

# POLITICA IN DOMENIUL CALITĂȚII

*aplicată serviciilor de certificare*

*Sisteme de Management*

PQ 02

**Ediția 1**

**NOTĂ:** Prezenta politică este proprietatea QUALITAS.  
Reproducerea și difuzarea acesteia sunt dreptul QUALITAS.

**2016**

## **1. Scop**

Acest document are ca scop susținerea cadrului general pentru elaborarea, implementarea, menținerea, actualizarea și îmbunătățirea SMC a QUALITAS SA - organism de certificare sisteme de management, în vederea susținerii strategiei, liniilor directoare de dezvoltare și atingerea obiectivelor calității aprobate.

## **2. Domeniu de aplicare**

Acest document se aplică de către QUALITAS SA în cadrul furnizării serviciilor de certificare a următoarelor sisteme de management:

- Calitate, conform SR EN ISO 9001 ed. în vigoare;
- Mediu, conform SR EN ISO 14001 ed. în vigoare;
- Sănătate și Securitate Ocupațională, conform OHSAS 18001 ed. în vigoare;
- Energie, conform SR EN ISO 50001 ed. în vigoare;
- Securitatea informației, conform SR ISO/CEI 27001 ed. în vigoare.

## **3. Documente de referință**

- 3.1. SR EN ISO/CEI 17021-1:2015 Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 1: Cerințe
- 3.2. Politici, regulamente, ghiduri RENAR, IAF, EA, aplicabile, în vigoare.
- 3.3. Strategia și liniile directoare ale activității QUALITAS SA – organism de certificare sisteme de management.

## **4. Politica**

### **4.1. Obiective generale**

- 4.1.1 Aplicarea prezentei politici privind calitatea, în convergență cu așteptările partilor interesate privind furnizarea unor certificări competente, coerente și imparțiale, concomitent cu diminuarea riscurilor asociate acestor activități.
- 4.1.2 Menținerea statutului de organism acreditat pentru certificarea SMC, SMM, SMSSO, extinderea domeniilor tehnice și dezvoltarea de noi scheme de certificare sisteme de management.
- 4.1.3 Menținerea unei structuri organizaționale adecvate, competente și a stabilității financiare care asigură respectarea principiilor care inspiră încredere în procesele de certificare, concomitent cu utilizarea eficientă a tuturor resurselor urmărind și adăugarea de valoare certificarilor acordate.
- 4.1.4 Menținerea unui schimb de informații și cooperare adecvat între organism, clienții săi și celelalte parti interesate în serviciile de certificare.

Anual sunt stabilite în analiza de management și sunt monitorizate ca nivel de realizare, obiectivele specifice pe departamente/funcții în scopul îndeplinirii obiectivelor generale ale calității.

## **5. Aplicare**

Aplicarea acestei politici este responsabilitatea Directorului Executiv, a Departamentului Sisteme de management, a oricărui comitete/personal implicat în activitățile de certificare, prin punerea în practică a întregului ansamblu documentat al SMC bazat pe principiile și cerințele acreditării în conformitate cu SR EN ISO/CEI 17021-1:2015, alte documente RENAR, EA, IAF.

### **5.1 Principii aplicate**

#### **5.1.1 Imparțialitate**

5.1.1.1 Este documentat, înțeles cu responsabilitate și aplicat, angajamentul managementului la cel mai înalt nivel (Administrator, Director Executiv-reprezentantul managementului), privind asigurarea unui mecanism al imparțialității care gestionează adecvat conflictul de interese și asigură obiectivitatea serviciilor de certificare furnizate.

Acest mecanism este susținut cu responsabilitate de către Președintele QUALITAS și acționariat.

5.1.1.2 Este documentat și aplicat un proces de gestiune a riscurilor referitoare la conflictul de interese care rezultă din activitățile de certificare, inclusiv ca surse de amenințări potențiale la imparțialitate, care pot fi generate și de acțiunile altor persoane, organisme sau alte organizații.

5.1.1.3 Organismul a identificat părțile interesate în mod semnificativ în activitățile de certificare, a constituit un comitet (CASI) și dezvoltă un proces de consultare adecvat asupra tuturor aspectelor care pot afecta imparțialitatea, inclusiv transparența și percepția publică asupra OCS.

5.1.1.4 Procesele, controlul operațional și mecanismul de imparțialitate aplicate, asigură faptul că deciziile de certificare se bazează numai pe dovezi obiective de conformitate sau neconformitate și nu sunt influențate de interese comerciale, financiare sau de altă natură care să compromită imparțialitatea și să scadă încrederea față de organism și serviciile furnizate.

5.1.1.5 Organismul are documentate și implementate cerințe clare și monitorizează activitățile personalului intern/extern, urmărind în primul rând înțelegerea nevoii continue de susținere a imparțialității și a unui comportament adecvat astfel încât să nu fie compromisă aplicarea acestui principiu.

#### **5.1.2 Competență.**

5.1.2.1 Prin cadrul de aplicare a SMC, QUALITAS susține competența personalului implicat în toate activitățile de certificare.

5.1.2.2 QUALITAS asigură o structură de personal (permanent și colaborator) competentă și suficientă pentru a realiza procesele de certificare sisteme de management la nivelul de conformitate necesar și pentru a furniza încredere în aceste activități.

- 5.1.2.3 În determinarea criteriilor de competență pentru personalul implicat, în corelare cu condițiile specifice fiecărui tip de standard pentru sistemul de management și domeniu tehnic, QUALITAS desfășoară și recunoașterea oficială a competențelor personalului implicat (auditori, experți tehnici, responsabili decizie) în realizarea activităților de certificare.
- 5.1.2.4 QUALITAS desfășoară un proces documentat adecvat pentru monitorizarea competențelor și performanțelor tuturor persoanelor implicate, inclusiv personal extern individual- auditori, experți tehnici, responsabili decizie.
- 5.1.2.5 În cadrul procesului de evaluare a riscurilor, prin prisma personalului utilizat, este analizat orice risc potențial rezultat în legătură cu performanțele acestuia, respectarea principiilor de imparțialitate, transparență, confidențialitate și aplicarea de măsuri adecvate (instruiri, monitorizări suplimentare, reevaluări, modificarea recunoașterilor oficiale, etc.)
- 5.1.2.6 QUALITAS nu externalizează nici o parte din activitățile sale de certificare către alt organism.

### **5.1.3 Responsabilitate**

- 5.1.3.1 Organismul de certificare QUALITAS este o entitate legal constituită (înregistrată ca societate pe acțiuni cu capital integral privat) și este responsabilă juridic pentru toate activitățile sale de certificare, din domeniile de activitate și aria geografică în care activează. Pentru a acoperi această răspundere și riscurile, QUALITAS deține o asigurare de răspundere profesională, reînnoită anual.
- 5.1.3.2 Pentru a furniza serviciile de certificare, QUALITAS încheie un acord juridic legal (contract de certificare) cu fiecare client în parte, document în care este clar stipulat că, clientul certificat și nu organismul de certificare, are responsabilitatea realizării consecvente a rezultatelor intenționate ale implementării standardului pentru sistemul de management respectiv și ale conformității cu cerințele QUALITAS pentru certificare.
- 5.1.3.3 În cadrul furnizării acestui serviciu, QUALITAS certifică conformitatea cu standardul de management, nu conformitatea produselor/serviciilor furnizate pieței de către clientul său.
- 5.1.3.4 QUALITAS ca OCS este responsabilă de a evalua suficiente dovezi obiective pentru susținerea deciziilor sale referitoare la certificare, atât pentru acordarea cât și pentru neacordarea, menținerea certificării, extinderea sau reducerea domeniului certificării, reînnoirea, suspendarea, ridicarea suspendării sau retragerea certificării și își păstrează în mod adecvat autoritatea sa în acest proces.
- 5.1.3.5 QUALITAS asigură și demonstrează documentat, că în tot acest proces continuu de furnizare servicii de certificare sisteme de management, nu sunt admise presiuni comerciale, financiare sau de altă natură care să compromită imparțialitatea sa, ținând sub control aceste riscuri, inclusiv printr-o evaluare atentă a surselor de venit și a situației financiare.
- 5.1.3.6 În prezent QUALITAS nu deține sucursale, parteneriate, agenți, francize, etc. pentru activitățile sale de certificare.

- 5.1.3.7 Pentru situații în care intervin decizii de suspendare, retragere, restrângerea domeniului de certificare, QUALITAS aplică principiile de politică și o procedură documentată:
- clienții sunt informați în prealabil (mapa documente informative, contract, regulament utilizare marcă, certificat) despre toate situațiile în care se suspendă, retrage, sau restrânge domeniul de certificare și acțiunile ulterioare ale OEC;
  - nerezolvarea adecvata a problemelor care au condus la suspendare, în max. 6 luni, poate conduce la retragerea sau restrângerea domeniului de certificare;
  - în toate cazurile care afectează serios și repetat conformitatea sistemelor de management pe anumite părți ale domeniului certificat, QUALITAS va restrânge adecvat domeniul de certificare în corelare cu referențialul utilizat.
  - în toate cazurile clienții sunt informați privind deciziile luate (suspendare, ridicare suspendare, restrângere, retragere certificare), regulile privind referirea la certificare și utilizarea mărcii în toate aceste situații, inclusiv dreptul la apel/reclamații privind aceste decizii;
  - QUALITAS asigură, la cerere, informații privind situația certificării, cu respectarea confidențialității din acordurile juridice cu clienții săi și a legislației în vigoare.

#### **5.1.4 Deschidere**

- 5.1.4.1 QUALITAS asigură și menține în mod adecvat și oportun, prin mijloace electronice (site [www.qualitas.ro](http://www.qualitas.ro)), informații disponibile public despre:
- Tipurile de sisteme de management și schemele de certificare cu care operează;
  - Procedurile, procesele de certificare și rezultatele acestora (acordarea, refuz, menținere, reînnoire, suspendare, ridicare a suspendării, retragere, extindere sau reducere a domeniului certificării);
  - Procesele de tratare a apelurilor și reclamațiilor;
  - Politica pentru calitate, imparțialitate, etc.;
  - Utilizarea certificatului, a logo-ului și a mărcii de certificare;
- Există și informații transmise direct clientului, prin difuzarea contractului și a regulamentului de utilizare a certificatului și a mărcii.
- 5.1.4.2 QUALITAS exercită un control adecvat asupra dreptului de proprietate (în cadrul auditurilor de supraveghere planificate, prin accesare web site clienți, informațiile publice din mediile de comunicare, la sesizare - din alte surse publice, etc.) și întreprinde măsuri adecvate (solicitări de corecții și acțiuni corective, suspendare, retragere certificare, după caz și acțiuni juridice) în cazul referirilor incorecte la stadiul certificării sau în cazul utilizării, care induce în eroare, a documentelor de certificare, mărcii sau rapoartelor de audit.
- 5.1.4.3 Tot pentru a câștiga și menține încrederea în integritatea și credibilitatea certificărilor acordate, QUALITAS poate asigura sau dezvălui, după o analiză adecvată, informații neconfidențiale referitoare la concluziile unor audituri specifice (ex. audituri efectuate urmare a unor reclamații) părților interesate în mod specific.

### **5.1.5 Confidențialitate**

- 5.1.5.1 QUALITAS asigură prin documente specifice (contracte, politici, proceduri, coduri deontologice, declarații personal implicat, etc.) și infrastructura din dotare, un management adecvat și sigur al informațiilor obținute/rezultate din procesele de certificare.
- 5.1.5.2 QUALITAS asigură că informațiile referitoare la clienții săi sunt considerate și tratate ca fiind confidențiale cu excepția situațiilor în care o parte este necesar a fi publice sau când prin lege sau alte acorduri sunt cerute o serie de informații, caz în care clientul este notificat cu privire la informația furnizată. Excepție fac cazurile în care acest lucru este interzis prin lege.
- 5.1.5.3 QUALITAS aplică în mod adecvat politici, proceduri, instrucțiuni, regulamente pentru păstrarea în siguranță d.p.d.v. al duratei, al integrității și confidențialității, înregistrările referitoare la activități de certificare pentru toți clienții actuali sau certificați anterior, respectând acordul juridic, cerințele de acreditare sau după caz, și pe cele legale, specifice anumitor jurisdicții.

### **5.1.6 Capacitate de răspuns la reclamații**

- 5.1.6.1 Pentru a câștiga și menține încrederea tuturor părților interesate în procesele de certificare, QUALITAS a creat și aplică un cadru organizatoric printr-un comitet de investigare (CIA/CIR), imparțial, credibil și documentat adecvat pentru procesarea apelurilor și reclamațiilor care sunt validate.
- 5.1.6.2 Aplicând o politică responsabilă pentru toate deciziile luate în tratarea petițiilor, QUALITAS asigură o capacitate de răspuns eficace la apeluri și reclamații, ca un mijloc important pentru protecția sa, a clienților săi și a altor utilizatori ai certificării împotriva erorilor, omisiunilor sau a conduitei inadecvate.
- 5.1.6.3 QUALITAS asigură părțile interesate, că întregul proces de tratare a apelurilor/reclamațiilor nu urmărește nici o acțiune discriminatorie împotriva petentului, este transparent, cu informarea adecvată privind rezultatele și regimul confidențial al acestora, inclusiv situațiile în care, după caz, o serie de informații trebuie făcute publice.

### **5.1.7 Abordarea pe baza de risc**

- 5.1.7.1 QUALITAS SA a implementat prin politici, proceduri documentate, un proces adecvat de identificare și evaluare a riscurilor asociate cu furnizarea serviciilor de certificare competente, coerente și imparțiale.
- 5.1.7.2 Managementul la cel mai înalt nivel asigură înțelegerea mecanismului de gestionare a riscurilor în practicile și procesele organismului de certificare, urmărind riscurile potențiale care pot reprezenta un pericol, o amenințare privind rezultatele așteptate în legătură cu :
- Strategia și obiectivele privind calitatea ale QUALITAS ca organism de certificare;
  - Aspectele legale, de reglementare și de răspundere juridică;
  - Analizarea proceselor de certificare în toate etapele/fazele, începând de la obiectivele auditului;

- Organizația clientului și mediul său de operare;
- Impactul auditului asupra clientului și activităților acestuia;
- Imparțialitatea reală și percepută;
- Percepția părților interesate;
- Sănătatea și securitatea echipelor de audit;
- Utilizarea certificatelor de conformitate, a mărcii de certificare, declarații înșelătoare ale clientului certificat, etc;
- Securitatea datelor electronice.

5.1.7.3 În aplicarea acestui mecanism, QUALITAS asigură instruirea și înțelegerea de către personalul implicat și părțile interesate a cerințelor proprii, ale standardelor de acreditare, ale standardelor specifice pentru managementul riscurilor pentru a ajunge la aplicarea unor decizii adecvate de tratare a riscurilor identificate, până la nivelurile tolerate, acceptabile sau inacceptabile.

5.1.7.4 QUALITAS asigură că acest proces este monitorizat periodic și după caz, actualizat, urmărind dacă: situațiile privind riscurile identificate, criteriile de evaluare/clasificare rămân valide, inclusiv contextul intern și extern asociat; Se remarcă un progres în aplicarea măsurilor de tratare și monitorizare a riscurilor la un nivel eficace în corelare și cu situațiile reale din aplicațiile practice curente.

## **6. Monitorizarea politicii**

Monitorizarea respectării prezentei politici și a eficacității SMC, având ca scop îmbunătățirea continuă, este asigurată prin aplicarea unui program anual de audituri interne, prin analizele efectuate de management și ale comitetului de asigurare a imparțialității și feedback-ul clienților, al părților interesate, ale organismului de acreditare.