	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 5 Data: ian. 2010 Pag. 1/10
	CAPITOLUL 1.	

CAP. 1. POLITICA SI OBIECTIVELE IN DOMENIUL CALITATII PREZENTATE DE PREȘEDINTELE QUALITY-CERT

1.1. DECLARAȚIA PREȘEDINTELUI QUALITY - CERT

QUALITY - CERT este o entitate legale si isi desfasoara activitatea ca organism specializat în domeniul activitatii de certificare, cu preponderență pentru activitățile din domeniul construcțiilor, productia materialelor si produselor pentru constructii.

QUALITY - CERT este acreditat de Asociatia de Acreditare din Romania (RENAR) si agreeat pentru desfasurarea activitatilor de certificare in domeniul constructiilor de catre Ministerul Dezvoltarii, Regionale si Turismului.

Politica adoptata de QUALITY - CERT are in vedere :

- asigurarea desfasurarii activitatii de evaluare a conformitatii conform cerintelor standardului de referinta și în concordanță cu legislatia aplicabila domeniilor de activitate declarate;
- dezvoltarea si imbunatatirea continua a sistemului de management la nivelul cerintelor, atat al standardelor de referinta pentru activitatile desfasurate cat si a procedurilor avute in vedere la acreditare;
- alinierea si mentinerea procedurilor specifice activitatilor derulate, la nivelul cerut de standardele de referinta ;
- detinerea de recunoasteri la nivel national /european pentru activitatile in domeniul constructiilor **si al produselor pentru constructii**, si a celorlalte domenii pentru care detine acreditarea .


QUALITY CERT SA a adoptat o politica adecvata pentru asigurarea imparțialitatii, evitarea conflictelor de interese *si/sau de eliminare de presiuni de orice natura in procesul de evaluare si de luare a deciziilor*, in derularea activitatilor de certificare, la toate nivelurile organizatiei si in toate etapele, de la stabilirea politicii, evaluarea solicitantilor, luarea deciziei de certificare, si are constituite departamente specializate distincte pentru derularea activitatilor de contractare, certificare, evaluare, a caror organizare permite indeplinirea cerintelor *si de separare a activitatilor de certificare a produselor de oricare alta activitate derulata de societate*.

QUALITY CERT are in obiectul sau de activitate derularea numai de activitati de certificare/ inspectie/ cercetare/ dezvoltare/ testare, nu ofera servicii de consultanta, *instruire, audit de secunda parte* si asigura agentii economici interesati in obtinerea certificarii, de aplicarea de politici si proceduri nediscriminatorii privind: accesul la serviciile de certificare a tuturor solicitantilor ale caror activitati sunt in domeniul de activitate al QUALITY CERT, precum si de adoptare de politici prin care sa se asigure sa nu fie conditii exagerate financiare sau de alta natura. QUALITY CERT asigura pe clienti sai ca accesul la serviciile sale nu este conditionat de marimea societatii solicitante, sau de apartenenta de grup.

De asemenea asigura clientii sai ca organismul este responsabil pentru adoptarea deciziilor si ca aceasta se face numai cu participarea partilor interesate, asigurarea echilibrului de reprezentabilitate si aplicarea de criterii de imparțialitate, in acest sens avand constituite reguli, structuri oficiale (comitete) si are identificat managementul pentru toate activitatile derulate conform standardelor SR EN 45011 si SR EN ISO/CEI 17021, care detine responsabilitatea globala.

QUALITY CERT asigura ca *managementul la nivelul cel mai inalt* nu este implicat in orientarea si/ sau in luarea deciziei privind planificarea, desfasurarea procesului de certificare, evaluarea documentelor/ dovezilor obiective, monitorizarea activitatilor specifice, si de redactarea raportului de evaluare finala, iar adoptarea deciziei nu se face de o persoana diferita de cele ce au efectuat evaluarea.

QUALITY CERT ofera servicii de certificare care sa satisfaca necesitatile clientilor, in vederea recunoasterii oficiale a competentei acestora pentru activitatile desfasurate/ produsele realizate si ii asigura de calitatea si de oferirea de servicii de certificare alinate la standardele europene si

	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 5 Data: ian. 2010 Pag. 2/10
	CAPITOLUL 1.	

internationale pentru certificare. QUALITY CERT implica in activitatea de certificare numai personal evaluat, selectionat, instruit si monitorizat, competent, onest, impartial, utilizat astfel incat nici un interes sa nu devina preponderent, in nici una din etapele de certificare. QUALITY CERT are proceduri si personal competent, care permit derularea activitatilor de certificare la un inalt nivel profesional.

QUALITY CERT are implementat un sistem de management al calitatii capabil sa asigure necesitatile clientilor, ale altor parti interesate, precum si cerintele fata de activitatea de certificare si asigura calitatea serviciilor de certificare strans legata de imbunatatirea , prin implementarea si dezvoltarea unor politici de imbunatatire *continua si de monitorizare a performantelor*, a sistemului **propriu** de management al calitatii, *si de evaluare a efectelor activitatilor de imbunatatire*.

QUALITY CERT, prin politicile privind calitatea serviciilor de certificare oferite clientilor, are in vedere evaluarea evolutiei *clientilor* ca urmare a serviciilor de certificare furnizate.

Luarea deciziilor cu privire la acordarea, menținerea, extinderea, restrângerea, suspendarea, retragerea certificării, se face numai *cu respectarea principiului de imparțialitate, echilibrului de interese*, de catre persoane neimplicate in activitati de evaluare *sau care au fost implicate in ultimii 5 ani (pentru domeniul reglementat) si ultimii 2 ani (pentru domeniul voluntar) in activitati derulate de client* (mentinand la nivelul managementului executiv al Diviziei de Certificare si a personalului acestuia numai responsabilitatile pentru procesul de certificare, evaluare documentatie, activitati de audit.

Presedintele QUALITY CERT asigura clientii sai ca dispune de politici care sa asigure imparțialitatea, confidentialitatea, conflictul de interese, solutionarea reclamatilor, apelurilor precum si de reguli de functionare a oricaror comitete implicate in procesul de certificare, precum si de utilizare de subcontractanti numai cu respectarea prevederilor SREN 45011, SR EN ISO/CEI 17021, precum si a legislatiei, reglementarilor aplicabile.


QUALITY CERT SA are instituit, prin sistemul de management al calitatii adoptat, un proces de autoevaluare, identificare si de management al neconformitatilor, precum si de aplicare de actiuni preventive/ corective si de eliminare a acestora, *avand drept surse de identificare* constatarile efectuate *la* certificare, auditurile interne / organismului de acreditare/ reclamatii / feed-back-ul de la clienti si alte parti interesate, functiile si/ sau zonele generatoare de neconformitati, fiind supuse actiunii de analiza a managementului.

QUALITY CERT SA are instituite politici compatibile cu practica europeana privind efectuarea evaluarii conformitatii prin Comitete Tehnice, organizate pe tipuri de activitati, care functioneaza independent de Divizia de Certificare, fiind coordonate din punct de vedere tehnic de Departamentul de Evaluare si Consiliul de Certificare, permitand prin aceasta ca propunerile cu privire la acordarea, mentinerea, suspendarea, retragerea, recertificarea, sa se faca cu respectarea principiului privind eliminarea influentelor si/ sau presiunilor de orice natura.

QUALITY CERT in activitatea de certificare, are implementate reguli si proceduri prin care se asigura ca evaluarea si decizia asupra certificarii sa se limiteze la acele aspecte legale in mod specific al activitatii de certificare luate in considerare.

Prin masurile luate, QUALITY CERT asigura efectuarea schimbului de informatii la nivelul cerintelor stabilite prin standardele SREN 45011 si SREN ISO/CEI 17021, precum si de organismul de acreditare.

Presedintele QUALITY CERT asigura clientii sai ca in procesul decizional are in vedere asigurarea conformitatii cu cerintele standardului/ referentialului, criteriile suplimentare cuprinse in cerintele stabilite prin legislatia/ normele aplicabile domeniului pentru care s-a solicitat certificarea, supunerea spre aprobare efectuandu-se numai dupa constatarea ca procedura de evaluare este completa, se indeplinesc conditiile specifice pentru certificare, evaluare si ca urmare a existentei dovezilor obiective/ inregistrarilor privind rezolvarea actiunilor corective intreprinse pentru eventualele neconformitati constatate pe parcursul procesului de certificare.

	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 5 Data: ian. 2010 Pag. 3/10
	CAPITOLUL 1.	

In cadrul obiectivelor pe termen scurt QUALITY - CERT are stabilite:

A. Politica sa proprie, privind asigurarea imparțialității și a eliminării conflictelor de interes prin respectarea participării tuturor partilor interesate in procesul de luare a deciziilor pentru certificare, **precum și a prevederilor din legislatia, reglementarile, standardele aplicabile.**

B. Obiective prioritare privind imbunatatirea continua a imaginii organismului:

- a) Imbunatatirea continua si eficacitatea sistemului de management al calitatii propriu adoptat ;
- b) Cresterea continua a **eficacitatii** activitatii de certificare si asigurarea aplicarii la un nivel superior a prevederilor standardelor SR EN 45011 si SR EN ISO/CEI 17021 la nivelul cerintelor.
- c) Dezvoltarea /modernizarea proceselor **de certificare/ testare** si cresterea nivelului calitativ al serviciilor prestate.

C. Politica sa proprie privind atingerea obiectivelor adoptate :

- a) Alinierea prevederilor sistemului de management al calitatii **propriu** adoptat, in termenele finale stabilite pentru perioada de tranzit a standardelor si/sau de intrare in vigoare a actelor normative, cu aplicativitate in domeniul activitatii derulate de QUALITY CERT ;
- b) Cresterea continua a satisfactiei clientilor prin aplicarea conceptului zero reclamatii ;
- c) **Perfectarea anuala a unui numar de contracte reprezentand 10% din numarul contractelor in vigoare la inceputul perioadei de referinta.**
- d) Alocarea pentru activitatea de dotare, dezvoltare a cel putin 10% din beneficiul inregistrat;
- e) Modernizarea activitatii de certificare prin diversificarea tipurilor de certificare **prin extinderea domeniilor de certificare, functie de cererile clientilor, pentru certificarile din profilul OEC, pentru care organismul dispune de resurse.**
- f) **Notificarea la nivel european pentru derularea activitatii de certificare pentru tipurile de certificare care necesita obtinerea recunoasterii la acest nivel,** in cazul extinderii domeniilor de activitate acreditate.

Obiectivele pe termen lung vizează:


- intreprinderea de actiuni in vederea incheierii de Conventii de colaborare si/sau de intreprindere de actiuni de informare reciproca cu organisme similare din Europa sau de pe alte continente.
- obținerea in urmatorii 2 ani a cel putin o recunoastere bilaterala cu cel putin un organism extern din tarile Uniunii Europene;
- participarea la acțiunile din domeniul calității organizat pe plan intern/extern la care este solicitată de autoritatea de stat și/sau organismul național RENAR, sau rezultata din eventualele acte de colaborare;
- extinderea activitatii de certificare in cel putin o tara limitrofa;
- efectuarea pana la finele anului **2010** de audituri comune cu organisme de certificare din tarile Uniunii Europene.

QUALITY - CERT are asigurată stabilitatea financiară, are asigurate măsuri adecvate pentru acoperirea răspunderilor juridice și dispune de resursele necesare pentru funcționarea unui sistem de certificare/înregistrare astfel încât să se elimine posibilitatea efectuării de presiuni de orice natură în procesul de certificare/înregistrare.

Președintele QUALITY - CERT, prin angajamentul sau asigură atât autoritatea de stat, organismul național de acreditare RENAR cât și pe clienții săi de respectarea în toate acțiunile sale, a principiilor de etică profesională si de utilizare în activitățile derulate de proceduri competitive la nivel national/european precum si numai de personal competent care sa aiba educatia, instruirea, cunostiintele tehnice si experienta necesara pentru indeplinirea functiei de certificare.

QUALITY CERT are de asemenea stabilite reguli privind tratarea si solutionarea apelurilor, reclamatiiilor, contestatiilor de catre structuri independente, neimplicate in procesul de certificare.


Pentru indeplinirea obiectivelor prezentate mai sus Presedintele societatii nominalizeaza Directorul General al Diviziei de certificare QUALITY CERT ca reprezentant al managementului la

	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 5 Data: ian. 2010 Pag. 4/10
	CAPITOLUL 1.	

nivelul intregii societati si deleaga Diviziei de Certificare competentele pentru derularea procesului de certificare la nivelul cerintelor stabilite prin referentialul adoptat precum si a legislatiei / reglementarilor aplicabile, mai putin cele cu privire la contractare, precum si de evaluare si participare la luarea deciziilor de acordare / neacordare a certificarii care se ia prin Hotarari ale Consiliului de Certificare.

În calitate de Președinte al QUALITY - CERT mă angajez sa asigur respectarea in toate actiunile, a principiilor de etica profesionala, de neimplicare a personalului care stabileste politica / strategia organismului, pe toata durata mandatului in activitatea de evaluare. Ma angajez ca , in activitatea de aducere la îndeplinire a politicii societății în vederea atingerii obiectivelor pe termen scurt și termen lung, să asigur independența de raționament tehnic și financiar, să asigur conditiile pentru aplicarea tuturor prevederilor din legislație, standarde, norme aplicabile în activitățile de certificare derulate de societate.

Președinte
Ing. Ioan BURTEA

	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 5 Data: ian. 2010 Pag. 5/10
	CAPITOLUL 1.	

1.2. DECLARAȚIA PREȘEDINTELUI CONSILIULUI DE CERTIFICARE

Politica, strategia adoptată de QUALITY - CERT în calitate de organism de certificare, descrisă în declarația Președintelui QUALITY – CERT, are drept scop adoptarea, menținerea, modernizarea permanentă a unor proceduri de certificare la nivelul prevederilor din standardele internaționale, europene, naționale, a normelor din domeniul reglementat.

Politica adoptată de QUALITY - CERT are drept scop atragerea încrederii clienților săi, prin asigurarea derulării activităților de certificare cu participarea numai de către personal competent care fac obiectul de activitate al organismului, a adoptării de decizii cu privire la acordarea/neacordarea certificării de Consiliul de Certificare.

Pentru asigurarea transparenței și imparțialității deciziilor luate privind certificarea în *Consiliul de Certificare* sunt reprezentate partile implicate în mod echilibrat pe grupe de interese, din domeniul de activitate declarat iar prin regulile adoptate pentru luarea deciziilor, participa numai persoane diferite de cele care au derulat procesul de certificare pentru agentul economic solicitant.

Sistemul calității **propriu al** organismului QUALITY - CERT asigură respectarea prevederilor standardului SR EN ISO/CEI 17021: 2007; **SR EN 45011:2001** cu privire la:

- adoptarea unui sistem de certificare/înregistrare care să dea încredere în capacitatea sa de a derula activități de certificare;
- asigurarea accesului în mod nediscriminatoriu al solicitanților la serviciile sale de certificare;
- competența, independența, imparțialitatea organismului și a personalului utilizat în activitatea de certificare;
- asigurarea securității documentelor și a confidențialității informațiilor preluate în procesul de certificare;
- **asigurarea condițiilor de imparțialitate și cu privire la conflictele de interese stabilite prin SR EN 45011, SR EN ISO/CEI 17021: 2007, legi, reglementari, standarde aplicabile.**
- luarea de decizii numai pe baza echilibrului de interese;
- definirea responsabilităților privind activitățile de evaluare, certificare/înregistrare, supraveghere a resurselor financiare și delegarea de autorități;
- protejarea drepturilor și intereselor clienților săi.


Sistemul calității adoptat de QUALITY - CERT este definit, înțeles și implementat la toate nivelurile societății.

Obiectivele generale ale politicii privind calitatea vizează:

- **actualizarea permanentă a politicii și obiectivelor organismului de certificare QUALITY CERT;**
- re acreditarea organismului pentru menținerea statutului de organism acreditat;
- actualizarea permanentă a politicii și obiectivelor organismului **și adoptarea de proceduri competitive la nivel național/ european în cel mult 90 zile de la intrarea în vigoare a standardelor/ reglementarilor aplicabile.**
- satisfacția clientului privind calitatea activităților derulate;
- modernizarea continuă a procesului de evaluare;
- încheierea de convenții de colaborare, după caz de convenții de recunoaștere reciprocă cu organisme similare din țările UE;
- promovarea imaginii organismului prin acțiuni publicitare, participarea la seminarii, colocvii, targuri, expozitii etc;
- asigurarea pastrării echilibrului de reprezentare în Consiliul de Certificare la nivelul tuturor partilor interesate în activitățile de certificare.

Președinte Consiliu de Certificare

Ing. Gheorghe STAN

	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 4 Data: iulie 2009 Pag. 1/10
	CAPITOLUL 1.	

CAP.1.3. P O L I T I C A Q U A L I T Y C E R T P R I V I N D A S I G U R A R E A I M P A R T I A L I T A T I I

1.3.1. FUNDAMENTAREA POLITICII

S.C. QUALITY CERT isi desfasoara activitatea bazandu-se pe principiul fundamental al imparțialitatii, pentru toate certificarile pe care le acorda, furnizand incredere tuturor partilor interesate in certificarea **efectuata** de catre organism.

Pentru realizarea activitatilor si obiectivelor sale managementul QUALITY CERT asigura:

- stabilitate financiara si resurse necesare pentru aplicarea si functionarea propriului sistem de management al calitatii adoptat;
- facilitati si mijloace logistice necesare (sediu administrativ, echipamente de birotica si informatica etc.) si personal administrativ competent, desfasurarii activitatilor societatii;
- adoptarea, aplicarea si monitorizarea unei politici proprii in activitatea de certificare si a unor proceduri adecvate si documentate, pentru descrierea conditiilor in care isi desfasoara activitatea si se iau deciziile privind certificarile, bazate pe informatii si suficiente dovezi evaluate, astfel ca sa previna luarea oricarei decizii neadecvate.


In exercitarea functiilor si atributiilor sale, QUALITY CERT actioneaza in conformitate cu prevederile legale, regulamentele de ordine interioara si functionare, manualul si procedurile sistemului de management adoptat, pentru procesul de certificare sisteme de management.

1.3.2. FORMULAREA POLITICII

Pentru functionarea ca organism de certificare QUALITY CERT aplica un sistem de management al calitatii in conformitate cu cerintele standardului SR EN ISO/CEI 17021:2007, **SR EN 45011:2001**. Politica QUALITY CERT este de a fi imparțial si percept ca imparțial de catre toate partile interesate in certificare **si de a elimina posibilele conflicte de interese.**

Presedintele QUALITY CERT se angajeaza sa ia masurile necesare pentru a fi respectata aceasta politica de imparțialitate asigurand ca :

- politica, obiectivele si angajamentele in domeniul **certificarii** sa fie cunoscute, intelese, aplicate si mentinute la toate nivelurile organizatorice ale societatii prin difuzarea, informarea si prelucrarea, cu intreg personalul , a obiectivelor acestei politici, in cadrul unui proces adecvat de comunicare interna;
- prevederile si dispozitiile sistemului de management al calitatii sa fie implementate, aplicate si respectate integral;
- Comitetul pentru Asigurarea Imparțialitatii **are instituit prin regulamentul de organizare si functionare RFCAI – 01 un sistem care permite primirea tuturor informatiilor si cu privire la punerea la dispozitie a documentelor** necesare pentru ca aceasta sa participe in mod documentat la dezvoltarea si supravegherea politicilor si principiilor referitoare la continutul si functionarea sistemului de management al calitatii adoptat **cu privire la imparțialitate si conflictele de interese.**
- imparțialitatea in procesele de auditare si de luare a deciziilor asupra certificarii sistemelor de management al solicitantilor, gestionarea conflictelor de interese, asigurarea obiectivitatii certificarii, precum si asigurarea confidentialitatii informatiilor si datelor obtinute si procesate in cursul desfasurarii procesului de certificare; vor fi tratate la nivelul imparțialitatii stabilite prin SR EN ISO/CEI 17021:2007, **SR ISO /PAS 17001:2006, SR EN 14011:2005**, precum si a legislatiei si reglementarilor aplicabile.
- nici unui solicitant caruia i s-au depistat neconformitati in auditul de certificare nu i se acorda certificarea/recertificarea, **fara ca sa asigure rezolvarea neconformitatilor in conformitate cu reglementarile aplicabile si cerintele mentionate de organismul de certificare in proceduri si/sau rapoarte**, prin aplicarea de actiuni corective adecvate care sa asigure functionarea sistemului de management adoptat la nivelul cerintelor.

	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 4 Data: iulie 2009 Pag. 2/10
	CAPITOLUL 1.	

Politica QUALITY CERT pentru asigurarea imparțialității este de a-si baza deciziile numai pe dovezi obiective, privind gradul de conformitate cu referentialul/referentialele solicitate, fara ca deciziile sa fie influentate in vreun fel.

Minimizarea pericolului privind afectarea imparțialității, ca urmare a intereselor personale la nivel de individ se face prin constientizarea personalului implicat si responsabilizarea sa, prin **semnarea si respectarea** codului deontologie profesionale. Personalul permanent sau colaborator implicat in actiunile de management sau de audit, detine recunoasteri pe diverse domenii de competenta, conform criteriilor stabilite in baza lui SR EN ISO 19011:2003 si asigura posibilitatea profesionala pentru derularea activitatilor de audit si certificare la nivelul cerintelor si pentru respectarea conditiilor de imparțialitate .

Tratarea in mod imparțial, a tuturor clientilor, este asigurata prin competenta personalului utilizat in toate etapele procesului de certificare. Politica privind imparțialitatea se indeplineste prin stabilirea clara a responsabilitatilor.

1.3.3. CONSILIUL PENTRU ASIGURAREA IMPARȚIALITĂȚII

In vederea aducerii la indeplinire a prevederilor standardului SR EN ISO/CEI 17021, si a standardului 45011:2001, QUALITY-CERT a luat măsura de funcționare la nivelul OEC a unui Comitet pentru Asigurarea imparțialității care prin Regulamentul de funcționare are drept scop:

- acordarea asistentei OEC pentru dezvoltarea politicilor referitoare la imparțialitate;
- contracararea oricarei tendințe din partea OEC de a permite considerentelor de orice natura sa împiedice prestarea obiectiva a activității de certificare;
- supravegherea implementarii de catre OEC a politicilor sale cu privire la imparțialitate, asigurare stabilitate financiara, resurse;
- oferirea de îndrumări asupra problemelor care afectează încrederea in certificare.

Comitetul pentru Asigurarea imparțialității, constituit prin reprezentarea in mod echilibrat a partilor interesate in procesul de certificare asigura participarea intereselor cheie prin personalități competente din domeniile de activitate care reprezintă o pondere de peste 80% din activitatea de certificare a organismului.

Pentru îndeplinirea scopului/obiectivelor CAI, managementul OEC a asigurat elaborarea Procedurii pentru asigurarea imparțialității - PSG 4 ed.1/rev.0, si a menționat in procedurile sistemului de management a obligațiilor funcțiilor implicate in activitățile de Certificare cu privire la imparțialitate.


Prin prevederile Regulamentului de Funcționare al CAI - RFCAI ed. 1/rev. 1, se asigura documentarea oficiala a componentei CAI, obligațiile, autoritățile competentele membrilor CAI precum si a responsabilităților CAI.

Prin politica aplicata, QUALITY-CERT are drept obiectiv principal eliminarea/minimizarea riscurilor privind imparțialitatea prin identificarea riscului potențial rezultat in urma activității de certificare.

Pentru atingerea acestui scop, managementul OEC a asigurat stabilirea obligațiilor, autorităților, competentelor membrilor CAI precum si responsabilitățile personalului OEC privind acționarea astfel incat sa asigure imparțialitatea la nivelul prevederilor din standardul/reglementarile aplicabile.

Prin politica adoptata Președintele QUALITY-CERT asigura clienții sai si toate părțile interesate/implicate in procesul de certificare, ca a adoptat si implementat masurile necesare pentru eliminarea / minimizarea riscurilor de imparțialitate.

PRESEDINTE,
QUALITY CERT
 Ing. Ioan BURTEA

	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 4 Data: iulie 2009 Pag. 3/10
	CAPITOLUL 1.	

CAP. 1.4. POLITICA QUALITY-CERT PRIVIND SUSPENDAREA, RETRAGEREA SAU RESTRANGERA DOMENIULUI CERTIFICARII

QUALITY-CERT isi desfasoara activitatea bazandu-se pe aplicarea principiilor de imparțialitate pentru toate certificarile acordate, furnizand incredere tuturor partilor interesate in certificarea sistemelor de management, care fac obiectul certificarii de catre organism.

Pentru realizarea activitatilor si atingerea obiectivelor privind efectuarea serviciilor de certificare, la nivelul cerintelor precum si pentru derularea activitatilor de supraveghere, QUALITY-cert are in vedere aplicarea cu strictete a prevederilor standardelor SR EN ISO/CE 17021:2007 si/sau SR EN 45011:2001 si a reglementarilor aplicabile, privind activitatea de monitorizare a operatorilor economici certificati, la nivelul prevederilor din acestea si asigurarea unui sistem de adoptare a deciziilor care sa asigure aplicarea corecta a principiilor privind imparțialitatea si de eliminare/minimizare a riscurilor privind nerespectarea imparțialitatii.


QUALITY-CERT utilizeaza Supravegherea pentru a verifica mentinerea conditiilor avute in vedere la acordarea certificarii, tinand cont de implicatiile pe care le are schimbarea conditiilor initiale, ca urmare a modificarilor in functionarea operatorilor economici certificati, pentru a confirma mentinerea competentei acestora si identificarea cazurilor in care, prevederile din standardul ales drept referential, in concordanta cu care s-a acordat certificarea, nu s-au mentinut fiind necesar sa se aplice una din sanctiunile stabilite prin standardul de referinta. Pentru derularea in regim controlat a actiunilor de monitorizare, luare a deciziilor, a respectarii prevederilor din referential, QUALITY-CERT a elaborat doua proceduri specifice („Procedura specifica pentru supravegherea agentilor economici certificati” si „Procedura specifica privind mentinerea, extinderea, restrangerea, suspendarea, retragerea, modificarea certificarii”), in care detaliaza principiile care stau la baza adoptarii deciziilor.

Politica QUALITY-CERT este de a se efectua o analiza atenta a datelor detinute, de fundamentarea deciziilor de suspendare, retragere sau restrangere numai pe baza de dovezi obiective, care sa permita efectuarea unei evaluari complete, cu utilizarea de date de intrare suficiente, pentru analiza si luarea deciziei.

In vederea atingerii obiectivelor de imparțialitate, QUALITY-CERT, inainte de luarea deciziei de suspendare, retragere, restrangerea certificarii, QUALITY-CERT analizeaza toate datele de fundamentare puse la dispozitie de client, precum si alte documente/inregistrari care se pot constitui in date de intrare din care:

- **documente/inregistrari privind actiunile corective;**
- **reclamatii de la clienti;**
- **schimbari in sistemul documentat;**
- **schimbari in sistemul organizatoric si/sau dupa caz in specificatiile tehnice pentru produse.**
- **documente privind eficacitatea sistemului de management;**
- **stadiul actiunilor planificate pentru imbunatatirea continua;**
- **urmarirea eficacitatii auditurilor interne/analizelor de management;**
- **utilizarea marilor;**
- **alte date de intrare, care pot conduce la luarea deciziei de suspendare, restrangere, retragere a certificarii.**

QUALITY CERT, are implementata o metoda de analiza a datelor, care asigura o evaluare corecta a datelor puse la dispozitie de clienti, de către Consiliul de Certificare , compus din reprezentanți ai partilor interesate in procesul de certificare, asigurând prin aceasta condițiile de imparțialitate in luare deciziilor cu privire la menținerea, suspendarea, restrângerea, retragerea certificării.

	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 4 Data: iulie 2009 Pag. 4/10
	CAPITOLUL 1.	


QUALITY CERT, asigura luarea deciziilor numai cu respectarea prevederilor SR EN ISO/CEI 17021:2007, a legislației si reglementarilor aplicabile, si luarea in considerare a aspectelor relevante, astfel incat sa se elimine riscul de contestare a deciziei de suspendare, retragere, restrângere.

QUALITY CERT, prin politica adoptata, da posibilitatea clienților sai sa-si expună punctul de vedere cu privire la evaluarea si decizia luata de OEC, precum si de contestare si/sau de efectuare de apeluri la Colegiul de Apel, in cazul in care considera ca decizia nu este conforma.

QUALITY CERT, asigura la cererea clientului, reevaluarea conform datelor de fundamentare (dovezilor obiective) puse la si adopta masuri după caz de incetare a suspendării, restrângerii certificării, in condițiile in care acestea demonstrează luarea masurilor corective eficace care asigura respectarea cerintelor impuse de referențial.

Președinte QUALITY CERT, prin politica adoptata asigura operatorii economici certificați de aplicarea cu strictete a criteriilor privind obiectivitatea si aplicare principiilor de imparțialitate, in luarea deciziilor, luarea in considerare a tuturor documentelor de fundamentare puse la dispoziție de aceștia, astfel incat sa se elimine posibilitatea luării de decizii neconforme.

**PRESEDINTE,
QUALITY CERT
Ing. Ioan BURTEA**

	MANUALUL CALITATII	Cod: MQP – 06 Editia: 6 Revizia: 4 Data: iulie 2009 Pag. 5/10
	CAPITOLUL 1.	

CAP. 1.5. POLITICA QUALITY CERT PRIVIND PĂSTRAREA INREGISTRARILOR.

QUALITY CERT isi desfășoară activitatea cu respectarea principiilor de imparțialitate, confidențialitate, de asigurare a păstrării secretului profesional si a securității documentelor/inregistrărilor.

QUALITY CERT a adoptat o politica care sa asigure respectarea principiilor enunțate, asigurând menținerea tuturor inregistrărilor referitoare la activitățile de certificare si cu privire la relațiile cu clienți la nivelul cerințelor din standardul SR EN ISO/CEI 17021:2007 si standardul SR EN 45011:2001 privind înregistrările referitoare la solicitanți si clienți.

QUALITY CERT, a luat masuri de elaborare a unei proceduri privind "Controlul inregistrărilor" si a unei "Instrucțiuni privind Controlul documentelor pe sistem informatic", prin care se asigura eliminarea/minimizarea riscurilor privind confidențialitatea si securitatea documentelor.

In acest sens QUALITY CERT asigura pentru documentele pe suport hârtie :

- păstrarea acestora in spatii special amenajate, in loc sigur, in condiții de securitate;
- accesul la documente, numai a personalului QUALITY CERT, implicat in certificare si a managementului QUALITY CERT;
- respectarea dreptului de proprietate intelectuala a solicitantului asupra documentelor transmise la OEC, precum si a datelor personale privind societatea;
- confidențialitatea prin semnarea de personalul permanent si colaborator a Codului Deontologic ;
- păstrarea documentelor pe durata ciclului de certificare aflat in derulare, pe toata durata ciclului complet de certificare, iar pentru documentele la care legea impune un ciclu mai mare, pe durata impusa de legislație;
- Transferarea, transmiterea, transportarea documentelor astfel incat sa se asigure menținerea confidențialității.

Pentru documentele pe suport informatic QUALITY CERT a instituit reguli drastice cu privire la :

- stabilirea funcțiilor care au acces la date;
- stabilirea de responsabilități concrete privind utilizarea datelor, informațiilor detinute pe suport informatic, personalul QUALITY CERT;
- utilizarea de parole de pornire PC, in vederea securizării datelor/documentelor existente in PC;
- păstrarea CD in condiții de securitate;
- salvarea, arhivarea datelor/documentelor in condiții de securitate;
- instituirea unui sistem de evidenta adecvat;
- asigurarea ca documentele pe suport informatic, in regim controlat, sa nu poată fi modificate de operatori/utilizatori.

Președintele QUALITY CERT, asigura operatorii economici ca prin masurile luate se elimina/minimizează riscul de nerespectare a condițiilor de confidențialitate si ca prin masurile luate, toate documentele/inregistrările predate la QUALITY CERT sunt păstrate in condiții de securitate.

PRESEDINTE,
QUALITY CERT
Ing. Ioan BURTEA