizatia auditata trebuie sa comunice planul de actiuni corective. Verificarea dovezilor aplicarii acestora se face la urmatoarul audit.

Observatii: situatii care in baza judecatii profesionale a auditorilor prezinta oportunitati de imbunatatire sau care din lipsa unor dovezi disponibile nu pot fi clar incadrate ca neconformitat

Moody se asigura ca persoanele sau comitetele care iau deciziile de certificare sau recertificare sunt diferite de cele care au efectuat auditul.

Moody confirma, inainte de luarea deciziei, ca:

- informatiile furnizate de echipa de audit sunt suficiente, in raport cu cerintele de certificare si domeniul de certificare;
- a analizat, acceptat si verificat eficacitatea corectiei si actiunilor corective, pentru toate neconformitatile
- a analizat si acceptat corectiile si actiunile corective planificate de client pentru orice alte neconformitati.

8.2 Auditul si certificarea initiale

8.2.1 Solicitare

Moody solicita unui reprezentant autorizat al organizatiei solicitante sa furnizeze, in mod oficial, informatiile necesare, prin intermediul chestionarului Moody, pentru a permite sa stabileasca urmatoarele:

- domeniul de certificare dorit;
- datele generale ale organizatiei solicitante, inclusiv numele, adresa (adresele) locatiei (locatiilor) fizice, aspecte semnificative ale proceselor si operatiunilor, si orice obligatii legale relevante;
- informatii generale referitoare la organizatia solicitanta, relevante domeniului de certificare solicitat, cum ar fi activitatile sale, resursele umane si tehnicile, functiile si relatiile intr-o corporatie mai ampla, daca exista;
- informatii referitoare la toate procesele subcontractate utilizate de organizatie, care ar influenta conformitatea cu cerintele;
- standardele sau alte cerinte fata de care organizatia solicitanta doreste certificarea;
- informatii referitoare la utilizarea consultantei in legatura cu SM.

8.2.2 Analiza solicitarii

Inainte de a efectua auditul Moody efectueaza o analiza a solicitarii si a informatiilor suplimentare pentru certificare, pentru a se asigura ca:

- informatiile despre organizatia solicitanta si sistemul sau de management sunt suficiente pentru efectuarea auditului;
- cerintele pentru certificare sunt clar definite si documentate si au fost furnizate organizatiei solicitante;
- este rezolvata orice diferenta cunoscuta de intelegere dintre Moody si organizatia solicitanta;
- Moody are competenta si capacitatea de a efectua activitatea de certificare;
- sunt luate in considerare domeniul de certificare solicitat, locatia(locatiile) unde isi desfasoara activitatea organizatia solicitanta, timpul necesar pentru finalizarea auditurilor si orice alte elemente care influenteaza activitatea de certificare (limba, conditii de securitate, amenintari asupra imparțialității etc);
- sunt mentinute inregistrari pentru justificarea deciziei de a intreprinde auditul.

Pe baza acestei analize, Moody determina competentele necesare a fi incluse in echipa de audit si pentru decizia de certificare.

Echipa de audit desemnata este compusa din auditori (si experti tehnici daca este necesar) care, impreuna, intrunesc totalitatea competentelor identificate de Moody, pentru certificarea organizatiei solicitante.

Doc 02-3 rev.16 / 12.03.2009

Selectarea echipei poate include utilizarea atat a resurselor umane interne cat si externe.

Persoana (Persoanele) care va (vor) lua decizia de certificare trebuie numita (numite) astfel incat sa se asigure ca este disponibilă competenta corespunzătoare.

8.2.3 Audit de certificare initiala

Intentia demararii auditului de certificare se comunica biroului Moody cu cel putin 2 luni inainte de data preferata de catre client, pentru demarare.

Auditul de certificare initiala a unui SM se efectueaza in 2 etape: etapa 1 si etapa 2.

Se verifica ca nu exista conflict de interese intre echipa de audit si auditat.

Se comunica in scris clientului propunerea privind componenta echipei de audit si data auditului.

Clientul are dreptul sa faca comentarii justificate privind echipa de audit.

Se solicita clientului sa completeze formularele F126 si F127 cu autoevaluarea pregatirii pentru certificare si informatii privind procesele.

Lipsa unui raspuns din partea clientului este considerata ca acceptare a propunerilor privind echipa si data auditului.

Se tine cont de obiectiunile justificate ale clientului privind echipa de audit si/sau data auditului.

Clientul transmite documentatia sistemului de management (manual si proceduri), organigrama, lista de reglementari si informatii privind pregatirea pentru certificare (F126, F127).

Daca sunt constatate diferente intre informatiile comunicate de catre client la demararea auditului si datele transmise in chestionarul pentru intocmirea ofertei de certificare, si daca aceste diferente afecteaza structura programului de audit, Moody trebuie sa actualizeze programul de audit in acord cu modificarile intervenite. Modificarile sunt consemnate in acte aditionale.

8.2.3.1 Etapa 1 a auditului

In etapa 1 a auditului se efectueaza:

- auditarea documentatiei SM al clientului;
- evaluarea sediului clientului si a conditiilor specifice locatiei, si derularea discutiilor cu personalul clientului pentru a determina nivelul de pregatire pentru etapa 2 a auditului;
- analiza stadiului clientului in raport cu cerintele standardului si a intelegerii de catre client a acestor cerinte, in particular cu privire la identificarea performantei cheie sau a aspectelor, proceselor, obiectivelor si operatiunilor semnificative ale SM;
- colectarea informatiilor necesare referitoare la domeniul SM, procesele si locatia (locatiile) clientului si aspectele legale si de reglementare aferente si indeplinirea lor (de ex calitate, mediu, aspecte legale ale activitatilor clientului, riscuri asociate, etc);
- analiza alocarii resurselor pentru etapa 2 a auditului si stabilirea detaliilor, de comun acord cu clientul, pentru etapa 2 a auditului;
- furnizarea unui punct de plecare pentru planificarea etapei 2 a auditului prin obtinerea unei intelegeri suficiente a SM al clientului si a activitatilor de la fata locului, in contextul posibilelor aspecte semnificative;
- evaluarea daca auditurile interne si analiza efectuata de management sunt planificate si efectuate, si daca nivelul de implementare a SM demonstreaza faptul ca clientul este pregatit pentru etapa 2 a auditului.

Pt cele mai multe SM este recomandat ca cel putin o parte din etapa 1 a auditului sa fie efectuata la sediul clientului pentru a atinge obiectivele de mai sus.

Moody International srl

Reguli de certificare

(in baza SR EN ISO/CEI 17021:2007 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de SM)

Doar pentru certificari ale sistemelor de management al calitatii este posibila desfasurarea etapei 1 la sediul Moody, daca sunt indeplinite urmatoarele conditii:

a. domeniul de certificare se incadreaza in complexitate scazuta iar numarul maxim de personal este 106 sau domeniul de certificare se incadreaza in complexitate medie iar numarul maxim de personal este 76;

b. clientul transmite la Moody dovezi ale indeplinirii cerintelor ISO / IEC 17021, clauza 9.2.3.1 (etapa1 obiective).

Cand etapa 1 se desfasoara la sediul clientului auditorul sef transmite planul de audit cu 7 zile calendaristice inainte de data auditului. Nu se emit rapoarte de neconformitate. Situatiile depistate se raporteaza ca observatii si se includ in raportul de audit al etapei 1.

Pentru determinarea intervalului dintre etapa 1 si etapa 2 a auditului, se iau in considerare necesitatile clientului de a rezolva subiectele susceptibile identificate in timpul etapei 1 a auditului. Poate fi de asemenea necesar ca Moody sa-si revizuiasca aranjamentele pentru etapa 2. Pentru SM al calitatii este permis un interval maxim de 3 luni iar pentru SM al mediului si OHSAS, maxim 6 luni.

8.2.3.2 Etapa 2 a auditului

Planul pentru auditul initial trebuie sa includa toate procesele firmei, conform domeniului de certificare definit.

Scopul etapei 2 a auditului este sa evalueze implementarea, inclusiv eficacitatea SM al clientului. Etapa 2 a auditului trebuie sa aiba loc la sediul (sediile) clientului si include cel putin urmatoarele:

- informatii si dovezi referitoare la conformitatea cu toate cerintele din standardul aplicabil SM sau din alte documente normative;
- monitorizarea, masurarea, raportarea si analiza performantei in raport cu obiectivele cheie si tintele (consecvent cu asteptarile standardului SM sau ale altor documente normative aplicabile);
- performanta si SM al clientului in ce priveste conformarea cu legislatia;
- controlul operational al proceselor clientului;
- auditarea interna si analiza efectuata de management;
- responsabilitatea managementului pentru politicile clientului;
- legaturi intre cerinte normative, politici, obiective si tintele referitoare la performanta (consecvent cu asteptarile standardului SM sau ale altor documente normative aplicabile), orice cerinte legale aplicabile, responsabilitati, competente ale personalului, operatiuni, proceduri, date referitoare la performantele si constatările si concluziile auditului intern.

Pentru firmele multi-sedii se auditeaza acel numar de sedii stabilit in contract, in baza regulilor descrise in Anexa "Certificarea organizatiilor multi-sedii".

8.2.4 Concluziile auditului de certificare initiala

Echipa de audit analizeaza toate informatiile si dovezile de audit colectate in timpul etapei 1 si etapei 2 a auditului, analizeaza constatările auditului si convine concluziile de audit.

Auditorul sef elaboreaza raportul de audit si completeaza RNC. Acestea sunt confirmate de client iar o copie a acestora se lasa clientului. Observatiile sunt incluse in raportul de audit.

Vizita de verificare

In cazul in care cu ocazia auditului au fost constatate neconformitati categ. I, se va efectua un audit de verificare pentru a constata modul de rezolvare a neconformitatilor, urmarindu-se eficacitatea actiunilor corective in baza RNC-urilor raportate la auditul anterior.

Data vizitei de verificare se va stabili de comun acord cu Beneficiarul si trebuie sa se incadreze in termenul stabilit in sedinta de inchidere de la auditul initial

Vizita de verificare este efectuata de auditorul sef care a condus auditul initial.

Pentru vizita de verificare nu se va transmite clientului un program de audit.

Auditul de verificare include sedinta de deschidere, verificarea zonelor cu neconformitati si sedinta de inchidere.

Se verifica eficacitatea actiunilor corective si preventive aplicate de auditat si se confirma adecvarea prin semnarea RNC.

In sedinta de inchidere se vor raporta rezultatele auditului, dupa caz: inchidere RNC-uri, noi RNC-uri, recomandarea auditorului. Raportarea RNC-urilor se va face ca la auditul initial. Auditorul sef intocmeste raportul auditului de verificare

8.2.5 Informatii pentru acordarea certificarii initiale

Informatiile furnizate de echipa de audit organismului de certificare pentru decizia de certificare includ, cel putin:

- rapoarte de audit;
- comentarii asupra neconformitatilor si, atunci cand este aplicabil, corectiile si actiunile corective intreprinse de client,
- confirmarea informatiilor furnizate catre Moody si utilizate in analiza cererii,
- o recomandare de acordare sau neacordare a certificarii impreuna cu toate conditiile sau observatiile.

Moody ia decizia de certificare pe baza unei evaluari a constatarilor si concluziilor auditului si a oricaror altor informatii relevante (de ex: informatii publice, comentarii din raportul de audit de la client).

Analiza finala se desfasoara la sediul Prestatorului.

Coordonatorul de Certificare nu inainteaza dosarul de certificare spre evaluare atâta timp cât RNC-urile rezultate din procesul de audit nu au fost inchise si atata timp cat obligatiile financiare asociate fazelor (inclusiv faza de evaluare finala) nu au fost platite.

Rezultatele din dosarul de certificare sunt evaluate in cadrul biroului MOODY INTERNATIONAL care detine acreditarea sub care Beneficiarul a solicitat emiterea certificatului (ex: biroul roman MOODY – pentru marca de acreditare RENAR, biroul francez MOODY – pentru marca de acreditare COFRAC)

Daca in urma evaluarii rezultatelor din dosarul de certificare, se recomanda acordarea certificarii, Directorul de Certificare al Moody International semneaza certificatul. Decizia favorabila este comunicata Beneficiarului printr-o scrisoare, in care se vor mentiona si restrictiile (daca sunt).

Certificatul se elibereaza in termen de zece zile de la primirea scrisorii, de catre Beneficiar iar modalitatea de intrare in posesia acestuia se va stabili telefonic, de comun acord .

Certificatul are valabilitate 3 ani de la data la care se ia decizia de certificare .

Certificatul ramane proprietatea Moody International pe toata durata valabilitatii lui, el putand fi retras la cerere de catre proprietar.

In cazul retragerii certificatului sau expirarii valabilitatii lui, utilizatorul trebuie sa returneze certificatul biroului Moody International.

Clientul poate face foto-copii ale certificatului primit.

La cererea clientului, Moody International eliberează copii ale certificatului original, în format original, la tariful de 30 Euro / copie. Pentru inlocuirea certificatului datorata schimbarii numelui si/sau sedilor firmei, fara ca activitatea certificata sa fie afectata, tariful este tot de 30 Euro / exemplar.

8.3 Activitati de supraveghere

8.3.1 Generalitati

Auditorile de supraveghere anuala se desfasoara la un an +/- luna, respectiv 2 ani / -1 luna, de la data ultimei zi a auditului initial etapa 2.

Moody International srl

Reguli de certificare

(in baza SR EN ISO/CEI 17021:2007 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de SM)

Moody desfasoara activitatile de supraveghere, astfel incat zonele si functiile reprezentative, acoperite de domeniul de activitate al SM sa fie monitorizate in mod regulat, si sa ia in considerare schimbarile aparute la clientul certificat si la S sau de M.

Activitatile de supraveghere includ audituri la fata locului pentru a evalua daca SM al clientului certificat indeplineste cerintele specificate in raport cu standardul fata de care a fost acordata certificarea.

Alte activitati de supraveghere pot include:

- solicitari de informatii din partea Moody, adresate clientului certificat, referitor la aspecte ale certificarii,
- analizarea oricaror declaratii ale clientului privind activitatile acestuia (de ex material promotional, website),
- solicitari adresate clientului pentru a furniza documente si inregistrari (in format electronic sau pe hartie), si
- alte mijloace de monitorizare a performantelor clientului certificat.

8.3.2 Audit de supraveghere

Auditurile de supraveghere sunt audituri la fata locului, dar nu sunt in mod necesar audituri complete de sistem, si sunt planificate impreuna cu alte activitati de supraveghere, astfel incat Moody sa poata mentine increderea ca SM certificat continua sa indeplineasca cerintele, intre auditurile de recertificare. Programul auditului de supraveghere include, cel putin:

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

Auditurile de supraveghere sunt efectuate cel putin o data pe an. Data primului audit de supraveghere dupa certificarea initiala nu trebuie sa fie la mai mult de 12 luni de la ultima zi a etapei 2 de audit.

8.3.3 Mentinerea certificarii

Moody mentine certificarea bazata pe demonstrarea satisfacerii continue de catre client a cerintelor standardului SM.

8.4 Recertificare

8.4.1 Planificarea auditului de recertificare

Un audit de recertificare este planificat si efectuat pentru a evalua continuitatea indeplinirii tuturor cerintelor standardului SM sau ale altor documente normative relevante. Scopul auditului de recertificare este sa confirme continua conformitate si eficacitate a SM ca un intreg, si relevanta si aplicabilitatea lui continua pentru domeniul certificarii.

Se considera regim de recertificare daca:

- noul certificat este emis pana la data expirarii certificatului anterior.
- ultima zi a auditului de recertificare nu depaseste ultima zi a auditului initial de certificare/ de recertificare anterioara.

Moody instiinteaza clientul inaintea expirarii termenului de valabilitate a certificatului, ce trebuie sa intreprinda acesta pentru a demara serviciul de recertificare.

Procesul de recertificare este similar cu cel de certificare si face obiectul unui nou contract de certificare.

Odata ce clientul si-a mentinut inregistrarea pe parcursul celor trei ani, in baza contractului de recertificare, se va efectua un audit de reevaluare.

Declansarea procesului de recertificare incepe cu depunerea cererii de recertificare cu cel putin 3 luni inainte de expirarea certificatului, sub responsabilitatea exclusiva a clientului.

Certificatul emis de Moody isi pierde valabilitatea la data expirarii sale daca nu a fost depusa cererea de recertificare in termen iar cererea va fi tratata ca o certificare initiala. In cazul in care clientul depune cererea in termen, Moody se obliga sa efectueze etapele de certificare in asa fel incat decizia de continuare a certificarii sa fie anterioara expirarii certificatului initial.

Nerespectarea prevederilor de mai sus are ca efect retragerea certificarii la data expirarii certificatului. Reluarea procesului de certificare se face cu aplicarea duratelor de audit pentru certificare initiala.

Certificarea precedenta nu garanteaza obtinerea unei noi certificari.

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

Activitatile auditului de recertificare pot avea nevoie de o etapa 1 de audit in situatiile in care au fost schimbari semnificative ale SM, ale clientului ori ale contextului in care functioneaza SM (de ex schimbari ale legislatiei).

In cazul locatiilor multiple sau a certificarii fata de mai multe standarde de SM, furnizate de Moody, prin planificarea pentru audit se asigura o acoperire adecvata a auditului la fata locului care sa furnizeze incredere in certificare.

8.4.2 Audit de recertificare

Auditul de recertificare include un audit la fata locului care se refera la urmatoarele:

- eficacitatea SM in totalitatea sa, tinand cont de schimbarile interne si externe si relevanta si aplicabilitatea lui continua la domeniul certificarii;
- angajamentul demonstrat ca mentine eficacitatea si imbunatatirea SM in scopul cresterii performantei generale;
- daca activitatile SM certificat contribuie la realizarea politicii si obiectivelor organizatiei.

Atunci cand in timpul auditului de recertificare sunt identificate cazuri de neconformitati sau lipsa dovezilor de conformitate, Moody defineste limite de timp pentru corectie si actiunile corective care sa fie implementate inainte de expirarea certificarii.

8.4.3 Informatii pentru acordarea recertificarii

Moody ia decizia de reinnorire a certificarii bazandu-se pe rezultatele auditului de recertificare precum si pe rezultatele analizei sistemului in perioada de certificare si reclamatii primite de la utilizatorii certificarii.

8.5 Audituri speciale

8.5.1 Extinderea de domeniu

Ca raspuns la o solicitare pentru extinderea domeniului unei certificari deja acordate, Moody intreprinde o analiza a solicitarii si determina orice activitati de audit necesare pentru a decide daca poate fi acordata sau nu extinderea. Aceasta poate fi efectuata odata cu un audit de supraveghere.

8.5.2 Audituri neprogramate

Poate fi necesar pentru Moody sa efectueze audituri, la clientii certificati, anuntate cu putin timp inainte, pentru a investiga reclamatii sau ca raspuns la modificari, sau ca audituri de urmarire la clientii suspendati. In astfel de cazuri:

- Moody descrie si face cunoscute in avans clientilor certificati conditiile in care aceste vizite neprogramate se efectueaza si
- Moody exercita o grija suplimentara in desemnarea echipei de audit datorita imposibilitatii clientului de a obiecta asupra membrilor echipei de audit.

Moody International srl

Reguli de certificare

(in baza SR EN ISO/CEI 17021:2007 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de SM)

8.6 Suspendarea, retragerea sau restrangerea domeniului de certificare

Moody are o politica si proceduri documentate pentru suspendarea, retragerea sau restrangerea domeniului certificarii, si specifica actiunile ulterioare ale OC.

Politica Moody International srl este de a acorda si mentine certificarea sistemului de management numai organizatiilor care indeplinesc conditiile de certificare pe toata durata ciclului de certificare.

Moody International srl se asigura de mentinerea conditiilor de certificare de catre clientii certificati prin desfasurarea auditurilor de supraveghere.

Conditii de certificare si de mentinere a certificarii vor fi comunicate clientului din faza de contractare si vor fi acceptate de catre acesta prin contract.

Situatiile care determina suspendarea, retragerea sau restrangerea certificarii vor fi comunicate clientului in Regulile Generale si vor fi incluse in contractele cu clientii.

Moody International srl va suspenda certificarea pe o durata de pana la 6 luni atunci cand :

sistemul de management al clientului certificat are esecuri serioase in indeplinirea cerintelor de certificare

clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere la frecventa ceruta

clientul solicita suspendarea.

Moody International srl se va asigura ca pe durata suspendarii clientul nu va mai face referire la certificare.

Moody International srl va retrage sau restrange certificarea atunci cand :

clientul nu a aplicat actiunile necesare pentru rezolvarea problemelor care au determinat suspendarea certificarii

anumite parti ale sistemului de management al clientului nu mai indeplinesc conditiile de certificare

clientul renunta la certificare

Moody International srl se va asigura ca din momentul notificarii retragerii certificarii, clientul inceteaza sa utilizeze certificarea in relatia cu alte parti si in toate materialele de promovare

Moody International srl furnizeaz la cerere informatii valide privind statutul certificarii sistemului de management al clientilor sai.

Pe durata suspendarii, certificarea SM al clientului este temporar invalidata. Moody detine acorduri executorii cu clientii sai pentru a se asigura ca in cazul suspendarii, clientul se abtine din acel moment de la promovarea ulterioara a certificarii sale. Moody face accesibila publicului situatia suspendarilor si intreprinde orice alte masuri considerate adecvate.

Esecul rezolvarii problemelor care au avut ca rezultat suspendarea, in timpul stabilit de Moody, are ca rezultat retragerea sau restrangerea domeniului certificarii. In cele mai multe cazuri suspendarea nu ar trebui sa depaseasca 6 luni.

Moody restrange domeniul de certificare al clientului excluzand partile care nu indeplinesc cerintele atunci cand clientul a esuat repetat si serios in a indeplini cerintele certificarii pentru acele parti ale domeniului certificarii. Orice asemenea restrangere este in acord cu cerintele standardului utilizat pentru certificare.

Moody incheie acorduri executorii cu clientul certificat referitoare la conditiile de retragere asigurandu-se, pe baza notificarii catre acesta a retragerii certificarii, ca acesta intrerupe utilizarea certificarii in toate materialele de promovare care fac referire la statutul de certificat.

La cererea oricareia dintre parti, Moody declara in mod corect statutul certificarii SM al clientului ca fiind suspendat, retras sau restrans.

9 Apeluri

Moody aplica un proces documentat de primire, evaluare si luare a deciziei privind apelurile.

O descriere a procesului de tratare a apelurilor este accesibila public.

Moody este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor. Moody se asigura ca persoanele angajate in procesul de tratare a apelurilor sunt diferite de cele care au afectat auditurile si de cele care au luat deciziile de certificare.

Depunerea apelurilor, investigarea acestora si decizia referitoare la apeluri nu au ca rezultat nicio actiune discriminatoare impotriva apelantului.

Procesul de tratare a apelurilor include cel putin urmatoarele elemente si metode:

- o descriere a procesului pentru primirea, validarea si investigarea apelului, si pentru decizia actiunilor care se vor lua ca raspuns la acesta, luand in considerare rezultatele anterioare ale apelurilor similare;
- urmarirea si inregistrarea apelurilor, inclusiv actiuni intreprinse pentru rezolvarea lor;
- asigurarea ca sunt intreprinse orice corectii si actiuni corective adecvate.

Moody confirma primirea apelului si furnizeaza apelantului rapoarte referitoare la stadiul tratarii acestuia si la rezultat.

Decizia care va fi comunicata apelantului este luata de, sau analizata si aprobata de, persoana (persoane) neimplicate anterior in subiectul apelului.

Moody adreseaza apelantului o instiintare oficiala despre finalizarea procesului de tratare a apelului.

10 Reclamatii

Procesul de tratare a reclamatilor este unul documentat si este accesibil public.

La primirea unei reclamatii, Moody confirma daca reclamatia se refera la activitatile certificate de care este responsabil si, daca este asa, se ocupa de aceasta. Daca reclamatia se refera la un client certificat, examinarea reclamatiei ia in considerare eficacitatea SM certificat.

Orice reclamatie despre un client certificat este de asemenea adusa la cunostinta clientului certificat respectiv, de catre Moody, intr-un timp adecvat.

Procesul documentat al Moody, de primire, evaluare si luare a deciziilor referitoare la reclamatii este supus cerintelor de confidentialitate, in masura in care se refera la reclamant si la subiectul reclamatiei.

Procesul de tratare a reclamatilor include cel putin urmatoarele elemente si metode:

- o descriere a procesului pentru primirea, validarea si investigarea reclamatiei si pentru a decide ce actiuni ar trebui luate ca raspuns la aceasta;
- urmarirea si inregistrarea reclamatilor, inclusiv actiunile intreprinse pentru rezolvarea lor;
- asigurarea ca sunt intreprinse orice corectii si actiuni corective adecvate.

Moody este responsabil pentru colectarea si verificarea tuturor informatiilor necesare pentru validarea reclamatiei.

Ori de cate ori este posibil, Moody confirma primirea reclamatiei si furnizeaza reclamantului rapoarte referitoare la stadiul tratarii acesteia si la rezultat.

Decizia care va fi comunicata reclamantului este luata de, sau analizata si aprobata de, persoana (persoane) neimplicate anterior in subiectul reclamatiei.

Moody International srl

Reguli de certificare

(in baza SR EN ISO/CEI 17021:2007 - Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de SM)

Ori de cate ori este posibil, Moody trebuie sa dea reclamantului o instiintare oficiala despre finalizarea procesului de tratare a reclamatiei.

Moody stabileste impreuna cu clientul si reclamantul daca, si daca da in ce masura, subiectul reclamatiei si rezolvarea sa trebuie facute publice.

11 Inregistrari referitoare la solicitanti si clienti

Moody mentine inregistrările referitoare la audit si alte activitati de certificare pentru toti clientii, inclusiv toate organizatiile solicitante si toate organizatiile auditate, certificate ori a caror certificare a fost suspendata sau retrasa.

Inregistrările referitoare la clientii certificati includ urmatoarele:

- a) informatii referitoare la solicitare si rapoartele auditurilor initial, de supraveghere si de recertificare;
- b) acordul de certificare;
- c) justificarea metodologiei folosite pentru esantionare;
- d) justificarea determinarii timpului alocat pentru auditori;
- e) verificarea corectiilor si actiunilor corective;
- f) inregistrarea reclamatilor si apelurilor, si orice corectie sau actiuni corective ulterioare;
- g) deliberarile si deciziile comitetului, daca este aplicabil;
- h) documentarea deciziilor de certificare;
- i) documentele de certificare inclusiv domeniul de certificare cu referire la produs, proces sau serviciu, dupa caz;
- j) inregistrările asociate, necesare pentru demonstrarea credibilitatii certificarii cum ar fi dovezi ale competentei auditorilor si expertilor tehnici.

Metodologia pentru esantionare include esantionarea utilizata pentru evaluarea SM specific si/sau selectarea locatiilor in contextul unei evaluari a locatiilor multiple.

Moody pastreaza intr-un loc sigur inregistrările referitoare la solicitanti si la clienti, pentru a se asigura ca informatiile sunt pastrate confidential. Inregistrările sunt transportate, transmise sau transferate astfel incat sa se asigure mentinerea confidentialitatii.

Moody are o politica documentata si proceduri documentate referitor la pastrarea inregistrarilor. Inregistrările sunt pastrate pe durata ciclului aflat in derulare, plus un ciclu complet de certificare. In cazul stipularilor legislative exprese, inregistrările sunt mentinute pentru o perioada mai mare de timp.