

# ASOCIAȚIA DE STANDARDIZARE DIN ROMÂNIA




**ORGANISM DE CERTIFICARE  
SISTEME DE MANAGEMENT**

## **POLITICILE ORGANISMULUI DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT RG-SM-006**

Ediția: 1  
Revizuirea: 0  
Exemplar nr.: 0


<b>Aprobat</b>	<b>Avizat</b>
<b>Director General ASRO Mircea MARTIȘ</b>	<b>Manager SMM Anca VOICU</b>
Data intrării în vigoare: 01.01 2011	

Acest document este ținut sub control

 <b>Organism de Certificare Sisteme de Management</b>	<b>POLITICILE ORGANISMULUI DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT</b>			<b>RG-SM-006</b>
	Ed.: 1	Rev.: 0	Exp. nr.: 0	Pag.: 2/13

## CUPRINS

01	Politica în domeniul certificării sistemelor de management	5
02	Politica privind imparțialitatea	6
03	Politica privind competența personalului	6
04	Politica privind responsabilitate	6
05	Politica privind transparența	7
06	Politica privind confidențialitatea	7
07	Politica privind capacitatea de răspuns la reclamații	7
08	Politica privind suspendarea, retragerea sau restrângerea domeniului de certificare	8
09	Politica privind păstrarea înregistrărilor	8
10	Politica privind utilizarea mărcii	9


 <b>Organism de Certificare Sisteme de Management</b>	<b>POLITICILE ORGANISMULUI DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT</b>			<b>RG-SM-006</b>
	Ed.: 1	Rev.: 0	Exp. nr.: 0	Pag.: 3/13

### LISTĂ DE DIFUZARE

Nr. crt.	Exp. nr.	Destinatar	Data	Semnătură de primire	Observații
1	0				
2	1				
3	2				
4	3				

**LISTĂ DE REVIZUIRI ȘI DE MODIFICĂRI**

Revizuire/ Modificare		Modificări și revizuiți efectuate la:			Modificarea se regăsește la pagina:	Nume, prenume, semnătură		
		Cap.	Paragraf	Pagină		Elaborat	Verificat	Avizat
R0	M1	toate	toate	toate	Elaborare inițială	Mihaela Moescu	Voicu Anca	Voicu Anca
	M2							
	M3							
	M4							
R1	M1							
	M2							
	M3							
	M4							
R2	M1							
	M2							
	M3							
	M4							

 <b>Organism de Certificare Sisteme de Management</b>	<b>POLITICILE ORGANISMULUI DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT</b>			<b>RG-SM-006</b>
	Ed.: 1	Rev.: 0	Exp. nr.: 0	Pag.: 5/13

## 1 GENERALITĂȚI

Acest Regulament cuprinde politicile aplicabile ASRO OC-SM pentru conformarea cu prevederile SR EN ISO/CEI 17021:2007

Politicile aplicabile ASRO OC-SM sunt următoarele:

### 01 POLITICA ÎN DOMENIUL CERTIFICĂRII SISTEMELOR DE MANAGEMENT

Misiunea ASRO OC-SM este de a furniza încredere tuturor părților interesate că sistemele de management al calității/de mediu satisfac cerințele specificate.

Valoarea certificării reprezintă gradul de încredere a publicului și convingerea că aceasta este stabilită printr-o evaluare imparțială și competentă.

ASRO OC-SM încearcă să se asigure că prin activitățile de certificare desfășurate crește componenta valoare-adăugată contribuind astfel la creșterea aprecierii activităților organizațiilor certificate.

Extinderea acreditării prin abordarea de noi domenii de certificare este un obiectiv general permanent al ASRO OC-SM pentru continua dezvoltare și diversificare a activității, pentru creșterea competitivității pe piața de certificare.

Personalul ASRO OC-SM are calificare înaltă și este conștient de importanța activității pe care o desfășoară, acționând cu înalt simț de răspundere.

Identificarea continuă a oportunităților de instruire este o preocupare constantă și o condiție esențială pentru menținerea și creșterea competenței și ridicarea continuă a nivelului serviciilor oferite.

Activitatea noastră este orientată către client, ține seama de cerințele clientului, dar cu respectarea prevederilor legale și a reglementărilor aplicabile.

Activitatea desfășurată de ASRO OC-SM se bazează pe următoarele principii:


- imparțialitate
- competență
- responsabilitate
- deschidere
- confidențialitate
- răspuns prompt la reclamații/contestații/apeluri

Activitățile ASRO OC-SM sunt complet separate de activitățile ASRO, personalul ASRO OC-SM ocupându-se numai de activitățile de certificare sisteme de management, fără a se implica în alte activități care ar putea avea efecte asupra clienților. ASRO OC-SM nu oferă consultanță pentru implementarea și certificarea sistemelor de management, iar cursurile organizate de ASRO se limitează la furnizarea de informații și sfaturi generale și sunt disponibile fără restricție în domeniul public astfel încât să nu furnizeze informații specifice unei organizații. ASRO OC-SM respectă principiul de imparțialitate și asigură accesul la serviciile sale de certificare în mod nediscriminatoriu

Managementul la cel mai înalt nivel se angajează ca serviciile de certificare oferite de ASRO OC-SM să îndeplinească următoarele cerințe:

- satisfacerea cerințelor și așteptările tuturor părților interesate;
- conformarea cu cerințele organismelor de acreditare;
- respectarea legislației în vigoare;

Managementul la cel mai înalt nivel și managementul executiv se angajează să întreprindă toate măsurile necesare pentru creșterea prestigiului și consolidarea poziției pe piața de certificare a ASRO OC-SM

 <b>Organism de Certificare Sisteme de Management</b>	<b>POLITICILE ORGANISMULUI DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT</b>			<b>RG-SM-006</b>
	Ed.: 1	Rev.: 0	Exp. nr.: 0	Pag.: 6/13

## **02     POLITICA PRIVIND IMPARȚIALITATEA**

Prin politica privind asigurarea imparțialității și integrității funcționării sale, ASRO OC-SM urmărește permanent menținerea încrederii părților interesate în obiectivitatea și imparțialitatea activităților de certificare desfășurate.

Managementul de la cel mai înalt nivel și managementul executiv garantează imparțialitatea și obiectivitatea activității ASRO OC-SM și nu permit nici o formă de discriminare în modul de tratare a solicitărilor de certificare.

Tarifele practicate de ASRO OC-SM sunt aceleași pentru toți clienții, iar deciziile de certificare se bazează pe dovezi obiective ale conformității, neinfluențate de alte interese sau de alte părți.

Managementul executiv identifică și analizează toate conflictele de interese existente și/sau potențiale și ia măsurile necesare pentru evitarea acestora. Eventualele conflicte de interese sunt raportate și supuse analizei Comitetului pentru Asigurarea Imparțialității.

Managementul executiv are responsabilitatea asigurării faptului că tot personalul implicat în activitățile de certificare respectă Codul Etic și ia măsuri în cazul constatării încălcării acestuia.

## **03     POLITICA PRIVIND COMPETENȚA PERSONALULUI**

Politica ASRO OC-SM privind personalul este de a implica personal permanent și colaborator competent în activitățile de certificare a sistemelor de management în conformitate cu cerințele SR EN ISO/CEI 17021:2007 și SR EN ISO 19011:2003.

Managerul executiv ASRO OC-SM stabilește competența necesară pentru fiecare domeniu tehnic și pentru fiecare funcție din activitatea de certificare.

Managerul executiv stabilește criteriile de selecție, evaluare și monitorizare pentru auditorii și experții tehnici implicați în activitatea de certificare.

ASRO OC-SM păstrează înregistrări referitoare la competența personalului implicat în activitatea de certificare pentru a emite certificate care furnizează încredere.

ASRO OC-SM nu supune personalul implicat în activitatea de certificare la nici un fel de presiuni care ar putea compromite imparțialitatea.


## **04     POLITICA PRIVIND RESPONSABILITATEA**

ASRO OC-SM ca parte a Asociației de Standardizare din România – ASRO - este responsabil din punct de vedere juridic pentru activitățile de certificare sisteme de management al calității/ de mediu.

ASRO OC-SM este responsabil și își păstrează autoritatea pentru deciziile referitoare la certificare, inclusiv acordarea, menținerea, reînnoirea certificării, extinderea, restrângerea, suspendarea și retragerea certificatelor.

ASRO OC-SM are responsabilitate în evaluarea unor dovezi suficiente și obiective pe care se bazează decizia de certificare.

Organizația certificată este responsabilă pentru conformitatea cu cerințele de certificare

 <b>Organism de Certificare Sisteme de Management</b>	<b>POLITICILE ORGANISMULUI DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT</b>			<b>RG-SM-006</b>
	Ed.: 1	Rev.: 0	Exp. nr.: 0	Pag.: 7/13

## **05 POLITICA PRIVIND TRANSPARENTA**

Prin politica sa privind transparenta, ASRO OC-SM permite accesul clienților la informații neconfidențiale, referitoare la activitățile de certificare.

ASRO OC-SM asigură difuzarea către public, în mod adecvat și oportun, a informațiilor referitoare la procesele sale de audit și de certificare, precum și cele referitoare la statutul certificării privind acordarea, extinderea, menținerea, reînnoirea, suspendarea, restrângerea domeniului sau retragerea certificării oricărei organizații, pentru a câștiga încrederea în integritatea și credibilitatea certificării.

Aceste informații se găsesc pe site-ul [www.asro.ro](http://www.asro.ro).

## **06 POLITICA PRIVIND CONFIDENȚIALITATEA**

ASRO OC-SM se obligă să păstreze confidențialitatea asupra tuturor informațiilor care constituie proprietatea clientului, obținute în cursul activităților de certificare, la toate nivelurile structurii, sale inclusiv comitete, organisme și persoane care lucrează în numele său.

ASRO OC-SM face publice următoarele informații referitoare la organizațiile certificate: numele, adresa, domeniul de activitate certificate, numărul certificatului și durata valabilității, durata suspendării/retragerii certificatului.

Informațiile referitoare la un anumit client sau persoană nu sunt divulgate unei terțe părți fără consimțământul scris al clientului sau persoanei respective. Excepție fac informațiile specificate în standardul SR EN ISO /CEI 17021:2007.

Dacă ASRO OC-SM este obligat prin lege să transmită informații confidențiale unei terțe părți, clientul sau persoana respectivă va fi notificată înainte de furnizarea informațiilor.

Reclamațiile și sesizările primite din partea autorităților de reglementare sunt considerate confidențiale.

Personalul permanent și colaborator este obligat, prin semnarea Codului Etic, să păstreze confidențialitatea tuturor informațiilor obținute sau create în cursul activităților de certificare.

## **07 POLITICA PRIVIND TRATAREA RECLAMAȚIILOR, CONTESTAȚIILOR, APELURILOR**

ASRO OC-SM acordă o atenție deosebită modului de tratare a reclamațiilor, contestațiilor și apelurilor referitoare la activitatea de certificare ca mijloc de evaluare a satisfacției clienților și de îmbunătățire a activității sale.


Capacitatea de răspuns eficace și adecvată este o preocupare permanentă a ASRO OC-SM pentru a se asigura împotriva erorilor, omisiunilor sau a conduitei inadecvate.

Pentru a demonstra părților implicate integritatea și credibilitatea sa, ASRO OC-SM soluționează reclamațiile, contestațiile și apelurile astfel:

→ **reclamațiile** referitoare la activitățile și serviciile efectuate de personalul ASRO SMM – OC în timpul procesului de certificare (personalul permanent și echipa de audit) se rezolvă la nivelul managementului executiv;

→ **contestațiile** împotriva oricărei decizii privind certificarea se analizează și se rezolvă de către managementul de la cel mai înalt nivel (Directorul General ASRO);

→ **apelurile** formulate împotriva deciziilor de acordare/neacordare/menținere/suspendare/retragere a certificatelor și împotriva sancțiunilor impuse de ASRO OC-SM referitoare la dreptul de utilizare a mărcii și a certificatului ASRO se analizează și se rezolvă de Comisia de Tratare a Apelurilor. ASRO OC-SM informează clienții privind dreptul de a-și exprima nemulțumirea față de hotărârile luate prin înregistrarea de reclamații, contestații și apeluri.

 <b>Organism de Certificare Sisteme de Management</b>	<b>POLITICILE ORGANISMULUI DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT</b>			<b>RG-SM-006</b>
	Ed.: 1	Rev.: 0	Exp. nr.: 0	Pag.: 8/13

## **08 POLITICA PRIVIND SUSPENDAREA, RETRAGEREA SAU RESTRÂNGEREA DOMENIULUI DE CERTIFICARE**

O preocupare permanentă a ASRO OC-SM este să se asigure de continua conformitate și eficacitate a sistemului de management și de relevanța și aplicabilitatea pe domeniul certificării pentru care s-a acordat certificatul și dreptul de utilizare a mărcii ASRO. În acest sens, prin toate mijloacele de care dispune, ASRO OC-SM exercită un control adecvat asupra drepturilor de proprietate a mărcii ASRO și ia măsuri în cazul referirilor incorecte la statutul certificării, astfel:

**A ASRO OC-SM suspendă certificatele acordate în următoarele situații:**

- Întreg sistemul de management nu mai este conform cerințelor inițiale de acordare a certificării și nu a notificat ASRO OC-SM.
- SMM al clientului certificat are eșecuri repetate în îndeplinirea cerințelor certificării iar acțiunile corective întreprinse pentru stingerea neconformităților au fost necorespunzătoare.
- Clientul certificat a utilizat abuziv certificatul și marca ASRO
- Clientul nu se conformează modificărilor referitoare la regulile de certificare solicitate de ASRO OC-SM
- Clientul certificat refuză desfășurarea auditurilor de supraveghere
- Clientul certificat refuză plata obligațiilor financiare pentru activitatea de supraveghere
- La solicitarea clientului,

Pe perioada suspendării, certificarea sistemului de management este temporar invalidată. Clientul nu are dreptul să utilizeze certificatul sau să facă uz de statutul de organizație certificată.

**B ASRO OC-SM retrage certificatele acordate în următoarele situații:**


- clienții certificați nu pot demonstra eliminarea neconformităților în termen de 3 luni de la data notificării aplicării sancțiunii
- clienții certificați renunță la certificare înainte de expirarea termenului de valabilitate a certificatului și anunță în scris ASRO OC-SM
- clientul certificat nu respectă contractul de certificare încheiat între părți
- clientul certificat își pierde personalitatea juridică sau este în faliment.

**C ASRO OC-SM restrânge certificarea în următoarele situații:**

- în urma auditurilor de supraveghere programate sau audituri speciale se constată că părți ale sistemului de management certificate inițial nu mai îndeplinesc cerințele de certificare
- în urma auditurilor de supraveghere sau audituri speciale eșecuri repetate pentru un anumit domeniu de certificare în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor certificării inițiale
- clientul certificat solicită restrângerea domeniului de certificare datorită încetării activității în anumite secții de producție sau linii tehnologice

La cererea oricărei părți ASRO OC-SM va declara statutul oricărei certificări acordate ca fiind valabilă, suspendată, retrasă sau restrânsă.

ASRO OC-SM informează clienții privind condițiile de suspendare, retragere sau restrângere a domeniului de certificare.

 <b>Organism de Certificare Sisteme de Management</b>	<b>POLITICILE ORGANISMULUI DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT</b>			<b>RG-SM-006</b>
	Ed.: 1	Rev.: 0	Exp. nr.: 0	Pag.: 9/13

## **09 POLITICA PRIVIND PĂSTRAREA ÎNREGISTRĂRILOR**

ASRO OC-SM menține înregistrări referitoare la audit și la alte activități de certificare pentru toți clienții, inclusiv toate organizațiile solicitante și toate organizațiile auditate, certificate sau a căror certificare a fost suspendată, restrânsă sau retrasă.

Înregistrările referitoare la clienții certificați cuprind: solicitările, rapoartele de audit (inițial, de supraveghere, de recertificare), contractul de certificare, determinarea timpului alocat pentru auditori, verificarea corecțiilor acțiunilor corective, înregistrarea reclamațiilor și apelurilor (și orice corecție sau acțiuni corective ulterioare), hotărârile Comitetului de Decizie, documentarea deciziilor de certificare, documentele de certificare, înregistrările asociate (dovezi ale competenței auditorilor și experților tehnici)

Înregistrările sunt păstrate în bibliorafturi cu numere de identificare pentru fiecare client care la rândul lor sunt păstrate în dulap asigurat cu închizătoare și sunt transmise și transferate astfel încât să se asigure menținerea confidențialității.

Înregistrările se păstrează conform procedurii de arhivare.

## **10 POLITICA PRIVIND UTILIZAREA MĂRCII**

Prin politica sa, ASRO OC-SM **permite** clienților certificați să utilizeze marca ASRO astfel:

→ să facă referire la certificatul și/sau marca ASRO în următoarele documente: corespondența lor, publicații, broșuri și publicații promoționale, asigurându-se că aceste documente se referă la produsele și serviciile realizate în sistemul de management certificat;

→ să aplice marca ASRO pe scrisori, publicații și broșuri promoționale, asigurându-se că aceste documente se referă la locul, produsele și serviciile realizate în cadrul certificării sistemului de management.

ASRO OC-SM înștiințează clienții certificați că **este interzis**:

→ să facă sau să permită să se facă declarații despre certificarea sa care să inducă în eroare

→ să utilizeze sau să permită utilizarea unui document de certificare sau a unei părți a acestuia într-un mod care poate induce în eroare

În cazul suspendării sau retragerii certificatului, ASRO OC-SM emite notificări clienților certificați și verifică dacă aceștia au încetat orice publicitate care conține referiri la certificare.

Clienții certificați **nu** au voie să folosească marca RENAR. Pot menționa că sunt certificați de ASRO OC-SM care, pe domeniul (domeniile) solicitat (solicitate), este acreditat de RENAR (Organismul de acreditare național din România). Marca RENAR nu se poate folosi ca atare.

ASRO OC-SM verifică modul de utilizare a mărcii ASRO la fiecare audit de supraveghere.