



TOTAL ISO CERT
PERFORMANTA CERTIFICATA

S.C. TOTAL ISO CERT S.R.L. MANUALUL SISTEMULUI de MANAGEMENT

Cod MSM-01

Ediția 6/Revizia 2

POLITICA privind IMPARTIALITATEA , CONFLICTUL de INTERESE si GESTIONAREA RISCURILOR

Pentru ca Total ISO Cert sa furnizeze obiectivitate si incredere in privinta procesului de certificare, promovat in randul clientilor dar si a autoritatilor de reglementare, managementul de la varf a identificat factorii ce pot afecta impartialitatea activitatii sale, sau pot produce conflicte de interese sau riscuri operationale.

Total Iso Cert si stabilit urmatoarele masuri pentru gestionarea riscurilor:

A.Riscul analizei proprii activitati (Autoevaluare):

- ➔ unul din membrii echipei de evaluare a furnizat servicii de consultanta privind proiectarea, implementare sau mentinerea sistemului de management, sau a asigurat audituri interne clientului la care urmeaza sa participe in actiunile de evaluare;
- ➔ RM-ul OEC isi auditeaza propriile activitati;
- ➔ DT al OEC isi analizeaza propriile activitati, cand are calitatea de auditor sef.

Pentru evitarea sau minimizarea acestor riscuri se au in vedere urmatoarele actiuni:

- semnarea de catre toti membrii echipei de evaluare a Codului Deontologic si a Protocolului EA, prin care declara si confirma sub semnatura, ca nu au furnizat servicii de consultanta, privind proiectarea implementare sau mentinerea sistemului de management sau audituri interne, organizatiei la care urmeaza sa participe in actiunea de evaluare;
- RM-ul, care are calitatea si de Auditor Intern al OEC, nu-si auditeaza propriile activitati; Auditarea activitatilor RM-ului este efectuata de catre Directorul Tehnic al OEC.
- In cazul in care DT este membru al EA (Auditor sef) , Recomandarea Echipei de Audit, este intocmita si semnata de catre un alt Auditor sef care are competenta pentru acel domeniu auditat.

B.Riscul privind interesul propriu:

- ➔ asociatul Total Iso Cert are calitate de asociat sau angajat, la alti agenti economici decat Total ISO Cert;
- ➔ membrii Comitetului de Certificare, Comitetului pentru Asigurarea Impartialitatii sau Comitetului de Apel participa in calitate de evaluator in actiunile intreprinse de OEC in vederea certificarii Sistemelor de Management;
- ➔ personalul permanent sau colaborator utilizat in actiunile de evaluare a conformitatii este salariat, consultant al clientului sau al unei firme concurente organismului de certificare sau au intreprins sau intreprind actiuni care se incadreaza in categoria „conflicte de interese” (audituri interne);
- ➔ tarifele platite de catre clienti ca sursa de venituri pentru OEC.

Pentru evitarea sau minimizarea acestor riscuri se au in vedere urmatoarele actiuni:

➤ prin angajamentul dat de Directorul General (DG) in „**Declaratie pe proprie raspundere a asociatului unic**” (Anexa A din *PS-08:Managementul impartialitatii si conflictul de interese*), referitor la impartialitate in activitatile de certificare a sistemului de management, se asigura:

- ✓ gestionarea conflictului de interese prin obiectivitatea activitatilor de certificare a sistemului de management pentru clientii sai;

- ✓ ca sursa principala a veniturilor OEC, clientul nu va fi supus presiunilor si auditarii incorecte din partea auditorilor OEC, care sa conduca la plati suplimentare din partea acestuia, datorata in special neconformitatilor stabilite incorect sau exegerat (nebazate pe dovezi obiective si concise).
- OEC nu utilizeza in actiunile de evaluare membrii Comitetului de Certificare, Comitetului pentru Asigurarea Impartialitatii sau Comitetului de Apel, deoarece aceste comitete au ca principala responsabilitate luarea de decizii in numele OEC.
- OEC nu utilizeaza in actiunile de evaluare/audit personal permanent/colaborator care a declarat ca este sau a fost salariat, a acordat consultanta sau a efectuat audituri interne unui client al OEC in ultimii 2 ani. OEC asigura respectarea de catre toti salariatii sai a principiilor privind conflictul de interese prin:
 - ✓ semnarea de catre conducerea de la cel mai inalt nivel si de catre personalul implicat in procesul de evaluare a conformitatii a „Codului Deontologic” , „Angajament de Confidentialitate” si a „Protocolului EA”;
 - ✓ consultarea obligatorie a *“Lista personal permanent si colaborator”* de catre DT, atunci cand stabileste componenta EA”;
 - ✓ declaratiile de acceptare/respingere a EA de catre client, facute prin adresa de raspuns in care declara daca vre-un membru al echipelor de audit, propusi de OEC, a derulat/acordat, in ultimii 2 ani, consultanta acestei firme, sau alte servicii care pot fi considerate „conflicte de interese”.
- Ca masura preventiva OEC prin actele juridice legale inchiatare cu clientii sai, a stabilit si mentionat urmatoarele:
 - ➔ art.3 din contractul de certificare/recertificare:FPS-01.06/FPS-01.07:
 - d) sa asigura instruirea permanenta a auditorilor OEC cat si monitorizarea acestora la fata locului (audit clienti), pentru evitarea stabilirii de neconformitati incorecte sau exegerate (nebazate pe dovezi obiective si concise);
 - e) sa se asigure ca, clientul ca sursa principala a veniturilor OEC, nu va fi supus presiunilor si auditarii incorecte din partea auditorilor OEC, care sa conduca la plati suplimentare din partea acestuia, datorata in special neconformitatilor stabilite incorect sau exegerat (nebazate pe dovezi obiective si concise).
 - ➔ art.19 din FPS-01.06:contract de certificare si art.17 din FPS-01.07:contract de recertificare:efectuarea plăților de către beneficiar, nu atrage în mod automat acordarea certificării/recertificării din partea prestatorului. Certificarea/recertificarea este acordata numai daca beneficiarul indeplineste in totalitate cerintele stabilite de catre prestator privind acordarea certificării/recertificării.

C. Riscul privind familiaritatea excesiva dintre personalul OEC si Clienti

- ➔ Utilizarea in actiunile de evaluare a conformitatii SM a unui client, pe parcursul celor 3 ani de valabilitate a certificatului de conformitate, cat si pentru auditul de recertificare, numai a unui singur Auditor Sef;
- ➔ Utilizarea de catre OEC, a aceeasi EA care a efectuat ultimul audit de evaluare, in cazul reclamatilor/sesizarilor;
- ➔ Respingerea de catre client a unei EA alta decat cea care a efectuat evaluarea anterioara;



TOTAL ISO CERT
PERFORMANTA CERTIFICATA

S.C. TOTAL ISO CERT S.R.L.
MANUALUL SISTEMULUI de MANAGEMENT

Cod MSM-01

Ediția 6/Revizia 2

- Luarea deciziilor privind activitățile de certificare sau în cazul primirii de reclamații/sesizări/apeluri de către personalul de management care a participat la acțiunea de evaluare.

Pentru evitarea sau minimizarea acestui risc se au în vedere următoarele **acțiuni**:

- OEC, dacă va fi cazul, va practica audituri încrucișate (AS care a efectuat etapele de certificare și Supraveghere, nu mai participă singur la Auditul de Recertificare)
- În cazul în care sunt reclamații/sesizări – la auditul de urmărire nu mai participă AS care a efectuat auditul anterior acestei etape;
- În cazul respingerii EA, OEC solicită clientului să documenteze motivele pentru care refuză componenta EA propusă de OEC;
- Directorul general al OEC, în cazul identificării unor situații care pot afecta credibilitatea și imparțialitatea Total ISO Cert, solicită întrunirea de urgență a celor trei Comitete: CC, CAI sau CAP, în vederea soluționării problemei identificate.

DIRECTOR GENERAL,

Ec.VARBAN Ionut-Alexandru