

Organismul de Certificare a Sistemelor de Management

---

---

***Extras***

***AUDITUL DE SUPRAVEGHERE***

## 6 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

### 6.0 Politica privind suspendarea, retragerea sau restrângerea domeniului certificării

OC SM are grijă ca organizațiile care au obținut certificarea pentru sistemele de management declarate să îndeplinească în mod continuu cerințele de certificare aplicând decizii de menținere, suspendare, retragere sau restrângere a domeniului certificării în baza activităților de supraveghere.

#### 6.1 Generalități

**6.1.1** Activitățile de supraveghere reprezintă audituri la fața locului care se desfășoară prin analiza documentelor și înregistrărilor în conformitate cu programul de audit (PS-00:F03) pus la dispoziția organizației odată cu acordarea certificării.

**6.1.2** Auditurile de supraveghere se efectuează cel puțin o dată pe an. Data primului audit de supraveghere după certificarea inițială nu trebuie să fie la mai mult de 12 luni de la data luării deciziei de certificare. Auditul de supraveghere se efectuează de către OC SM în baza contractului (PS-00:F04) încheiat cu clientul certificat.

**6.1.3** OC SM își planifică activitățile de supraveghere, astfel încât zonele și funcțiile reprezentative, acoperite de domeniul de activitate al sistemului de management să fie monitorizat în mod regulat, și să ia în considerare schimbările apărute la clientul certificat și la sistemul lui de management, consultând Fișa de informare PS-02:F001.

**6.1.4** Pentru sistemele de management cu locații multiple se va audita în mod obligatoriu oficiul central al organizației, iar eșantionarea locațiilor se va efectua conform IL-04. În conformitate cu prevederile documentului IAF MD 1:2018, supravegherea organizațiilor cu multe locații care pot fi eșantionate se auditează în conformitate cu metodologia indicată la pct. 6.1 al IAF MD 1:2018. Timpul de audit pe locație e calculat în conformitate cu IL-03.

**6.1.5** Activitățile de supraveghere nu sunt în mod obligatoriu audituri complete de sistem și pot include:

- a) solicitări de informații din partea OC privind aspecte ale certificării;
- b) analizarea oricăror declarații ale clientului privind activitățile acestuia (de exemplu material promoțional, website);
- c) solicitări adresate clientului pentru a furniza documente și înregistrări (în format electronic sau pe suport de hârtie);
- d) alte mijloace de monitorizare a performanțelor.

**6.1.6** În cadrul auditului de supraveghere poate fi efectuat și un audit special, de extindere/restrângere a domeniului, în cazul dacă clientul a depus o cerere în ordinea stabilită.

**6.1.7** În situații neordinare, cum ar fi sistarea temporară a activității organizației certificate, la solicitarea documentată a acesteia, auditul de supraveghere poate fi reprogramat prin decizia conducătorului OC SM pe un termen ce nu depășește o perioadă de 6 luni.

#### 6.2 Organizare, auditare, raportare

**6.2.1** Durata auditului de supraveghere se stabilește conform instrucțiunii IL-03.

**6.2.2** Pentru efectuarea auditului de supraveghere conducătorul OC SM desemnează echipa de audit cu auditori competenți și experți tehnici pentru domeniul certificat.

**6.2.3** Componenta echipei de audit se comunică (PS-00:F05A) organizației certificate cu cel puțin cinci zile până la ziua planificată pentru audit.

**6.2.4** Planul auditului de supraveghere se elaborează (PS-02:F01) și se coordonează cu clientul certificat la fel cu cel puțin 7 zile calendaristice până la data planificată de efectuare a auditului.

**6.2.5** Planul auditului de supraveghere include, cel puțin:

- Verificarea îndeplinirii auditurilor interne și a analizei efectuate de management;
- Verificarea înlăturării neconformităților documentate de la auditul precedent și analiza eficacității acțiunilor întreprinse pentru eliminarea acestora;
- Verificarea funcționării procedurii de tratare a reclamațiilor;
- Verificarea eficacității sistemului de management cu privire la realizarea obiectivelor clientului certificat;
- Verificarea stadiului acțiunilor planificate pentru îmbunătățirea continuă;
- Verificarea continuității controlului operațional;

- Analiza oricăror modificări parvenite în sistem, și
- Verificarea utilizării mărcilor și/sau a oricăror alte referiri la certificare.

**6.2.6** Raportul de audit (PS-01:F12) se întocmește într-un termen nu mai mare de 15 zile din momentul finalizării auditului.

**6.2.7** Raportul de audit va conține referințe la dovezile de audit (date concrete) și referințe la persoanele intervievate.

### **6.3 Deciziile OCSM în urma auditului**

În dependență de rezultatele auditului de supraveghere pot fi emise decizii (PS-02:F02):

- de menținere,
- de suspendare,
- de retragere a certificării.

**6.3.1 Decizia de menținere a certificării** se emite dacă în cadrul auditului nu au fost depistate neconformități majore care ar putea afecta sau supune unor riscuri funcționale sistemul de management al calității.

**6.3.2 Decizia de suspendare a certificării** se emite pe un termen de cel mult 60 zile în următoarele cazuri:

- dacă în rezultatul supravegherii au fost identificate neconformități majore care ar putea afecta sau supune unor riscuri inacceptabile funcționarea sistemului de management;
- în cazul nerespectării de către organizație a obligațiilor contractual-financiare.

**6.3.2.1** Decizia de suspendare, în care este stipulat termenul de suspendare, este înmănată organizației în termen de cinci zile din momentul emiterii acesteia.

**6.3.2.2** Organizația auditată va remite OC SM un plan de acțiuni corective pentru înlăturarea neconformităților depistate în termen de o lună.

**6.3.2.3** În caz dacă organizația nu va elimina neconformitățile depistate în termenul stabilit, OC SM poate prelungi termenul de suspendare, dar nu mai mult de 6 luni.

**6.3.2.4** În caz dacă la expirarea termenului de 6 luni nu a fost revocată suspendarea certificatului, OC SM emite decizia de retragere a certificatului de conformitate.

**6.3.2.5** Costurile lucrărilor de supraveghere privind urmărirea îndeplinirii acțiunilor corective și revocare a certificatului de conformitate le suportă organizația certificată.

**6.3.3 Decizia de retragere a certificării** se emite în următoarele cazuri:

- Dacă biroul central sau oricare din locații nu îndeplinesc cerințele necesare pentru menținerea certificării;
- Dacă la expirarea termenului de 6 luni nu a fost revocată suspendarea certificatului de conformitate în urma auditului de supraveghere;
- Dacă organizația certificată a încetat activitățile din domeniul pentru care a obținut certificarea;
- Dacă se încalcă repetat obligațiunile contractuale, inclusiv cele financiare;
- Dacă organizația a falimentat sau a fost lichidată pe cale juridică;
- Din inițiativa organizației.

**6.3.3.1** Decizia de retragere se emite organizației cu confirmare de primire în scris.

**6.3.3.2** La primirea deciziei de retragere organizația este obligată să restituie OC SM originalul certificatului și să înceteze utilizarea mărcii de conformitate.