



REGISTRUL AUTO ROMÂN

ORGANISMUL DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT

INFORMAȚII PRELIMINARE PRIVIND
CERTIFICAREA ÎN REGISTRAREA
SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL
CALITĂȚII ÎN BAZA
STANDARDULUI

ISO 9001


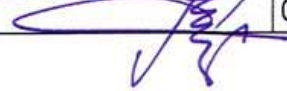
SOLICITANT:

DATA:

București - 010719, sector 1,
Calea Griviței 391A

Tel./Fax: 021 318 17 36
www.rarom.ro
e-mail: ocs@rarom.ro

APROBAREA REVIZIILOR

Revizia 17	FUNȚIA	NUME	SEMNĂTURA	DATA
APROBAT	p.Director Executiv	ing. F. Câmpeanu		06.2011
VERIFICAT	Responsabil AC	Ing. C. Predoiu		06.2011

CUPRINS

- 1.1 Introducere
- 1.2 Condiții pentru certificare/înregistrare
2. Procesul de certificare/înregistrare
 - 2.1 Inițierea certificării
 - 2.2 Analiza preliminară
 - 2.3 Auditul inițial
 - 2.4 Evaluarea rezultatelor auditului, certificarea și înregistrarea sistemului de management al calității (SMC)
 - 2.5 Semnificația certificării/înregistrării
 - 2.6 Utilizarea mărcii (simbolului) de certificare RAR-OCS
 - 2.7 Proceduri de supraveghere
 - 2.8 Suspendarea, restrângerea sau retragerea certificării
 - 2.9 Extinderea certificării
 - 2.10 Auditi neprogramate
 - 2.11 Reînnoirea certificării/înregistrării
 - 2.12 Modificări ale regulilor de certificare/înregistrare
 - 2.13 Publicații
 - 2.14 Confidențialitate
 - 2.15 Apeluri și reclamații
3. Informații suplimentare privind certificarea
4. Prezentarea RAR-OCS
5. Calificarea personalului

Alte documente:

- Cerere de certificare*
- Chestionar de evaluare preliminară*
- Model de certificat*
- Durate pentru certificarea sistemului de management*
 - la cerere, MC –*copie informativă*-
 - la cerere, R-14 «Utilizarea mărcii de certificare RAR-OCS și a certificării/înregistrării de către organizațiile certificate» - *copie informativă*-
 - PO-06/01«Stabilirea duratelor pentru certificarea / supravegherea / recertificarea sistemelor de management»*

* documentele sunt prezentate pe site-ul www.rarom.ro

Notă:

Costul pentru 1 zi / om – audit este 200 euro (TVA inclus)

1.1 INTRODUCERE

Informațiile incluse în prezentul document reprezintă răspunsul la cererea Dvs. recentă referitoare la certificarea sistemului de management al calității (SMC) în baza standardului SR EN ISO 9001:2008. Suplimentar față de informațiile privind durata și costul activităților, s-au inclus și detalii privind procesul de certificare/înregistrare și serviciile asigurate de Registrul Auto Român - Organismul de Certificare Sisteme de Management (RAR-OCS).

Pentru informații suplimentare vă rugăm să contactați la tel/fax 021 318 17 36 următoarele persoane:

- Director Executiv RAR-OCS;
- Responsabil AQ RAR-OCS.

DEFINIȚII RELEVANTE REFERITOARE LA CERTIFICARE/ÎNREGISTRARE

Audit: proces sistematic, independent, documentat pentru obținerea înregistrărilor, declarațiilor, faptelor sau altor informații relevante și evaluarea acestora în mod obiectiv pentru a determina măsura în care sunt îndeplinite cerințele specificate (SR EN ISO/CEI 17000:2005).

Evaluarea conformității: demonstrarea îndeplinirii cerințelor specificate referitoare la un produs, proces, sistem, persoană sau organism (SR EN ISO/CEI 17000:2005).

Apel: cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintată organismului de evaluare a conformității sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de către acest organism a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect (SR EN ISO/CEI 17000:2005).

Reclamație: exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație față de un organism de evaluare a conformității sau organism de acreditare, referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns (SR EN ISO/CEI 17000:2005).

Marcă de conformitate de terță parte: marca protejată emisă de un organism care efectuează evaluarea conformității de terță parte, care arată că o entitate supusă evaluării conformității (produs, proces, persoană, sistem sau organism) este în conformitate cu cerințele specificate (SR ISO/CEI 17030:2004).

1.2 CONDIȚII PENTRU CERTIFICARE/ÎNREGISTRARE

Pentru a obține și a-și menține certificarea SMC, organizația care solicită acest lucru trebuie să demonstreze că îndeplinește în mod adecvat toate condițiile aplicabile din standardul SR EN ISO 9001 adoptat, condițiile de reglementare aplicabile care decurg din legislație, regulamente, directive și alte documente normative, precum și următoarele condiții:

- a) să fie identificabilă juridic și financiar și să aibă un sediu(sedii) stabil(e);
- b) să aibă definită, implementată și menținută o politică în domeniul calității adecvată scopurilor sale organizatorice și așteptărilor și necesităților clienților săi;
- c) să aibă stabilită o structură organizatorică în care să fie definite responsabilitatea, autoritatea și relațiile între persoanele care conduc, efectuează sau verifică activități afectând SMC;
- d) să aibă asigurate resurse adecvate pentru activitățile de management, de execuție și de verificare, inclusiv pentru auditurile interne;
- e) să aibă documentat, implementat și menținut un SMC în conformitate cu cerințele aplicabile ale modelului de SMC adoptat. SMC să fie documentat într-un manual al calității și în proceduri compatibile cu condițiile standardului;

REGISTRUL AUTO ROMÂN - Organismul de Certificare Sisteme de Management

INFORMATII PRELIMINARE PRIVIND CERTIFICAREA/ÎNREGISTRAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN BAZA STANDARDDELOR ISO 9001

- f) să pună la dispoziția RAR-OCS toate documentele care demonstrează conformitatea SMC cu cerințele aplicabile;
- g) să colaboreze cu echipa de audit și să permită accesul acestora la documente, înregistrări asupra auditurilor, acțiunilor corective, reclamațiilor, precum și în localurile unde își desfășoară activitatea, în scopul demonstrării conformității SMC cu condițiile aplicabile;
- h) să pună la dispoziția echipei de audit asistența și mijloacele necesare pentru desfășurarea activităților;
- i) să achite *mapa de documente informative* și cheltuielile implicate, în termenul convenit prin contract cu RAR-OCS;
- j) să îndeplinească condițiile de certificare/înregistrare pe toată durata valabilității certificării;
- k) să accepte să fie supravegheată permanent de RAR-OCS;
- l) să anunțe RAR-OCS, în termen de 30 de zile de la eveniment, orice modificare față de condițiile în care a primit certificarea/înregistrarea SMC;
- m) să utilizeze certificatul și marca de certificare în conformitate cu regulile stabilite de RAR-OCS;
- n) să facă referire la certificare numai după obținerea certificării/înregistrării și numai în legătură cu SMC;
- o) în cazul suspendării sau retragerii certificării, să înceteze imediat utilizarea certificatului și a mărcii de certificare și să nu mai facă referire în nici un fel la acestea;
- p) să nu utilizeze certificarea și/sau înregistrarea într-un mod care să conducă la confuzii între certificarea SMC și certificarea produselor;
- q) să nu folosească certificarea și înregistrarea sa într-un mod care să prejudicieze reputația RAR-OCS și să nu dea declarații referitoare la certificare și înregistrare pe care RAR-OCS le poate considera neautorizate sau abuzive.
- RAR-OCS poate solicita clienților săi, atunci când este cazul, acordul pentru acceptarea prezenței observatorilor (de exemplu evaluatori din partea organismelor de acreditare, auditori în curs de formare etc.)

2. PROCESUL DE CERTIFICARE/ÎNREGISTRARE**2.1 Inițierea certificării**

RAR-OCS tratează cu imparțialitate orice solicitare de certificare, indiferent de mărimea și importanța organizației.

Cererile de ofertă de certificare transmise, sunt analizate în vederea clarificării unor condiții precum: domeniul de activitate și domeniul pentru care se solicită certificarea, adresele sediilor, standardul de referință pentru sistemul de management, numărul personalului implicat în sistem, alte aspecte semnificative ale proceselor și operațiunilor etc.

În baza analizei informațiilor transmise de organizație, RAR-OCS estimează capacitatea de lucru necesară pentru realizarea serviciului de certificare și transmite organizației oferta.

După achitarea *mapei de documente informative RAR-OCS* și în urma acceptării de către organizație a ofertei de certificare, se încheie contractul de certificare ale cărui condiții se pun de acord cu organizația.

RAR-OCS pune la dispoziția organizațiilor documentația necesară pentru inițierea procesului de certificare.

Procesul de certificare este inițiat odată cu avizarea contractului de certificare și transmiterea de către organizație a următoarelor:

- documentația SMC (copii controlate ale Manualului Calității (MC) și procedurilor de sistem (PS));
- formularul de cerere de certificare avizat de factorii responsabili;

- chestionarul de autoevaluare.

La transmiterea documentelor de mai sus se inițiază dosarul de certificare și este desemnat conducătorul auditului / echipei de audit.

2.2 Analiza preliminară (etapa 1)

Analiza preliminară implică o analiză a documentației și o vizită la sediul organizației. Necesitatea efectuării vizitei preliminare este stabilită de Directorul Executiv, funcție de numărul de angajați, numărul de sedii, numărul de activități și specificul acestora. Vizita preliminară constituie primul pas de cunoaștere efectivă a organizației și are ca scop pregătirea auditului de certificare la fața locului.

De comun acord cu organizația, conducătorul auditului și, după caz, un membru al echipei de audit efectuează o vizită la sediul organizației pentru a cunoaște reprezentanții organizației, organizarea activității, principalele procese ce urmează a fi evaluate, complexitatea și anvergura acestora, resurse, stadiul programului de audit intern, analiza efectuată de management etc.

Conducătorul auditului / echipei de audit desemnat, analizează documentația SMC prezentată de organizație, având în vedere:

- tratarea tuturor cerințelor aplicabile ale SMC;
- justificarea excluderilor față de cerințele standardului de referință;
- adecvarea tratării cerințelor;
- compatibilitatea MC, PS și a responsabilităților;
- claritatea și controlul documentației;
- includerea tuturor activităților aferente domeniului de certificare/înregistrare etc.

Neconformitățile identificate în documentație sunt încadrate în funcție de gravitate, în minore/majore și sunt documentate într-un raport de evaluare a documentației.

Un exemplar din raport și din notele de neconformități sunt transmise organizației în vederea stabilirii și implementării de către aceasta a acțiunilor corective.

Organizația trebuie să stabilească și să aplice acțiuni corective și preventive adecvate pentru soluționarea neconformităților identificate în documentație.

Desfășurarea auditului este condiționată de soluționarea neconformităților din documentație.

2.3 Auditul inițial (etapa 2)

Conducătorul auditului / echipei de audit stabilește și convine cu auditorii din cadrul echipei modul de alocare a responsabilităților în cadrul auditului. Conducătorul auditului elaborează planul auditului care este comunicat și convenit cu organizația în vederea realizării aranjamentelor necesare pentru audit.

Planul de audit include domeniul auditului, criteriile de audit, zonele și procesele ce urmează a fi auditate, duratele necesare, responsabilitățile auditorilor, precum și funcțiile care vor fi intervievate.

Auditul se desfășoară în conformitate cu SR EN ISO 19011 și cu regulile de procedură stabilite de RAR-OCS.

Echipele de audit evaluează SMC al organizației pentru domeniul inclus în cererea de certificare, față de toate condițiile de certificare și înregistrare aplicabile. În timpul auditului se înregistrează și se documentează neconformitățile față de cerințele standardului de referință, ale documentației stabilite de organizație și ale cerințelor contractuale.

Neconformitățile sunt încadrate în minore/majore, în funcție de implicațiile lor asupra funcționării SMC și asupra calității produselor/proceselor/serviciilor realizate de organizație.

Neconformitățile identificate sunt prezentate la ședința de închidere a auditului.

Conducătorul echipei de audit elaborează și transmite raportul de audit organizației auditate.

Față de neconformitățile constatate, organizația trebuie să stabilească și să comunice la RAR-OCS, în timp util, acțiuni corective adecvate, inclusiv termenele și funcțiile responsabile pentru

REGISTRUL AUTO ROMÂN - Organismul de Certificare Sisteme de Management

INFORMATII PRELIMINARE PRIVIND CERTIFICAREA/ÎNREGISTRAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN BAZA STANDARDDELOR ISO 9001

implementarea acestora. De regulă, termenul de aplicare a acțiunilor corective și preventive nu trebuie să fie mai mare de 3 luni de la data auditului.

Continuarea procesului de certificare este condiționată de verificarea/confirmarea acțiunilor corective stabilite de organizație și eliminarea neconformităților majore, precum și de acceptarea corecțiilor și acțiunilor corective pentru neconformitățile minore.

În cazul înregistrării unor neconformități majore, se va efectua, de către aceeași echipă sau, după caz, de o echipă restrânsă, un audit pentru verificarea eficacității acțiunilor corective implementate de organizație sau se analizează înregistrările transmise de auditat care să ateste soluționarea și eliminarea neconformităților.

Rezultatele auditului de verificare la sediul organizației se consemnează de conducătorul auditului într-un nou raport. Acesta trebuie să evidențieze eficacitatea acțiunilor corective întreprinse de organizație pentru înlăturarea neconformităților constatate la auditul inițial.

2.4 Evaluarea rezultatelor auditului, certificarea și înregistrarea SMC

Dosarul de certificare se analizează de o echipă de evaluare din cadrul RAR-OCS neimplicată în efectuarea auditului. Echipa de evaluare analizează rezultatele auditului documentației, inițial (la sediul organizației) și, dacă este cazul, rezultatele auditului de verificare. În baza concluziilor analizei, echipa de evaluare formulează recomandări cu privire la acordarea certificării/înregistrării.

Se recomandă certificarea și înregistrarea organizației în cazul în care sunt îndeplinite următoarele condiții:

- neconformitățile majore constatate în timpul auditurilor au fost eliminate, în timp util, prin acțiuni corective eficiente, confirmate de conducătorul echipei de audit;
- pentru soluționarea neconformităților minore constatate au fost stabilite sau chiar întreprinse, în timp util, acțiuni corective adecvate;
- echipa de evaluare apreciază că neconformitățile minore restante pot fi eliminate de organizație în mod eficient și eficace într-o perioadă de timp adecvată.

RAR-OCS poate accepta declarația scrisă a organizației cu privire la aplicarea acțiunilor corective sau poate efectua un audit de verificare.

Nu se recomandă acordarea certificării/înregistrării organizației în cazurile când:

- neconformitățile majore constatate în timpul auditului nu au fost eliminate în totalitate, în timp util, iar acțiunile corective aplicate nu au fost eficiente;
- nu au fost stabilite de către organizație, în timp util, acțiuni corective adecvate pentru soluționarea neconformităților minore constatate.

În această situație, procedura de certificare se încheie și organizația este anunțată în consecință.

În cazul obținerii unui rezultat pozitiv la evaluarea finală, RAR-OCS acordă certificarea/înregistrarea.

Certificatul identifică pentru organizație și pentru fiecare din sediile sale acoperite de certificare/înregistrare:

- denumirea și adresele sediului social și ale punctelor de lucru;
- domeniul certificării/înregistrării;
- standardul pentru SMC;
- categoriile de produse, procese sau servicii, dacă este cazul, excluseri;
- data efectivă a certificării și termenul de valabilitate ale certificării/înregistrării.

Certificarea se acordă pe o perioadă de 3 ani, cu condiția menținerii condițiilor inițiale privind SMC.

Costul aferent procesării ulterioare etapelor de audit, respectiv, evaluarea rezultatelor auditului, acordarea certificării și înregistrării SMC este **200 euro (TVA inclus)**.

2.5 Semnificația certificării/înregistrării

Solicitarea certificării este voluntară. Certificarea SMC nu este echivalentă cu o autorizare pentru anumite activități.

Organizațiile certificate poartă întreaga răspundere pentru activitățile proprii și nu se pot prevala de certificarea/înregistrarea acordată de RAR-OCS pentru a fi exonerate de răspundere sau pentru împărțirea răspunderii în ceea ce privește calitatea produselor/serviciilor oferite.

2.6 Utilizarea mărcii (simbolului) de certificare RAR-OCS

RAR-OCS acordă organizațiilor certificate și înregistrate dreptul de a utiliza marca sau simbolul său pentru a indica certificarea și înregistrarea SMC.

Organizațiile certificate pot utiliza marca sau simbolul de certificare în reclame, pe documente sau pe sediile proprii, în condițiile stabilite de RAR-OCS.

RAR-OCS nu autorizează aplicarea mărcilor sale pe rapoartele laboratoarelor de încercări, de etalonare sau de inspecție, în măsura în care asemenea rapoarte sunt considerate a fi produse în acest context. Marca de certificare a SMC nu se aplică pe produse sau într-un mod care să poată fi interpretat ca indicând certificarea produselor.

RAR-OCS exercită un control adecvat asupra drepturilor de proprietate și ia măsuri în cazul referirilor incorecte la statutul certificării sau în cazul utilizării documentelor și/sau a mărcilor de certificare, care ar induce în eroare.

2.7 Proceduri de supraveghere

În timpul perioadei de valabilitate a certificării, RAR-OCS supraveghează periodic menținerea SMC de către organizația certificată. Auditurile de supraveghere programate (de regulă, în număr de trei pe perioada valabilității certificării) se desfășoară, primul la 6 luni de la acordarea certificării, iar celelalte la intervale de câte un an.

La recertificare, se efectuează 2 supravegheri pe perioada de valabilitate a certificării, durata totală de timp alocat fiecărei supravegheri fiind de 1/2 din timpul utilizat pentru auditul de recertificare, prima supraveghere efectuându-se la 1 an de la ultima zi a auditului la sediu (etapa 2 a recertificării).

La stabilirea domeniului fiecărui audit de supraveghere, conducătorul echipei de audit ține cont și de rezultatele auditurilor anterioare. Supravegherea se desfășoară prin intermediul unor audituri programate, a căror durată și domeniu se stabilesc astfel încât, în perioada de valabilitate a certificării și înregistrării, întregul sistem să fie reauditat. La fiecare audit de supraveghere se are în vedere și verificarea eficacității acțiunilor corective întreprinse de organizație pentru eliminarea neconformităților constatate la auditul anterior și evaluarea modificărilor apărute în SMC.

Auditurile de supraveghere se desfășoară în conformitate cu ISO 19011 și procedurile RAR-OCS. Rezultatele auditurilor se consemnează de către conducătorul auditului într-un raport de audit. Rezultatele auditului sunt evaluate în mod independent.

Organizația certificată are obligația de a anunța RAR-OCS acele modificări (modificări apărute în organizare, sistarea totală și/sau parțială a activităților / proceselor acesteia, modificarea statutului legal etc.) care pot afecta SMC.

În funcție de situație, RAR-OCS stabilește necesitatea efectuării unor audituri de reevaluare pentru a verifica menținerea SMC de către titular.

RAR-OCS solicită fiecărei organizații al cărei SMC a fost certificat și înregistrat să-i pună la dispoziție, la cerere, înregistrările tuturor reclamațiilor față de condițiile standardelor pentru SM sau față de alte documente normative, precum și ale acțiunilor corective întreprinse de organizație.

În situația identificării, la auditul de supraveghere, a unor neconformități numeroase, Directorul Executiv poate decide efectuarea următorului audit la 6 luni.

Menținerea certificării oricărei organizații se face în baza demonstrării satisfacerii continue de către titularul certificării a condițiilor în care a fost acordată certificarea/înregistrarea și a cerințelor standardului de referință pentru certificare.

Evaluarea rezultatelor auditului se face de către echipa de evaluare RAR-OCS și funcție de propunerile echipei de audit și a echipei de evaluare, se decide menținerea, suspendarea sau retragerea certificării/înregistrării organizației. RAR-OCS monitorizează personalul implicat în activitatea de supraveghere, inclusiv monitorizarea raportărilor efectuate de auditorii săi, pentru a determina eficacitatea activității de certificare.

Directorul Executiv RAR-OCS comunică organizației decizia referitoare la menținerea certificării/înregistrării.

2.8 Suspendarea, restrângerea sau retragerea certificării

RAR-OCS poate suspenda total/parțial certificarea/înregistrarea unei organizații, atunci când :

- a) în timpul vizitelor de supraveghere se constată că SMC nu este menținut și nu sunt aplicate corecțiile necesare;
- b) sistemul de management al calității organizației are eșecuri repetate și serioase în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor certificării, inclusiv a cerințelor pentru eficacitatea SMC;
- c) certificatul, înregistrarea și/sau marca de certificare sunt utilizate în mod necorespunzător;
- d) clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere la frecvența cerută;
- e) organizația nu achită costurile prevăzute în contractul de certificare;
- f) organizația nu aplică acțiunile corective de la auditul anterior;
- g) există alte contravenții de la regulile de certificare;
- h) clientul certificat solicită suspendarea în mod voluntar;
- i) organizația și-a încetat pentru o perioadă de timp cuprinsă între 3 și 6 luni, o parte din domeniul de activitate pentru care a fost certificat/înregistrat.

Perioada de suspendare este de până la 6 luni și nu se adaugă perioadei de valabilitate a certificării/înregistrării. Pe perioada suspendării, certificarea SMC al organizației este temporar invalidată.

RAR-OCS poate restrânge sau retrage certificarea/înregistrarea unei organizații, în următoarele situații:

- a) organizația nu a soluționat situațiile care au condus la suspendarea certificării/înregistrării în perioada precizată de RAR-OCS;
- b) organizația și-a restrâns/eliminat domeniul de activitate pentru care a fost certificată/înregistrată;
- c) organizația și-a încetat activitatea;
- d) organizația prezintă o întrerupere a activității mai mare de 6 luni;
- e) la cererea organizației;
- f) nu au fost aplicate acțiuni corective ce decurg din modificările regulilor de certificare;
- g) ca urmare a rezultatelor auditurilor de reevaluare sau ale auditurilor de supraveghere.

La restrângerea certificării se face revizia certificatului inițial.

În urma analizei informațiilor referitoare la neconformitățile/contravențiile identificate, RAR-OCS decide suspendarea/restrângerea/retragerea certificării/înregistrării, sau, în cazul soluționării situațiilor neconforme, revocarea acestora.

REGISTRUL AUTO ROMÂN - Organismul de Certificare Sisteme de Management

INFORMAȚII PRELIMINARE PRIVIND CERTIFICAREA/ÎNREGISTRAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN BAZA STANDARDDELOR ISO 9001

Organizațiile certificate cărora li s-a suspendat sau retras certificarea/înregistrarea trebuie să înceteze imediat utilizarea certificatului și a mărcii/simbolului de certificare sau referirea la certificare/înregistrare.

RAR-OCS face publică suspendarea, restrângerea și retragerea certificării.

Organizația certificată careia i s-a suspendat/restrâns/retras certificarea poate contesta decizia RAR-OCS la Comisia de Apel a RAR-OCS.

2.9 Extinderea certificării

Extinderea domeniului certificării poate fi solicitată ca urmare a modificării domeniului de activitate (activități, locații, produse și/sau procese noi neincluse în certificarea curentă).

În acest caz, contractul de certificare se modifică, se încheie un act adițional la contractul inițial, costurile aferente fiind stabilite în funcție de volumul activităților de evaluare necesare (de ex. analiza documentației și auditul la sediu).

După caz, activitățile de evaluare se pot efectua distinct sau asociate unui audit de supraveghere curent.

După caz, activitățile se pot efectua distinct sau asociate unui audit de supraveghere curent, decizia de acordare a extinderii certificării fiind luată numai după demonstrarea conformității adecvate cu condițiile prevăzute.

La extinderea certificării, se face revizia certificatului inițial.

2.10 Audituri neprogramate

În anumite situații cum ar fi:

- investigarea unor reclamații,
- notificarea unor modificări din partea clientului,
- audituri de urmărire a unor clienți suspendați etc.,

RAR-OCS efectuează audituri neprogramate la clienții certificați și anunțate cu puțin timp înainte. În aceste cazuri, RAR-OCS face cunoscute în avans clienților certificați, condițiile în care se efectuează aceste vizite/audituri neprogramate și acordă o deosebită grijă desemnării echipei de audit, luând în considerare imposibilitatea clientului de a obiecta asupra membrilor echipei de audit.

2.11 Reînnoirea certificării/înregistrării

De regulă, cu cca. trei luni înainte de expirarea certificării/înregistrării, organizațiile certificate pot solicita reînnoirea acestora.

În cazul reînnoirii certificării, procedura de certificare se reia începând cu cererea, achitarea și transmiterea documentelor informative RAR-OCS.

Amploarea activităților aferente reînnoirii certificării/înregistrării se stabilește în funcție de modificările în organizarea, structura responsabilităților și documentația SM aplicate de organizație și modificarea condițiilor de certificare a SM.

Scopul auditurilor de reînnoire a certificării este de a verifica continua conformitate și eficacitate a sistemului de management în totalitate, relevanța și aplicabilitatea lui în permanență pentru domeniul certificării, ținând cont de performanța sistemului de management în timpul perioadei precedente de certificare

În cazul locațiilor multiple sau a certificării furnizată de RAR-OCS, prin planificarea auditului de recertificare, acesta asigură o acoperire adecvată a auditului la fața locului, care să furnizeze încredere în certificarea acordată.

REGISTRUL AUTO ROMÂN - Organismul de Certificare Sisteme de Management

INFORMATII PRELIMINARE PRIVIND CERTIFICAREA/ÎNREGISTRAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN BAZA STANDARDDELOR ISO 9001

Auditul de recertificare se desfășoară în mod identic auditului de certificare inițială, cu precizarea că în cazul identificării unor aspecte neconforme, RAR-OCS definește ca limită de timp pentru implementarea corecțiilor și acțiunilor corective, termenul de expirare a certificării existente.

Rezultatele și concluziile auditului de recertificare, cunoașterea rezultatelor analizei sistemului de management pe perioada certificării anterioare, precum și reclamațiile primite de clientul certificat, constituie informații pentru luarea deciziei referitoare la reînnoirea certificării.

De regulă, duratele/costurile aferente reînnoirii certificării sunt mai reduse decât la certificarea inițială, conform prevederilor PO-06/01.

La reînnoirea certificării, se actualizează certificatul existent.

2.12 Modificări ale regulilor de certificare/înregistrare

În situația efectuării unor modificări ale condițiilor/regulilor de certificare, RAR-OCS notifică în scris organizației certificate modificările efective. Organizația certificată trebuie să aplice acțiuni corective pentru a-și adapta SMC la noile cerințe.

Perioada maximă de timp pentru aplicarea acțiunilor corective este de 3 luni.

Acțiunile corective aplicate de organizația certificată se verifică, în funcție de situație, la primul audit de supraveghere programat sau printr-un audit neprogramat.

2.13 Publicații

RAR-OCS publică în www.rarom.ro, revista AUTO&TEST și alte publicații de specialitate:

- a) informații cu privire la sistemul de certificare al RAR-OCS;
- b) lista organizațiilor certificate și înregistrate și date reprezentative despre acestea;
- c) suspendarea sau retragerea certificării și înregistrării organizațiilor.

2.14 Confidențialitate

RAR-OCS are reglementări adecvate pentru a asigura confidențialitatea informațiilor obținute în procesul de certificare/înregistrare, la toate nivelurile, inclusiv, atunci când este cazul, cele deținute de comitetele și/sau organismele sau persoanele externe care acționează în numele său.

RAR-OCS își informează clientul, în avans, referitor la informațiile pe care intenționează să le facă publice. Sunt considerate ca fiind confidențiale toate celelalte informații, cu excepția celor făcute publice de către însuși clientul.

Dacă sunt divulgate informații confidențiale altor organisme (de ex. organismul de acreditare), RAR-OCS își informează clientul despre această acțiune.

Organizațiile au dreptul să conteste componența echipei de audit în cazul în care există vreun conflict de interese cu membrii acesteia.

2.15 Apeluri și reclamații

Apelurile și reclamațiile sunt tratate în conformitate cu procedurile RAR-OCS.

Apelul este cererea exprimată în scris a unui client aflat în cursul unui proces de certificare, adresată RAR-OCS, pentru reconsiderarea de către RAR-OCS a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu obiectul nemulțumirii apelate privind acordarea, menținerea, suspendarea sau retragerea certificării/înregistrării.

Solicitanții și organizațiile certificate pot formula apel, în termen de 30 de zile de la data comunicării deciziei.

REGISTRUL AUTO ROMÂN - Organismul de Certificare Sisteme de Management

INFORMATII PRELIMINARE PRIVIND CERTIFICAREA/ÎNREGISTRAREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ÎN BAZA STANDARDDELOR ISO 9001

RAR-OCS este responsabil pentru toate deciziile la toate nivelurile procesului de tratare a apelurilor. Persoanele angajate în procesul de tratare a apelurilor sunt diferite de cele care au efectuat auditurile și de cele care au luat deciziile referitoare la certificare.

Depunerea apelurilor, investigarea acestora și decizia apelurilor nu au ca rezultat nici o acțiune discriminatorie împotriva apelantului.

Apelurile sunt soluționate de către Comisia de Apel a RAR-OCS.

Termenul de judecare a apelurilor este de 30 de zile de la data înregistrării acestuia la Secretariatul RAR-OCS.

Directorul Executiv RAR-OCS confirmă apelantului primirea apelului și îl informează cu privire la stadiul tratării acestuia, precum și la rezultat.

Hotărârile Comisiei de Apel RAR-OCS sunt definitive și obligatorii pentru ambele părți. Directorul Executiv RAR-OCS transmite apelantului o înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului.

Reclamația este o exprimare a insatisfacției față de RAR-OCS, alta decât «apelul», de către orice persoană sau organizație, referitoare la activitățile RAR-OCS, pentru care se așteaptă răspuns.

La primirea unei reclamații, RAR-OCS confirmă că reclamația se referă la activitățile de certificare de care este responsabil și analizează situațiile care au condus la aceasta.

În cazul în care reclamația se referă la un client certificat, RAR-OCS analizează eficacitatea sistemului de management certificat și îi aduce la cunoștință reclamația înaintată, într-un interval de timp adecvat.

Reclamația trebuie documentată, adresată Directorului Executiv RAR-OCS și depusă la Secretariatul RAR-OCS.

Directorul RAR-OCS investighează, analizează, evaluează și decide acțiunile ce trebuie luate ca răspuns la aceasta.

Procesul de tratare a reclamației este supus cerințelor de confidențialitate în ceea ce privește reclamantul și subiectul reclamației.

Termenul de analiză a reclamației este de 30 de zile de la data înregistrării acesteia.

În cazul în care pentru analizarea apelului și/sau reclamației sunt necesare activități suplimentare de audit sau evaluare, costul acestora se achită de către partea vinovată.

RAR-OCS menține înregistrările tuturor apelurilor și/sau reclamațiilor și a acțiunilor reparatorii referitoare la certificare/înregistrare.

RAR-OCS întreprinde acțiuni corective și preventive adecvate și documentate și evaluează eficacitatea acestora.

3. INFORMAȚII SUPLIMENTARE PRIVIND CERTIFICAREA

3.1 Înainte de desfășurarea auditului inițial de certificare, este indicat ca sistemul Dvs. să funcționeze cel puțin 3 luni, astfel încât să fie efectuat un audit intern complet al SMC și cel puțin o ședință de analiză a acestuia de către managementul organizației. Această perioadă de funcționare a SMC Dvs. vă oferă posibilitatea să identificați și să corectați neconformitățile în cadrul sistemului, înainte de efectuarea auditului de certificare.

3.2 RAR-OCS promovează crearea unui parteneriat cu organizațiile înregistrate și în acest sens, de regulă, activitățile aferente reînnoirii certificării/înregistrării după 3 ani, având același referențial, sunt mai reduse decât certificarea inițială. Am adoptat acest sistem, deoarece pe durata certificării asigurăm o totală înțelegere a cerințelor organizației Dvs. și vă putem ajuta în identificarea posibilităților de îmbunătățire care să determine dezvoltarea SMC.

Devenind o firmă înregistrată, vă puteți afla la începutul unui parteneriat, politica noastră fiind de a asigura identificarea aspectelor a căror îmbunătățire vă va aduce beneficii maxime.

Scopul general al certificării oferite de RAR-OCS este de a furniza încredere tuturor părților interesate că sistemul de management al organizației Dvs. satisface cerințele specificate. Principiile de bază cu care acționează RAR-OCS și care permit furnizarea încrederii în SMC organizației Dvs., includ imparțialitatea acțiunilor și deciziilor, competența personalului, responsabilitatea deciziilor referitoare la procesul de certificare/înregistrare, deschiderea și transparența, confidențialitatea, și nu în ultimul rând, capacitatea de răspuns la reclamații.

4. PREZENTAREA RAR-OCS

◆ RAR-OCS este un organism de certificare de *terță parte* ce efectuează certificarea conformității cu standardele din familia ISO 9000 a SMC ale organizațiilor furnizoare de produse/procese/servicii din domeniul industriilor producătoare de vehicule rutiere, mașini, instalații, echipamente, aparate, dispozitive, aparatură și componente aferente mijloacelor de transport rutier, precum și activităților conexe acestora (transport, vânzare, întreținere, reparare, reciclare, depozitare și comunicații).

◆ RAR-OCS corespunde din punct de vedere al organizării și funcționării, condițiilor din standardul internațional de referință, SR EN ISO/CEI 17021:2007, fiind echivalent cu organismele similare din Uniunea Europeană.

◆ RAR-OCS este constituit de Registrul Auto Român, ca o entitate distinctă a cărei independență și imparțialitate sunt asigurate și garantate de implicarea echilibrată, în stabilirea politicii și a regulilor de certificare, a principalilor factori interesați în certificarea SMC ale organizațiilor din domeniul auto, reprezentate prin:

- producători/distribuitori de vehicule rutiere și/sau componente ale acestora;
- autoritatea de stat în domeniul transporturilor rutiere;
- organizații guvernamentale și/sau neguvernamentale de protecție a consumatorilor;
- organismul tehnic de specialitate pentru aplicarea standardelor de calitate și a reglementărilor din domeniul vehiculelor rutiere, componente, materiale și servicii aferente acestora;
- utilizatori ai vehiculelor rutiere;
- organizații de învățământ-cercetare în domeniul vehiculelor rutiere;
- autoritate de stat care tutelează industria construcției de vehicule rutiere;
- institute de cercetare de protecția a mediului.

Este de menționat că Registrul Auto Român este notificat de Guvernul României la Secretariatul General ONU ca Serviciu Tehnic pentru **TOATE** Regulamentele ECE-ONU anexă la Acordul privind omologarea și recunoașterea reciprocă a omologării vehiculelor și

componentelor acestora (Geneva 1958) la care România a aderat și este notificat și ca Organism de Certificare Produse.

◆ Pentru efectuarea activităților de audit și certificare, RAR-OCS dispune de auditori proprii calificați și certificați la nivel internațional (IRCA și EOQ) precum și de experți cu experiență în domeniile sale de competență.

◆ Politica RAR-OCS constă în esență din instituirea în rândurile personalului său a unei culturi orientate spre satisfacția clienților.

5. CALIFICAREA PERSONALULUI

RAR-OCS dispune de auditori proprii calificați la cel mai înalt nivel, atât național, cât și internațional.

Prin diversitatea specializărilor, auditorii RAR-OCS îmbină experiența în domeniul certificării cu cea în produsele și tehnologiile Dvs. specifice, fapt ce dă posibilitatea identificării modalităților de îmbunătățire a acestora. Auditorii RAR-OCS respectă politica stabilită privind securitatea și confidențialitatea informațiilor referitoare la partenerii noștri.