

POLITICA DE TRATARE NECONFORMITATI CONSTATATE la AUDITURILE EFECTUATE la CLIENTI

Prezenta politica stabilește regulile stabilite pentru tratarea neconformităților constatate la clienți pe parcursul procesului de certificare/recertificare. Această politică se aplică pentru toate schemele de certificare dezvoltate de către OEC.

OEC a clasificat neconformitățile (neîndeplinirea de către un client al OEC a unei cerințe de certificare specificate) astfel:

→ **Neconformitate minoră** – eșecul în implementarea/menținerea unei cerințe de certificare specificate, care nu are efecte negative directe asupra calității rezultatelor activităților desfășurate de către client, sau existența unei situații care, pe baza unor observații obiective, creează premisele apariției unei neconformități majore.

Nota: *Cumulul a mai mult de 3 neconformități minore, pentru aceeași cerința a standardului de referință, conduce la o neconformitate majoră.*

→ **Neconformitatea majoră** – absența implementării sau eșecul în implementarea/menținerea unei cerințe de certificare specificate, care are efecte negative directe asupra calității rezultatelor activităților desfășurate de către client, sau existența unei situații care, pe baza unor observații obiective, generează dubii asupra acestora.

Încadrarea unei constatări pe diferite clase de neconformități este responsabilitatea echipei de audit și se realizează în funcție de efectele pe care acestea le produc și de riscurile asociate.

Raportarea neconformitatilor:

Neconformitățile constatate în timpul auditurilor efectuate de către OEC la clienți, sunt consemnate la momentul constatării lor în *Fisa de neconformități*. Reprezentantul auditatului consemnează, în scris, pe acest formular, comentariile sale referitoare la neconformități.

Înainte de ședința de închidere, echipa de audit încadrează neconformitățile, iar în cadrul ședinței de închidere acestea sunt prezentate în mod oficial reprezentantului legal al clientului. Prin semnarea raportului de neconformitate, reprezentantul legal al clientului ia la cunoștință despre neconformitatea constatată de echipa de audit.

OEC solicită clientului să trateze neconformitățile constatate la audit, indiferent de tipul auditului, după cum urmează:

A. audit de certificare initiala sau audit de recertificare:

❖ sa analizeze cauza sa stabileasca corectia si actiunea corectiva printr-un Plan de actiuni pe care sa-l transmita la OEC in termen de 5 zile lucratoare de la data efectuării auditului in cauza.

❖ Remedierea neconformitatilor:

✓ audit de certificare initiala: sa remedieze neconformitatile (sa implementeze corectiile si actiunile corective) in termen de 30 de zile de la constatare si sa transmita prin e-mail dovezile la OEC.

✓ audit de recertificare: clientul are obligativitatea sa remedieze neconformitatile (sa implementeze corectiile si actiunile corective) si sa transmita prin e-mail dovezile la OEC, cu cel puțin 5 zile lucratoare inainte de data expirării certificării initiale.

Nota: *dacă planul de acțiuni transmis de către client este neadecvat (nu au fost identificate corect cauzele rădăcină care au generat neconformitățile, acțiunile corective sunt neadecvate, termenele de implementare nu sunt corelate cu riscul etc.), OEC solicită clientului refacerea analizei neconformităților în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data transmiterii informării, că planul de acțiuni nu este adecvat.*



TOTAL ISO CERT
PERFORMANTA CERTIFICATA

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

Cod MSM-01

Ediția 6/Revizia 1

B. audit de supraveghere:

- ❖ sa analizeze cauza sa stabileasca corectia si actiunea corectiva printr-un Plan de actiuni pe care sa-l transmita la OEC in termen de 5 zile lucratoare de la data efectuarii auditului in cauza.
- ❖ sa remedieze neconformitatile (sa implementeze corectiile si actiunile corective) in termen de 30 de zile de la constatare si sa transmita prin e-mail dovezile la OEC, în maxim 3 luni de la data auditarii cand au fost stabilite neconformitatile.

Verificarea la client a modului de rezolvare al neconformitatilor identificate:

- ✓ etapa 1 a auditului de certificare, se asigura de catre auditorul sef cu ocazia efectuarii auditului de certificare etapa 2;
- ✓ auditul de supraveghere 1, se asigura de catre auditorul sef cu ocazia efectuarii auditului de supraveghere 2;
- ✓ auditul de supraveghere 2, se asigura de catre auditorul sef cu ocazia efectuarii auditului de recertificare;

Planul de acțiuni pe care trebuie sa-l elaboreze clientul, trebuie sa cuprinda cel puțin urmatoarele elemente:

- ✓ corectie;
- ✓ actiune corectiva;
- ✓ termene de implementat;
- ✓ responsabil

La stabilirea acestor elemente va lua in calcul:

- evaluarea efectelor produse de neconformități și amploarea acestora;
- analizarea și stabilirea cauzelor care au condus la apariția neconformităților;
- stabilirea și implementarea de acțiuni corective focalizate pe eliminarea cauzelor care au generat neconformitățile;
- aplicarea de corecții pentru eliminarea efectelor neconformităților, inclusiv corectarea produselor deja furnizate clienților, dacă este cazul;
- demonstrarea eficacității acțiunilor corective prin efectuarea de audituri interne focalizate pe neconformitățile constatate.

Cand Auditorul sef are indoieli privind eficienta corectiilor si a actiunilor corective stabilite de catre client, pentru retransmiterea planului de actiuni (respins prima data) sau a dovezilor insuficiente luanad in calcul riscurile asociate, poate verifica la fata locului eficacitatea acestora, **printr-un audit suplimentar (audit de urmarire)**, care poate sa cuprinda numai anumite zone (limitat) sau sa fie un audit complet.

OEC analizează dovezile de rezolvare a neconformităților și efectuează evaluarea de urmărire: în termen de maxim 2 (doua) luni de la depunerea de către client a dovezilor de rezolvare a neconformităților, dar nu mai tarziu cu 3 (trei) luni, inainte de data expirarii valabilitatii Certificatului de Conformitate (la auditul de supraveghere 2).

Masurile luate de catre OEC pentru nerespectarea de catre client a termenelor stabilite de catre OEC sau refuzul auditului de urmarire, in vederea remedierii neconformitatilor sunt: **suspendarea sau retragerea certificarii/recertificarii**, conform prevederilor stabilite in *PS-06:Suspendarea, retragerea, restrangerea certificarii/recertificarii si audituri neprogramate*.

In cazul in care un client nu este de acord cu neconformitatile stabilite de catre Echipa de Audit a OEC, acesta poate contesta neconformitățile prin apel, conform politicii P-09:Tratare reclamatii si apeluri, disponibila pe site www.totalisocert.ro

DIRECTOR GENERAL,