



НАРЪЧНИК НА ЗАЯВИТЕЛЯ И НА СЕРТИФИЦИРАНАТА ОРГАНИЗАЦИЯ

СЪДЪРЖАНИЕ

Извадка от Декларация за политика по безпристрастност и главната цел на Органа .2

| | | |
|------------|---|-----------|
| 1 | Органът за сертификация – Направление “Сертификация на системи за управление” на Алфа Куолити ООД – София | 4 |
| 2 | Издаване, поддържане, разширяване, намаляване, прекратяване и отнемане на сертификати на системи за управление | 5 |
| 3 | Проверка, оценка и сертификация на системи за управление | 7 |
| 4. | Непредвидени одити | 11 |
| 5. | Права на Заявителите и Сертифицираните организации | 12 |
| 5.1 | Права на Заявителите | 12 |
| 5.2 | Права на Сертифицираните организации | 12 |
| 5.3 | Права по ползването на сертификата и сертификационното лого | 13 |
| 6 | Възражения | 13 |
| 7 | Жалби | 14 |
| 8 | Поверителност на информацията | 15 |

Наръчникът запознава с необходимите действия, които се извършват при проверка, оценка и сертификация и при поддържане на сертифицирана система за управление.

Той описва правилата за сертификация на системи за управление и изискванията ни като сертификационен орган към всички Заявители и Сертифицирани организации

Изискванията на този Наръчник са неотменим анекс към Договора за сертификация.

ИЗВАДКА ОТ ДЕКЛАРАЦИЯТА НА РЪКОВОДСТВОТО ЗА БЕЗПРИСТРАСТНОСТ НА СЕРТИФИКАЦИЯТА

Мисията ни като Орган за сертификация е да въведем стил на коректна и лоялна конкуренция на българския сертификационен пазар и да помогнем за нормализиране на отношенията между субектите чрез равнопоставено балансиране на интересите им.

Политика по процеса на сертификация е да улесняваме всички страни в сертификационния процес, като заслужим постоянното им доверие чрез последователно изградена и винаги надеждно поддържана система за сертификация от независима трета страна. Структурата, ресурсите и процедурите ни са подчинени на тази политика, както и на изискванията за акредитация към Органи за сертификация на системи за управление. Съблюдавайки международните стандарти и ръководства за акредитация, и с напътствията и помощта на Органа за акредитация, ние сме въвели и прилагаме адекватни на българската реалност и прости и ясни процедури за процеса на сертификация. Правим сериозен предварителен одит, за да гарантираме успех на сертификационния одит. Дали сме публичност на критериите за оценяване и вземане на решения по сертификациите и те изцяло съответстват на стандартите за системи за управление и другите приложими нормативни документи. Констатациите от извършените, от нас одитите и последващите ги решения за сертификация винаги се базират на обективни доказателства за съответствие/несъответствие, на база ясно зададени критерии. Нямаме сателитни консултантски къщи и не влияем по никакъв начин на изграждането на системите за управление. Предоставяме сертификационни услуги на Организации с всякаква големина и сложност и от всички отрасли на промишлеността и услугите, които са включени в обхвата на нашата акредитация, за съответната система за управление.

Политика спрямо клиента. Ние сме лоялни, коректни и независими. Дискретни сме и гарантираме конфиденциалността. Услугите ни са еднакво достъпни за всеки клиент, без сегрегация и дискриминация, без прагове за численост на персонала, брой или вид продуктови групи, площадки, работен език, браншово естество, членство в групи или други условия. Работим компетентно, ангажирано и цялостно, без да се влияем от обем, сложност и цена на одита. Владеем професионалната мяра между обективност и толерантност. Спрямо несъответствията подходиме предвид реалната ефикасност на системата за управление. Лицата отговорни за вземане на решенията по сертификация извършват своята дейност в България – тяхната експедитивност, необюрокрачните процедури за оценяване и сертификация и нашата отлична администрация пестят време и облекчават и опростяват контактите с клиента.

Политика по цените. Цените са реалистични, изгодни и приемливи за всеки клиент. Постигаме ги, работейки без печалба, с опростен мениджмънт, с изнесени извън нас обслужващи дейности и с обвързано с приходите заплащане с персонала. За малки и микро-Организации има отстъпки. Таксите за регистрация са символични, разнесени в надзорния период. Допускаме разсрочени или отложени плащания. Няма езикови бариери, което поевтинява комуникациите и кореспонденцията. Без да снижаваме качеството и адекватността на сертификационните услуги и без да дъмпирате пазара, ние се стремим да балансираме цените с платежната способност на Организацията.

Политика по проблемите на сертификацията. Ние сме отзивчиви към молбите, жалбите и възраженията (ако някой прибягва до тях, то не е било от добро!) и винаги ги третираме като симптом за проблем при изпълнение на сертификационния процес. Постигаме обективност чрез сблъсък на независими мнения. Владеем мярата между толерантност и строгост и между пунктуалност и реализъм. Вместо да порицаваме вината за несъответствията, намираме консенсус за ефективни коригиращи действия.

Политика по персонала. Имаме силен кадър – високо компетентни и достатъчен брой собствени и външни одитори и технически експерти. Повечето ни одитори са бивши и настоящи мениджъри или консултанти по управление. Те са най-ценния ни ресурс. Подборът им е строг, а тяхната подготовка и развитие са сред първите ни грижи. Одиторите искат да имат участие в подготовката и акта на одит, информационно-методическа помощ и организационно-техническа поддръжка, поле за професионална изява и личностен растеж; колегиална атмосфера; достойно заплащане, признание за изяви и приноси. А ние им искаме етичност, акуратност, компетентност и всеотдайност в името на Клиента. Тези висши добродетели са най-силното ни конкурентно оръжие.

Политика на непрестанни подобрения. Качествена и безпристрастна сертификация значи качествено управляван сертификационен процес: планиран, подготвен и изпълнен евтино, просто, ефикасно. Нужно е непрестанно наблюдение и оценка за адекватност и стабилност на Системата за сертификация и ефективно постигане на изискванията за акредитация и, както и провеждане на планирани превантивни и коригиращи мерки, насочени към документите на Системата за сертификация, и към практиката на прилагането им, винаги с цел непрестанни подобрения на системата и, съответно, на зависимите от нея дейности и резултати на Органа за сертификация.

Финансова политика. Органът за сертификация се финансира от дейността си като такъв, няма приходи извън нея, реинвестира печалбата си и не разпределя дивиденди.

Главна цел. Главната цел на Органа за сертификация е с винаги безукорната си работа да заслужим името на безпристрастен, компетентен, обективен, строг и коректен сертифицикатор и на тази основа да развиваме стабилно пазарно присъствие в полза на клиентите, на нас и на всички страни, заинтересовани от сертификацията.

инж. Румен Стефанов,
оперативен мениджър на
Органа за сертификация

15.12.2008, София

1. Органът за сертификация – Направление “Сертификация на системи за управление” на Алфа Куолити ООД – София

Направление "Сертификация на системи за управление" към "Алфа Куолити" ООД е Орган за сертификация, акредитиран от БСДС с Атестат № 4, валиден до 03.06.2009 г. извършва сертификация на системи за управление на качеството за съответствие със стандарта EN ISO 9001:2008 за Организации от всички сфери на производството и услугите, включени в обхвата на акредитацията, за съответната система за управление.

Дейността и управлението на Органа за сертификация (нататък – Органът) са организационно и ресурсно автономни, със собствени структури – производствена и управленска, в състава на фирмата за управленски услуги Алфа Куолити ООД.

Органът има Комитет по решенията и Комитет по безпристрастност, които прилага собствен Правилник за устройство и действие.

Определен от Мениджъра член на Комитета по решенията разглежда и взема решения по сертификация и изменение (разширяване, намаляване, временно прекратяване и отнемане) на сертификацията. Комитета по решенията взема решения по възражения от Заявители и Сертифицирани организации и жалби от клиенти на сертифицирани организации, компетентни органи и одитори.

Комитета по безпристрастност включва равен брой членове от персонала на Органа и равен брой опълномощени ръководители от компетентни държавни и държавно-обществени органи и обществени съюзи. Основните функции на Комитета по безпристрастност са да надзирава политиката на дейността по сертификацията, да анализира опита от сертификационните дейности и да извършва прегледи за съответствие със стандарт БДС EN ISO/IEC 17021:2007 и да представлява всички страни, заинтересовани от сертификацията, за да осигури обективност и безпристрастност на действията и решенията по сертификациите на Органа за сертификация.

Оперативният мениджър (нататък – Мениджър) управлява Органа за сертификация.

Дейността на Органа се определя и регламентира от Система за сертификация по БДС EN ISO/IEC 17021, която е документирана в Наръчник и Алфа-процедури.

2. Издаване, поддържане, разширяване, намаляване, временно прекратяване и отнемане на сертификации

Решение за сертификация на системата за управление на Заявителя се взема от определен от Мениджъра член на Комитета по решенията. Условието е одитът да не е установил критични несъответствия с важни изисквания на стандарта и на приложимите за дейността и законово-нормативни изисквания или с вътрешни правила на системата, т.е. такива, които пречат на Организацията да гарантира пред клиентите си и пред други заинтересовани страни, че нейната дейност съответства на установените към нея изисквания.

Решение за сертификация се взема на основание на доклада от успешно протекъл сертификационен одит и работните документи, които са свързани с този одит.

Сертификат се издава след като е взето позитивно решение относно сертификацията. Ако няма некритични несъответствия, решението е позитивно и сертификатът се издава с датата на заседанието. При наличие на некритични несъответствия и по принцип позитивно решение за сертификация има три казуса според броя, вида и тежестта на несъответствията и според ефективността и реализуемостта на планираните коригиращи действия:

- най-лек казус – сертификатът се издава с датата на заседанието, а проверката за изпълнение на коригиращите действия се прави при първия надзорен одит;
- пак лек казус – сертификатът се издава когато Организацията даде декларация за изпълнени коригиращи действия;
- по-тежък казус – сертификатът се издава след като Организацията даде декларация и се извърши допълнителна проверка на място.

Сертификатът се вписва в Регистър "Сертифицирани организации" и се публикува. Той съдържа името на Организацията и адреса ѝ; стандарт за система за управление; област на приложение, дата на издаване, срок на валидност, подписи на лицето отговорно за вземане на решение и Мениджър и печат на Органа за сертификация.

Мениджърът връчва сертификата по подходящ и предварително уточнен начин на първия ръководител на Сертифицираната организация в присъствието на цялото висше и средно ръководство, на главните участници в изграждането на системата и на други лица, чието присъствие е било сметено като необходимо и полезно.

Сертификатът е условно валиден три години от датата на издаването му. Проверка за успешно поддържане на сертификация се прави чрез надзорни одити за проверка на текущото състояние на системата и на всички настъпили промени, подобрения или отклонения (ако има такива), за да се оцени дали:

- коригиращите действия, предписани от други одити, са изпълнени;
- системата действа съгласно собствените си регламенти;
- системата способна да се реализират нейните политика и цели;
- Организацията ползва сертификата и логото му правилно и неподвеждащо.

Надзорните одити се правят на дванадесет месеца, общо два пъти, като обхващат цялата система за управление.

Надзорен одит се прави след като Сертифицираната организация е предоставила актуални версии на Наръчник и на други документи на системата за управление, ако има изменения и допълнения в тях.

Водещият одитор оценява способността на системата да поддържа изискванията на стандарта в областта на приложение на сертификацията, като записва своето становище в доклад от надзорен одит. Докада от надзорния одит се предоставя от Мениджърът на лицето определено за вземане на решение по сертификация за дадената организация, който взема решение за поддържане на сертификация, ако заключението на одиторския екип е позитивно. При установени критични несъответствия взема решение за намаляване на областта на приложение на сертификация, временно прекратяване или отнемане.

Сертифицираната организация може да поиска областта на приложение на сертификацията да бъде изменена. Ако се иска разширяване на областта на приложение на сертификацията, се прави допълнителен сертификационен одит или надзорен одит, в зависимост характера на разширяването. Ако се иска намаляване на обхвата, се прави допълнителен надзорен одит. На база на резултата от одита лицето отговорно за вземане на решение взема решение за разширение, респективно – за намаление на областта на приложение на сертификацията.

Ако условията, при които е извършена сертификацията, силно се променят – смяна на собственик, персонал, продукт, оборудване и пр., трябва Органът да бъде уведомен, за да направи преоценка на системата за управление. Това става чрез надзорен или сертификационен одит според мащаба или дълбочината на промяната.

Временно прекратяване на сертификация върху системата или отделни нейни елементи се прави при несъответствия, изявили се при взаимодействие на Сертифицираната организация с пазара. Пример – сигнал от компетентен орган или жалба от клиент на Сертифицирана организация или друга заинтересована страна, спрени от пазара продукти и др. В случая се допуска, че несъответствията, довели до “външен” проблем, са отстранени в кратък срок и че Сертифицираната организация ще бъде в състояние да планира и предприеме адекватни и ефективни коригиращи действия.

На Сертифицираната организация се праща писмо за оплаквания/сигнали, с което се изисква информация за всички съответно планирани коригиращи действия. Писмото може да предписва задължителни за Организацията коригиращи действия. Комитетът по решенията взема решение за временно прекратяване на сертификацията. Мениджърът на Органа за сертификация уведомява Организацията, че сертификацията е временно прекратена до изпълнение на необходимите коригиращи действия. Когато е изпълнила коригиращите действия, Организацията дава Декларация за отстранени несъответствия. Съгласува се с нея извънреден надзорен одит. При позитивен резултат от този одит сертификацията се възстановява. Мениджърът уведомява Организацията. При негативен резултат се стартира действие по отнемане на сертификацията.

Сертификация се отнема за груби или повтарящи се несъответствия, изявили се между Организацията и Органа за сертификация – например, негативен резултат от надзорен одит, отказан надзорен одит, негативен резултат от клиентски одит, неправомерно или подвеждащо ползване на сертификата или сертификационното лого. Основание за отнемане на сертификацията са такива несъответствия, които не може да бъдат отстранени при действащата система за управление или по повод на тях Организацията не може да планира и изпълни адекватни коригиращи действия, а също и такива несъответствия, които са резултат от явно предумишлено нарушаване на изискванията за сертификация.

Комитета по решенията взема решение за отнемане на сертификацията. Мениджърът уведомява Организацията и публикува решението. Когато са отстранени несъответствията, сертификацията се възстановява на база на резултата от повторен сертификационен одит. Организацията може да поиска сертификация от друг орган за сертификация.

Удължаване на валидност на сертификацията се прави на основание на резултата от повторен сертификационен одит. Това става като наближи края на тригодишния срок на валидност на сертификата. Дати за одит се съгласуват достатъчно време преди този срок. Повторният одит се прави преди да изтече срокът на валидност на сертификата. Повторен одит се подготвя и прави по реда на сертификационен одит. Системата за управление се одитира по всички изисквания на стандарта и сертификатът се преиздава с нов срок на валидност, който, по правило, е три години. За клиенти на Органа, по преценка на водещия одитор, повторната сертификационна процедура не включва одит на етап 1. Нов клиент, който желае повторна сертификация предоставя доклади от предишни сертификационни одит, на база на които водещият одитор преценява дали е необходим одит на етап 1.

3. Проверка, оценка и сертификация на система за управление

Сертификационна процедура се стартира със Заявка.

Сертификационни дейности се вършат на основание на Договор за сертификация. Като получи заявка, Мениджърът извършва дейности, за да оцени дали Органът може да извърши сертификацията и за да съгласува със Заявителя, че всички изисквания за сертификация са разбрани и приети и че, ако има евентуални разлики между очакванията на Заявителя и изискванията за сертификация, те са изцяло решени. При потвърдена оферта се подписва Договор за сертификация с финансови и работни условия и отношения общо и отделно по етапи и казуси на сертификационната процедура. Към договора се прилага План-график на сертификационната процедура.

Към реални сертификационни дейности може да се пристъпи само при условие, че Организацията-заявител е изпълнила всяко от следните шест изисквания:

- Организацията има документирана Политика на СУ;
- официално е определен Представител на ръководството за СУ;
- официално е издаден Наръчник на СУ;
- одобрени и внедрени са Процедури за всички ключови елементи на стандарта;
- практически са приложени всички специфични изисквания на стандарта;
- от работното въвеждане на системата са изминали не по-малко от два месеца.

Заявителят предоставя контролирано актуално копие от Наръчника на СУ.

Водещият одитор изготвя План за одит и го предоставя на Мениджъра за утвърждаване. Мениджърът го праща на Заявителя за съгласуване заедно с писмо, напомнящо за отговорностите на Заявителя по подготовката на одита. Ако Заявителят има бележки и допълнения по плана, съгласува ги с водещия одитор.

Проверка и оценка на система за управление се извършва от одиторски екип. Водещият одитор е отговорен за всички етапи на одита и е упълномощен да взема решения по организацията на одита и да представлява екипа пред Заявителя.

Сертификационният одит протича на два етапа:

Одит на етап 1

На първи етап от сертификационен одит се извършва преглед на документацията и проверка на място при клиента на готовността на системата за провеждане на одит на етап 2.

Водещият одитор проверява документите на системата за управление предварително, преди посещението на клиента и на място. Той отразява този преглед в Доклад от преглед на документите, който се съставя след посещението на място при клиента.

При прегледа на документацията на системата се установява:

- документацията на системата отговаря ли на изискванията на приложимия за системата за управление стандарт;
- процедурите покриват ли изискванията с пълно описание;
- осигурен ли е контрол на документацията;
- информирани ли са всички сътрудници;
- процедурите прилагат ли се.

Водещият одитор заверява Наръчника на системата със своя подпис и с официалния печат на Органа, че е била прегледана документацията на системата.

По време на одит на етап 1 на място при клиента се извършват следните дейности от одиторския екип:

- оценява се местоположението на клиента и специфичните условия, събиране на информация, за да се определи степента на готовност за одит на етап 2;
- прави се преглед на състоянието на организацията и разбирането на изискванията на приложимия за системата за управление стандарт;
- извършва се преглед за основателност на изключвания от изискванията на стандарта /когато е приложимо/;
- уточнява се обхвата и областта на приложение на системата за управление още веднъж;
- извършва се преглед на разпределението на ресурсите за одит на етап 2 и се съгласуват подробности за одита на етап 2;
- проверява се степента на прилагане на системата за управление – планирани и проведени вътрешни одити, преглед от ръководството, дали степента на внедряване на системата доказва, че организацията на клиента показва готовност за одит на етап 2.

Ако по време на одита се установят критични несъответствия в документите и прилагането на законовите изисквания, Водещият одитор, заедно с Представителя на ръководството, уточняват времето за провеждане на втория етап на одита, така че да е възможно отстраняване на несъответствията.

Периодът между одита на етап 1 и одита на етап 2 не може да бъде по-дълъг от 6 месеца.

Ако за този период не могат да се отстранят констатираните несъответствия сертификационната процедура се стартира отново.

След одита Водещият одитор съставя и дава на клиента Доклад от одит и Придружително писмо към доклад от одит. Вида, обема и сроковете на коригиращите действия биват уточнени в Отчети за несъответствия, а в раздел "Коригиращи действия" на доклада тези действия са описани общо. Ако има несъответствия, Водещият одитор подготвя провеждане на одит на етап 2 след като са изпълнени посочените коригиращи действия.

Одит на етап 2

На етап 2 от одита на място при клиента се оценява внедряването и ефикасността на системата за управление. По време на одита се събира информация и доказателства за съответствие с всички изисквания на приложимия за системата за управление стандарт и приложимите за областта на приложение на системата за управление законодателни и други изисквания.

Одитът на етап 2 по правило се извършва от същия одиторски екип, които е участвал в одита на етап 1. Водещият одитор съставя Плана за одит. Мениджърът го изпраща на клиента заедно с Напомнително писмо. Ако клиентът има забележки, допълнения или възражения, Водещият одитор съгласува и евентуално коригира плана.

Екипът одитори анализира цялата информация и доказателства от одита събрани по време на етап 1 и етап 2, за да прегледа наблюденията от одита и да съгласува по между си заключенията от одита.

Водещият одитор съставя и дава на клиента Доклад от одит и Придружително писмо към доклада от одита. Вида, обема и сроковете на коригиращите действия биват уточнени в Отчети за несъответствия, а в раздел "Коригиращи действия" на доклада тези действия са описани общо. Начинът, по който ще бъде проверено изпълнението на коригиращите действия се посочва, за всяко едно от тях, в доклада. Ако се налага извършване на повторен одит или допълнителна проверка на място за изпълнение на коригиращи действия, водещият одитор задържа документите от одита или ги връща на Мениджъра, ако при следващо посещение водещ одитор ще бъде друг.

Докладите от одит на етап 1 и етап 2 се предоставят от Мениджърът на лицето отговорно за взимане на решение, което взема решение по сертификацията.

Ако не са установени несъответствия, Докладът от сертификационния одит, заедно с решението за сертификация, се изпращат на Заявителя.

При установени некритични несъответствия и по принцип позитивно решение по сертификацията Заявителят получава доклада от одит и писмо, което уточнява коригиращи действия и начин на закриване на несъответствията:

1. Без декларация с проверка на първи надзорен одит (най-лек казус).
2. С декларация на Заявителя и проверка при първи надзорен одит (пак лек казус).
3. С декларация на Заявителя и допълнителна проверка на място (тежък казус).

При първи и втори казус изпълнението на коригиращите действия се проверява при първи надзорен одит. При трети казус чрез допълнителна оценка за ефективност на коригиращите действия лицето отговорно за вземане на решение взема решение за сертификация в заявления или намален обхват.

Сертификационният одит приключва с връчването на Доклада.

Одит за подновяване на сертификацията

Минимум два месеца преди изтичане на трите години на валидност на сертификата се прави одит за подновяване на сертификацията. Целта на одита за подновяване на сертификацията е да се потвърди поддържането на съответствието и ефикасността на системата за управление като цяло, както и нейното непрекъснато съответствие и приложимост от гледна точка на областта на приложение на системата, за която е получена сертификация.

Одитът за подновяване на сертификацията се провежда на място и се отнася за:

- ефикасността на системата в нейната цялост в светлината на вътрешните и външни промени, както и нейната постоянна адекватност и приложимост от гледна точка на областта на приложение на системата, за която е получена сертификация;
- доказателство за ангажимента за поддържане на ефикасността и подобряването на системата с цел увеличаване на постиженията на организацията;
- дали дейностите от сертифицираната система спомагат за реализирането на целите, определени в политиката на организацията.

При планирането на одит за подновяване на сертификацията, определеният водещ одитор на база на информацията, попълнена в заявката и доклади от първоначалния и надзорни одити на системата, преценява дали е необходимо провеждането на одит на етап 1, в зависимост от това дали са настъпили значими изменения в системата за управление. Ако информацията не е достатъчна за вземане на решение водещият одитор може да се срещне с представител на организацията или да извърши посещение на място при клиента за събиране на допълнително информация.

Когато системата за управление е сертифицирана от Органа за сертификация, докладите от предишни одити се предоставят на водещия одитор от Мениджъра, а ако не е, то тогава Мениджърът ги изисква от кандидата за организацията, заедно с контролирано копие от документацията на системата. В случай на отказ от страна на клиента да предостави докладите от предишни одити се преминава към първоначална сертификация.

Ако решението на водещият одитор е, че е необходим одит на етап 1, то периода между одита на етап 1 и одита на етап 2 трябва да е достатъчен за отстраняването на евентуално констатирани несъответствия и провеждане на одит на етап 2 преди изтичането на срока на сертификация.

В случай че при одит на етап 2 са констатирани несъответствия, за които не могат да бъдат приложени коригиращи действия преди изтичането на срока на сертификация, то сертификацията се губи и се преминава към процедура за първоначален одит.

Сертификация

Сертификацията официализира успешната оценка на СУ и я известява публично. Сертификацията включва издаване на сертификат, вписване в регистър, връчване на сертификата, поддържане на сертификация, следене на ползване на сертификат и сертификационно лого и (евентуално) изменение на обхвата на сертификацията.

След сертификационния одит Водещият одитор предава на Мениджъра своя доклад. Мениджърът докладва пред лицето отговорно за взимане на решение за резултата от одит и становището на екипа за решение за сертификация. Лицето отговорно за взимане на решение гледа доклада и становището и взема решение по сертификацията. Решението определя и срока за издаването на сертификата.

Заявителят получава доклада от одита, решението за сертификация и Декларация на Сертифицираната организация, с която тя се задължава да спазва изискванията за поддържане на сертификация и тези за правилно и неподвеждащо ползване на сертификата и логото му. В срок до 3 работни дни след получаване на Декларация сертификатът е готов. Сертификатът се връчва официално на Сертифицираната организация по начин, съгласуван с ръководството ѝ. Втори оригинал остава в Органа за сертификация. Решението за сертификация се публикува по удачен начин.

4. Непредвидени одити

Нуждата от извършване на непредвидени одити (одити, които не са включени в План-графика на сертификационната процедура) от Органа за сертификация на сертифицирани от него клиенти може да изисква някои от следните случаи:

- за целите на събиране на допълнителна информация при проучване на жалба;
- при изтичане на срока за прилагане на необходимите коригиращи действия при временно прекратена сертификация;
- по преценка на лицата отговорни за вземане на решение, когато информацията предоставена от екипа за одит не е достатъчна за взимане на решение за сертификация или поддържане на сертификацията, В този случай одита е за сметка на Органа за сертификация и се извършва от екип за одит със състав различен от първоначалния.

Непредвидените одити се извършват и документират по същия начин, по който се извършват и документират надзорните одити.

5. Права на Заявителите и Сертифицираните организации

5.1. Права на Заявителите

Заявителят има право:

- да се информира по процедурата за сертификация извън текста на този Наръчник;
- да получи доклад от одит, указващ несъответствия, подлежащи на отстраняване, за да постигне съответствие на системата за управление изискванията за сертификация;
- да посочи коригиращите действия, които са предприети;
- да изпрати обосновано, писмено възражение срещу участието в одит на СУ на определен член от екипа за одит;
- да бъде информиран за нуждата от пълна/частична проверка на място или че може да представи декларация за отстранени несъответствия, или че може да представи декларация за отстраняване на несъответствията до първи надзорен одит;
- да предявява възражения до Комитета по решенията по проверката/оценяването на неговата система за управление.

Заявителят, от датата на подписване на договора за сертификация, няма право:

- да нарушава условия, записани в плановете за одит;
- да затруднява или отказва преглед на документация, достъп до работни места и записи, вкл. отчети от вътрешни одити, или срещи и разговори с персонал за целите на оценки, надзор, преоценяване или решаване на възражения;
- да оставя установените несъответствия без последствия, т.е. да не планира и/или да не предприема коригиращи действия за отстраняването им;
- да се позовава на сертификата без да е официално уведомен по сертификацията.

5.2. Права на Сертифицираните организации

Сертифицираната организация се задължава своевременно да уведомява Органа за промени, които може да се отразят на съответствието – например, юридически, търговски и организационен статут или промени в собствеността, организационна структура и управлението, координати на лицето за контакти, структурни промени, персонал или оборудване, смяна на продукти и технологии, изнасяне на производства и дейности извън областта на приложение на системата и пр.

Сертифицираната организация има право:

- да слага сертификационно лого на фирмени бланки и други официални документи;
- да слага на подходящи места контролирани копия от оригиналния сертификат;
- да публикува в медии сертификацията, да фотографира и копира сертификата;
- да ползва логото и сертификата в рекламни каталози и изяви по начин, показващ, че той се отнася до система за управление, а не до конкретен продукт;
- да получава своевременно нужните сведения от Органа за изменени изисквания за сертификация, от които произтичат промени в документацията на системата;
- да предявява възражения по проверката и оценката на системата за управление;
- ако счете за целесъобразно, да избере друг сертифициращ орган за провеждане на повторен одит след изтичане на тригодишния срок на действие на сертификата.

Сертифицираната организация няма право:

- да отказва изпълнение на изисквания за сертификация, като – извършване на надзорен одит; представяне на доказателства за коригиращи действия, планирани по повод на рекламации или възражения или предприети, за да бъдат изпълнени други изисквания на стандарт за системата за управление или на други нормативни документи; проверки от Органа за сертификация след извършени промени в документи на системата, произтекли от променени изисквания за сертификация и др.;
- да ползва сертификацията по начин, който злепоставя Органа или да прави изявления за своята сертификация, които са подвеждащи или неправомерни.

5.3 Права по ползване на сертификат и сертификационно лого

Сертифицираната организация няма право:

- да се позовава на сертификата без да е официално уведомена за сертификацията;
- да се позовава на сертификата извън обхвата на посочената в него сертификация;
- да ползва и да се позовава на сертификата извън посочения в него стандарт;
- да ползва по подвеждащ начин сертификационното лого или части от него, сертификата и всякакви други документи, свързани със сертификацията;
- да поставя сертификата върху продукти, опаковки на продукти и по начин, който може да бъде разбран като знак за съответствие на продукта;
- да продължи да ползва сертификационното лого и да се позовава на сертификата, ако е уведомена за временно прекратена или отнета сертификация или при изтекъл тригодишният срок на неговото действие.

6. Възражения

Заявителят може да има възражение пред Комитета по решенията срещу констатации и оценки от сертификационен одит.

Сертифицираната организация може да има възражение по констатации и оценки от надзорен или повторен одит или решения за увеличение/намаление, временно прекратяване или отнемане на сертификация.

И в двата случая това става с официално писмо, в срок до 10 работни дни от датата на обратната разписка за приет документ, съдържащ оспорена констатация, оценка или решение.

Комитетът обсъжда възражението, изслушвайки Водещия одитор или други одитори. При нужда се канят представители на възразяващия и/или на Органа за акредитация.

Ако Комитетът приеме възражението, задължава Водещия одитор да внесе нужните промени в Доклада от сертификационен/надзорен одит или задължава Мениджъра да анулира документа за изменение, прекратяване или отнемане на сертификация.

Ако Комитетът отхвърли възражението, задължава Водещия одитор или Мениджъра да осведоми възразяващия за причини и основания за отхвърляне на възражението.

Решението се вписва в Протокол-решение, което се съобщава на възразяващия.

Ако възразяващият не е съгласен с решението на Комитета, в срок от 5 работни дни, той има право да поиска възражението да бъде гледано от Комитета по безпристрастност. Решението на Комитета този път е окончателно и не подлежи на изменение. Ако възразяващият не е съгласен с окончателното решение на Комитета, той може да го обжалва пред Органа за акредитация. Ако Акредитационния орган се произнесе в полза на възразяващия, той има правото безусловно и едностранно да развали договора за сертификация.

7. Жалби

Органът за сертификация приема жалби само в писмен вид от клиенти на сертифицирани организации или други заинтересовани от ефикасността на системата за управление на негов сертифициран клиент. След постъпване на жалбата Мениджърът изпраща Уведомително писмо за постъпила жалба до сертифицирания клиент. В срок от 3 работни дни сертифицираната организация има право да предостави пред Органа за сертификация писменото си становище по предмета на жалбата, придружено с всички необходими писмени доказателства в подкрепа на своето становище.

Разглеждането на жалби се извършва от Комитета по решенията.

Ако Комитетът приеме жалбата, в Протокол-решение се записва решението по жалбата, констатираните несъответствие в системата за сертификация и предвидените коригиращи действия или констатираните несъответствия в системата за управление на сертифицираната организация констатирано несъответствие в системата на клиента, причини за тях и препоръчвани коригиращи действия.

Мениджърът съвместно с жалбоподателя и сертифицираната организация вземат решение каква част от информацията, свързана с жалбата, да бъде обществено достъпна. Решението се записва в Протокол в свободен текст, който се подписва от трите страни.

Ако сертифицирания клиент не е съгласен с решението на Комитета, той има право, в срок от 5 работни дни, да поиска жалбата да бъде гледана от Комитета по безпристрастност. Решението на Комитета по безпристрастност е окончателно и не подлежи на изменение. Ако жалбоподателя не е съгласен с окончателното решение на Комитета, той може да го обжалва пред Органа за акредитация. Ако Акредитационния орган се произнесе в полза на сертифицирания клиент, той има правото безусловно и едностранно да развали договора за сертификация.

Ако Комитетът отхвърли жалбата, в Протокол-решение се записва решението за отхвърляне на жалбата. Мениджърът праща протокола на жалбоподателя заедно с Уведомително писмо за отхвърлена жалба. Екземпляр от писмото и протокола се изпращат и до Сертифицирания организация, с чиято система за управление е свързана жалбата.

Горната процедура приключва до десет работни дни от постъпване на жалбата.

Ако жалбоподателя не е съгласен с решението на Комитета, той има право, в срок от 5 работни дни, да поиска жалбата да бъде гледана от Комитета по безпристрастност.

Решението на Комитета по безпристрастност е окончателно и не подлежи на изменение. Ако жалбоподателя не е съгласен с окончателното решение на Комитета, той може да го обжалва пред Органа за акредитация. Ако Акредитационния орган се произнесе в полза на жалбоподателя, Органът за сертификация пристъпва към отнемане на сертификацията на Организацията, чието система за управление е предмет на жалбата.

8. Поверителност на информацията

В Договора за сертификация има клаузи за защита на производствените и търговски тайни. Персоналът на Органа подписва Декларации за конфиденциалност и лоялност, задължаващи го да спазва изисквания за конфиденциалност, а и такива, свързани с независимост от търговски и други интереси и всякаква предишна и настояща връзка със заявител (сертифицирана организация), подлежащ на проверка и оценка. Всички картотеки се съхраняват в офиса на Органа в метален шкаф с цел физическа защита и ограничаване на достъпа. Всичко това контролира Мениджърът.

Информацията за клиента, която е обществено достъпна включва:

- име на организацията,
- адресни данни;
- електронен адрес;
- телефон и факс за връзка;
- интернет страница;
- име на лице за контакт;
- стандарт за система за управление;
- област на приложение на сертифицираната СУ;
- номер на сертификата дата на издаване;
- номер на предишно издание на сертификата;
- срок на валидност.

Обществено достъпна е и информацията относно разширяване, намаляване, временно прекратяване и отнемане на сертификацията.

Информацията събрана от екипа за одит се предоставя само и единствено пред оценителите от Акредитиращия орган.

Всяка друга информация, включително от постъпили в Органа жалби срещу клиента се смята за професионална тайна и се предоставя на трети страни само след писмено разрешение на клиента и/или Акредитиращия орган.

При вземане на решение за основателна жалба към сертифициран клиент на Органа, Мениджърът съвместно с жалбоподателя и сертифицираната организация вземат решение каква част от информацията, свързана с жалбата, да бъде обществено достъпна. Решението се записва в Протокол в свободен текст, който се подписва от трите страни.

КРАЙ