

„СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД
CERTIFICATION SAC

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
REPUBLIC OF BULGARIA

WQP-S.09.01



**ПРОЦЕДУРА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ
ЗА КЛИЕНТИ**

февруари 2012 г.

ПОТРЕБИТЕЛИ НА УСЛУГИТЕ ПО СЕРТИФИКАЦИЯ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ

До 1989 г. сертификацията в Р България се извършваше в рамките на системата СЕПРОСИВ – сертификационна система на страните от Източния блок. В периода 1989 г. – 1993 г. бяха премахнати структурите и беше отменена нормативната база на сертификацията, действаща до този момент.

От началото на 1994 г. започнаха опити за възстановяване на сертификационната дейност, но честата смяна или промени в държавните структури през годините, задържаха развитието на тези процеси.

Дейността по сертификация се извършваше предимно в рамките на Комитета по стандартизация и метрология (КСМ), по-късно в Държавната агенция по стандартизация и метрология (ДАСМ) до обособяването ѝ в ИА ”Сертификация и изпитване” (ИА ”СИ”). През тези години, в рамките на различни програми по PHARE, се проведе редица обучения на персонала в областта на сертификация на продукти и сертификация на системи за управление на качеството. Постепенно се изградиха регламентите и документите на новата служба по сертификация.

С обособяването на специализираната организация - Изпълнителна агенция ”Сертификация и изпитване” (ПМС № 221 от 25.09.2002 г.) се постави началото за развитие и провеждане на единни правила за работа и въвеждане на единни критерии за оценяване съответствието на продукти и системи с изискванията на националните и международните стандарти и документи.

През м. май 2008 г., в резултат на направен анализ, правителството реши, че ИА ”СИ” може да се самофинансира без бюджетни средства. Дейностите, извършвани от агенцията, са присъщи на свободната стопанска инициатива в конкурентна среда. По тази причина, с ПМС № 121 от 02.06.2008 г. ИА ”СИ” беше закрита като структура в държавната администрация. Като приемник на дейностите на агенцията по оценяване на съответствието и сертификация беше регистрирано акционерно дружество към Министъра на икономиката и енергетиката, определен за орган, който да упражнява правата на държавата като едноличен собственик на капитала на дружеството. „Сертификация” ЕАД работи със същия компетентен изпълнителски персонал, прилагайки вече утвърдени в практиката процедури по сертификация и оценяване на съответствието.

Услугите по сертификация, предоставяни от „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД, са достъпни за всички желаещи, чиято дейност попада в декларирания ѝ обхват на действие и се извършват на територията на Р България. „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД не поставя ограничителни финансови или други условия. Достъпът до услугите на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД не зависи от числеността на персонала на доставчика или от членството му в някоя асоциация или група.

Процедурата е разработена в съответствие с изискванията на БДС EN ISO / IEC 17021.

„Сертификация” ЕАД извършва сертификация на системи за управление на качеството за съответствие с изискванията на БДС EN ISO 9001, сертификация на системи за управление на безопасността на храните в съответствие с изискванията на Codex Alimentarius (Анекс към САС/RCP 1-1969, Rev. 4 (2003 г.) в комбинация с БДС EN ISO 9001, БДС EN ISO 22000, сертификация на системи за управление на околната среда за съответствие с изискванията на БДС EN ISO 14001, сертификация на системи за управление на здравословни и безопасни на работа в съответствие с BS OHSAS 18001 както и на интегрирани системи за управление.

Право на сертификация на СУ има всяка организация, подала заявка, която е убедена, че нейната система е разработена, внедрена и функционира.

I. ЦЕЛ И ОБХВАТ

Целта на този документ е да осигури, че изискванията и правилата на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД за сертификация на системи за управление на дадена организация са разбрани правилно от клиента и той е способен да изпълни тези изисквания.

Тази процедура запознава клиента с последователността на основните оперативни етапи, които трябва да се извършат за издаването и поддържането на сертификат за система за управление.

II. ПРОЦЕС НА СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУ

- „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД предоставя на заинтересованите лица пакет от документи, необходими за откриване на процедура за оценяване на системи за управление. Тази документация може да бъде намерена и в web - страницата: www.exact.e-gov.bg
- Необходими условия за откриване на процедура за сертификация на СУ:
 - Заявителят предварително да е запознат с изискванията на тази процедура, за което писмено декларира в подадената заявка;
 - подадена Заявка за сертификация на система за управление ;
 - попълнен въпросник за съответната система за управление .
- Процесът на оценяване на система за управление включва:
 - кандидатстване за оценяване на СУ;
 - планиране ;
 - оценяване;
 - доклади от оценяването /етап-1 и етап-2/;
 - решение за сертификация.
- След издаването на сертификат, започва етап на поддържане на сертификата.

1. Кандидатстване

1.1 Искането за сертификация се оформя в Заявка за сертификация на СУ, която се подава в „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД и е публикувана в web - страницата.

1.2 Заявката се съпровожда от попълнен въпросник за съответната система. Въпросникът и заявката се завеждат в деловодството на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД под един входящ номер.

Извършва се преглед на заявката, съгласно GQR.06.02. “Преглед на договора”. При прегледа на заявката се уточнява обхвата и сложността на системата за управление, броя и големината на работните площадки, еднородност на произвежданите продукти и прилаганите процедури за всяка площадка, степен на сложност на процесите и се изготвя програма за одитите.

1.3 За целия период на сертификация се изготвя програма, която включва първоначален одит на два етапа, надзорни одити през първата и втората година и одит за подновяване на сертификацията през третата година, преди изтичане на валидността на сертификата

1.4 Когато организацията разполага с повече от една работни площадки /филиали/, при прегледа на заявката се идентифицира сложността и разпределението на дейностите, покрити от системата за управление. Определя се до каква степен площадките /филиалите/ произвеждат или предоставят съществено еднакви продукти или услуги съгласно едни и същи процедури и методи.

1.5 Всички тези фактори се отразяват на необходимото за изпълнение на процедурата одиторско време и се уточняват с клиента преди сключване на договора. Те са

основание за изготвяне на договора за сертификация и надзор на СУ. При СУБХ се взема под внимание и обхвата на дейността на организацията (подготовка, преработка, манипулации, опаковане, транспортиране, дистрибуция, продажба на дребно на хранителни стоки) и сложността на технологичния процес, зависещ от броя технологични стъпки или суровини и добавки и оценката на риска;

1.6 Договорът за сертификация на системи за управление и надзор с клиента се сключва от Изпълнителния директор на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД.

1.7 Срокът за изпълнение на процедурата е до 3 месеца от датата на сключване на договора, като в тях не влиза времето за провеждане на коригиращи действия от страна на заявителя.

1.8 За всеки отделен одит, предвиден в програмата, се изготвя план за одит, който се съгласува с клиента.

2. Планиране

2.1 Изпълнителният директор одобрява водещия одитор и екипа на процедурата за конкретната заявка за сертификация на СУ, в срок не по-голям от 10 дни след сключване на договора.

2.2 Членовете на екипа от одитори, избрани според Процедура „Подбор и оценяване на одитори и технически експерти” и процедура ”Подбор и оценяване на водещи одитори, одитори и експерти при сертифициране на системи за управление на безопасността на храните” се съгласуват със заявителя, както времето и местата на извършване на одита.

2.3 В екипа от одитори задължително се включва одитор с подходяща компетентност. Ако необходимите знания и умения не се покриват изцяло от членовете на екипа от одитори, същите могат да бъдат осигурени посредством включване на технически експерти.

2.4 „Сертификация” ЕАД предоставя на клиента името и при поискване необходимата информация относно всеки член на екипа за одит.

2.5 В случай, че има аргументирано и прието възражение срещу предложените членове на екипа и/ или датите на провеждане на одита, клиентът може да възрази еднократно писмено и достатъчно добре аргументирано.

2.6 Новият екип от одитори или одитор, както и/ или датите на провеждане на одита се съгласуват с клиента.

2.7 След съгласуване на новия екип се уточнява със заявителя датата за одит на етап 1, мястото на проверка и изготвя заповед и план за одит, които се съгласуват с клиента.

3. Оценяване

Оценяване на системата за управление се извършва на основание на одит, който се извършва на два етапа.

3.1 Одит на етап 1

Целта на одита на Етап 1 е :

- Преглед на документацията на системата за управление на клиента;
- Събиране на информация за местоположението на организацията, условията на място при клиента и общата компетентност на персонала на база проведени дискусии;
- Оценяване на състоянието на организацията на клиента и разбирането на изискванията на прилагания стандарт особено по отношение на идентификацията на процесите и целите, значими за функциониране на СУ;
- Събиране на информация относно **областта на приложение на системата за управление, процесите, нормативните актове**, които клиента трябва да спазва;

- Определяне на степента на **готовност за провеждане на одит на етап 2**;
 - Проверка, планирането и провеждането на вътрешните одити, прегледа от ръководството и дали степента на внедряване на СУ доказва, че организацията има готовността на за извършване одит на етап 2 /част от одита може да бъде проведен на място при клиента/;
 - При СУБХ се извършва оценяване на информацията използвана при провеждането на **анализа на опасностите** и избраните **пререквизитни програми и НАССР планове**, избраната методологията за анализа на опасностите и обосноваването на определените допустими нива, съответствието с приложимото законодателство и асоциирани рискове, включително и практически кодекси, кодекси за хигиена и стандарти за хранителни продукти;
 - При СУБХ по време на първоначалния преглед се преценява, дали е създадена и се прилага процедура за **изтегляне от пазара на храни**, които не отговарят на изискванията за безопасност;
 - При СУБХ трябва да се потвърди и осигури като минимум компетентността на НАССР екипа и ефикасно приложена, и **функционираща най-малко три месеца** документирана система. На база обективни доказателства се проверява задоволителното определяне на списъка на ККТ;
 - При сертификация на СУБХ се извършва първоначален сертификационен одит на всички площадки, когато те са до 20. При сертификация на организация с повече от 20 площадки, времето за одит съобразено с редуцирането на броя на площадките е възможно само за **категиите А, В, G, H и J**, което се прилага не само при първоначални одити но и при надзорните одити.
 - При СУОС се извършва преглед на документацията с включени **аспекти на околната среда**. Категоризация и идентифициране на значимите аспекти. Готовност и реагиране при извънредни ситуации. Осигуреност с мониторинг, измерване и осигуряване на съответствието. Обмен на информация.
 - При СУЗБУТ се извършва преглед на документацията с **оценка на риска по работни места**. Адекватност на процесите с изискванията на вътрешните процедури/инструкции и определените критерии и съответствие на резултатите от идентификацията на опасностите. Осигуреност с мониторинг, измерване и осигуряване на съответствието. Обмен на информация.
- Водещият одитор преценява каква част от одита трябва да бъде извършена на място при клиента и изготвя план за одит на етап 1.

Одитът на място при клиента може да не бъде провеждан в случай, че организацията е позната във връзка със извършена сертификация на друга система за управление или продукт от „Сертификация” ЕАД; броят на служителите не надвишава 5 ; представената пълна документация на системата, отговаря на изискванията на стандарта.

До десет дни от извършването на одита, водещият одитор изготвя доклад за резултатите от одита на етап 1, в който се отбелязват всички проблеми, които могат да бъдат класифицирани като несъответствия на етап 2.

В доклада се определя интервалът между двата етапа на одита, който трябва да бъде не по-голям от 1 месец.

Докладът може да включва и предложение за прекратяване на процедурата по сертификация, когато:

- не е проведен или планиран в рамките на един месец преглед от ръководството;

- не е проведен или планиран в рамките на един месец вътрешен одит на системата за управление на заявителя;
- степента на внедряване на СУ не доказва готовност на организацията за провеждане на етап 2.

Клиентът се запознава с доклада на водещия одитор от одита на етап 1.

Докладът от одита на етап 1 е неразделна част от доклада на водещия одитор, предназначен за Комисията по решенията. В случай, че в него се съдържа предложение за прекратяване на процедурата, същият се предоставя на Комисията по решенията.

3.2 Одит на етап 2

3.2.1 Целта на одита на етап 2 е да се оцени внедряването и ефикасността на системата за управление на заявителя. На основата на резултатите от одита на етап 1 водещият одитор изготвя план за одита на етап 2, който се съгласува с клиента. Той включва най-малко следното:

- информация и доказателства за съответствие с всички изисквания на приложимите стандарти или друг основен документ;
- наблюдението, измерването, отчитането и прегледа на постигнатото спрямо целите за най-важните характеристики и резултатите;
- системата за управление на клиента и постигнатото по отношение на съответствието с нормативните актове;
- оперативен контрол на процесите на клиента;
- вътрешните одити и прегледа на ръководството;
- отговорностите на ръководството за политиката на организацията и клиента;
- връзка между основните изисквания, политиката, целите и задачите за постигане, всяко приложимо законово изискване, отговорностите, компетентността на персонала, действията, процедурите, данните за постигнатото и резултатите и заключенията от вътрешните одити.

3.2.2. Одитът се провежда по правилата на т. 9.1.9 от БДС EN ISO/ IEC 17021 в обем, определен в плана за одит.

3.2.3. Ако по време на одита се констатира несъответствия, водещият одитор своевременно уведомява одитирания за тях и се записват в доклад за несъответствия. Одитираният предприема действия по отстраняване на несъответствията и приините за поява на им.

3.2.4 Констатираните по време на одита неизпълнения на едно или повече изисквания на стандарта се класифицират в зависимост от риска, който носят за функционирането на системата за управление, както следва: големи и малки несъответствия. Тези несъответствия се докладват от водещият одитор по време на заключителното заседание на одита.

- **Голямо /съществено/ несъответствие:** *неудовлетворяване на едно или повече изисквания от стандарта или ситуация, която създава значителни съмнения за способността на системата за управление на клиента да постигне планираните от нея резултати.*
- **Малко /Несъществено/ несъответствие:** *не изпълнение на изискване на стандарта, което не компрометира ефикасността на системата за управление.*

3.2.5 Когато причините за възникналите несъответствия са отстранени в рамките на планирания одит, екипът от одитори проверява изпълнението на коригиращите действия.

3.2.6 Когато причините за възникналите несъответствия не могат да бъдат отстранени в рамките на планирания одит, то в едноседмичен срок от провеждането на

одита, одитираният предлага анализ на причините, корекциите и коригиращите действия. Предприемането на коригиращите действия става след съгласуване с водещия одитор. Проверка на ефикасността на корекциите и на коригиращите действия може да се извършва на основата на преглед на документацията, предоставена от клиента или когато е необходимо, чрез проверка на място. Водещият одитор изготвя доклад от одит на етап 2 в 10 дневен срок.

3.2.7 Когато се констатира несъответствия на отделна площадка /филиал/, се провежда проучване, целящо да се определи дали и другите площадки/филиали/ са засегнати. Коригиращото действие трябва да е съобразено с обхвата на несъответствието и риска, който то носи за ефикасното функциониране на системата за управление.

3.2.8 Обективните доказателства за предприетите корекции и коригиращи действия, водещи до закриване на констатираните несъответствия, както по време на одита, така и в определения за това срок, са неразделна част от досието.

3.2.9 Одитът приключва със заключително заседание, на което водещият одитор запознава одитирания с отчета от одита, който се подписва от водещият одитор и представител на организацията-заявител. Всички различаващи се мнения по отношение на констатациите и/или заключенията от одита между екипа одитори и одитирания се дискутират. Ако не се достигне до единодушно решение, всички мнения се документират.

3.2.10 Прекъсването на процедурата по сертификация, необходимо за осъществяване на коригиращите действия, не се счита за нейно прекратяване. Времето за отстраняване на причините за възникналите несъответствия не трябва да бъде повече от 1 (един) месец.

4. Доклад от оценяването

4.1 В десет дневен срок след закриване на несъответствията водещият одитор изготвя доклад от одита.

4.2 Докладът от одита-етап 2 се подготвя в два екземпляра – по един за заявителя и Органа за сертификация на системи за управление в случай, че в договора не е предвидено и друго разпространение на доклада.

5. Решение за сертификация

5.1 Решението за сертификация се взема от Комисия по решенията на базата на събраната информация в процеса на сертификация, както и на базата на всяка друга информация, имаща връзка със случая.

5.2 В Комисията по решенията не участват лица взели участие в одита.

5.3 Сертификация не се предоставя в случай, че не са закрити всички несъответствия.

5.4 При положително решение на Комисията по решенията се издава сертификат на одитираната организация със срок на валидност до 3 (три) години. Изпълнителният директор удостоверява с резолюция и подпис за публикуване върху копие на сертификата приключване на процедурата.

5.6 Сертификатът се издава в 3 (три) оригинала, които се подписват от Изпълнителния директор на "СЕРТИФИКАЦИЯ" ЕАД. Единият оригинал, отпечатан на бяла хартия и подписан от членовете на Комисията по решенията или от Лице/лица отговорни за вземане на решение, остава в архива на „СЕРТИФИКАЦИЯ“ ЕАД, а другите оригинали – на бял и защитен картон се предават на сертифицираната организация или на упълномощено от нея лице след представяне на документи за внесени такси, съгласно калкулацията.

5.7 Сертификатът носи абривиатура на СУ(СУК, СУБХ, СУОС, СУЗБУТ), пореден № от регистъра на „Сертификация“ ЕАД, пореден № на издаване и последни три цифри от годината на издаване. Защитеният екземпляр се отпечатва на бланка в цветност 2+0 с иглена комбинация, съставена от буквите СТ и пореден номер от цифри.

5.8 При отказ за издаване на сертификат заявителя се уведомява писмено в срок от 14 (четирнадесет) дни след вземане на решението. Заявителят има право да направи

писмено мотивирано възражение до Комисията по възраженията в срок от 14 (четирнадесет) дни от уведомяване за отказа.

5.9 Когато решението се предава по кореспондентски път, то се изпраща с обратна разписка. Тя се прикрепва към досието и с това се приключва процедурата.

5.11 Отговорникът за поддръжката на Web страницата актуализира списъка на организациите със сертифицирани системи за управление текущо за Интернет страницата на дружеството.

5.12 Досието се предава на отговорника на архива, който го регистрира в „Регистър на архива” и съхранява в архива най-малко 3 (три) години след датата на последния запис.

5.13 Организациите със сертифицирани системи за управление подлежат на наблюдение от страна на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД.

III. ДЕЙНОСТИ ЗА НАБЛЮДЕНИЕ

Дейностите по наблюдение включват: надзорни одити в съответствие с WQP-S.12.01 „Надзор на системите за управление”, преглед на рекламни материали и интернет страници на организациите, искания, отправени към клиента, да предостави документи и записи за изясняване на въпроси свързани с предоставената сертификация, рубриката за въпроси, мнения и препоръки, която е на www.exact.e-gov.bg и други.

1. Надзорен одит

1.1 Надзорът се извършва по Процедура „Надзор на системите за управление” с цел да се провери дали се спазват условията, при които е сертифицирана системата за управление и дали сертификатът се използва по предназначение.

1.2 Надзорен одит се извършва при следните случаи:

- по утвърден годишен график / планиран /, но не по-малко от един път годишно;
- при информация от доставчика за настъпили промени в условията на сертификация;
- при постъпили в „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД сигнали за отклонения във функционирането на сертифицирана система и/ или некоректно и подвеждащо използване на сертификата и логото на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД.
- при настъпили изменения в изискванията за сертификация.

Преди всеки планиран одит клиентът дава информация в органа по сертификация за настъпили промени във фирмата през изтеклия период/ юридическия, търговския и организационния статут или промени в собственостт; организационната структура и управлението (например ключовия персонал, като например ръководители, вземащи решения или технически персонал ; координати на лицето за контакт и основното му местонахождение; обхвата на извършваните действия в рамките на сертифицираната система за управление и важни изменения на системата за управление и на процесите./

1.3 Обхватът за **планирания надзор** зависи от резултатите при последната оценка на системата за управление, но най-малко включва:

- Процеси, при които са констатирани несъответствия при предишен одит;
- Политиката и целите по качеството;
- Прегледа от ръководството;
- Вътрешните одити;
- Управление на документите и записите;
- Мониторинг и измерване;

- Управление на несъответстващ продукт (разследване на инциденти, несъответствия);
- Коригиращи и превантивни действия;
- Удовлетвореността на клиентите, вкл. постъпили рекламации;
- Непрекъснат операционен контрол (контрол на операциите);
- Преглед на всяко изменение;
- Ефикасност на системата за управление по отношение на постигане на целите;
- Непрекъснатото подобряване на системата за управление
- Спазване на правилата за използване на логото на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД /GQR.13.01/

„СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД уведомява писмено организацията за планирания надзор, като изисква потвърждение на определения период за одит. Заявителят може писмено да възрази срещу предложението за всеки член на екипа:

- от гледна точка на компетентност;
- когато разполага с доказателства, че дадено лице от екипа е служител или е нает да извършва услуги за конкурентна организация;
- когато лице от екипа е бивш служител на одитираната организация и съществува риск за безпристрастността на оценката.

В случай, че има аргументирано и прието възражение срещу предложените одитори и/или датите на провеждането на надзора, администраторът на процедурата предлага, а Изпълнителния директор одобрява нов екип за надзор, който се съгласува с клиента не повече от един път.

В случай, че организацията е заявила писмено аргументирано желание за отлагане на надзора, Изпълнителния директор преценява дали посочените причини са достатъчно основателни и определя нов срок за провеждане на надзор.

В случай че срокът на отлагане на надзорния одит надвишава 12 месеца след последната дата на предходния одит се преминава към прекратяване ползването на сертификата в съответствие с Процедура GQP.07.01.

Всички процеси, обхванати от системата за управление на сертифицираната организация се одитират най-малко един път в рамките на тригодишния сертификационен цикъл.

В случай на промяна на критериите (например поява на нова версия на съответния стандарт), „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД определя на сертифицираната организация шест месеца преходен период за адаптация към новите изисквания, освен ако законови изисквания не определят друг преходен период.

1.4 Надзорния одит се провежда по план съгласуван с клиента.

1.5 Ако по време на надзора се констатират несъответствия, те се отразяват във Доклад за несъответствия. Водещият одитор своевременно уведомява одитираната организация и съгласува предложените от нея действия за отстраняване на приините и самите несъответствия.

1.6. Когато са предприети корекции/коригиращи действия в рамките на надзора, екипът от одитори проверява изпълнението им.

1.7. В случай, че констатираните несъответствия са незначими и не носят риск за функционирането на системата за управление, изпълнението на коригиращите действия се проверява при следващ надзорен одит.

1.8. В случай, че екипът от одитори констатира отклонение от условията, при които е издаден сертификата и предложените коригиращи действия изискват по-продължителен срок за изпълнение, водещият одитор изготвя доклад с предложение за прекратяване на

сертификата за срока, необходим за тяхното изпълнение, но не повече от 6 месеца. В този период организацията няма право да използва сертификата и логото на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД.

„Сертификация” ЕАД трябва да бъде уведомена писмено при изпълнение на предложените коригиращи действия от заявителя. Водещият одитор извършва извънпланов надзорен одит с обхват, в съответствие с констатираните несъответствия и изготвя доклад до Комисията по решенията с предложение за продължаване срокът на валидност на сертификата.

1.9. Аналогични са действията на водещия одитор и когато констатира, че сертификатът се ползва некоректно и подвеждащо.

1.10. Надзорът приключва със заключително заседание, на което водещият одитор запознава одитираната организация с отчета от одита, който се подписва от водещия одитор и одитираната организация.

1.11. Комисията по решенията/ лице преглежда доклада от надзора и взема решение дали първоначалното решение за сертификация се нуждае от преразглеждане. В доклада от надзорния одит водещият одитор прави предложение за времето, когато трябва да се направи следващ надзорен одит, предвид направените констатации;

1.12. В случай, че Комисията по решенията вземе решение за прекратяване или отнемане на сертификата, одитираната организация има право да направи писмено мотивирано възражение до Комисията по възраженията при „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД, съгласно процедура "Уреждане на спорове, оплаквания и възражения" в срок от 14 (четирнадесет) дни от уведомяването.

1.13 Комисията по възражения разглежда направеното възражение и взема решение съгласно „Правила на Комисията по възраженията”. Решението и се смята за окончателно.

1.14. В случай, че организацията- заявител не е удовлетворена, тя може да се отнесе до съда.

2. Непредвидени одити

2.1 В случай, че са изменени изискванията за сертификация, се извършва надзор с обхвата на сертификационния одит, като сертифицираната организация се уведомява най-малко един месец преди провеждането на надзора.

2.2 При постъпили в "Сертификация" ЕАД сигнали за несъответствия във функционирането на сертифицирана система, при влошаване на резултатите от дейността на организациите или некоректно и подвеждащо използване на сертификата и логото на „Сертификация” ЕАД, Изпълнителния директор уведомява клиента за условията, при които ще бъде извършен непредвидения одит.

2.3 Изпълнителният директор определя екипа, извършващ одита, спазвайки принципите на независимост, компетентност и безпристрастност в зависимост от вида на проблема.

2.4 Екипът от специалисти, извършващи непредвидения одит не се съгласува с клиента.

2.5 При извършване на последващи действия при клиенти с прекратена сертификация, Изпълнителният директор определя екипът от одитори и времетраенето на одита за всеки конкретен случай.

IV. РАЗШИРЯВАНЕ ОБЛАСТТА НА ПРИЛОЖЕНИЕ НА ПРЕДОСТАВЕН СЕРТИФИКАТ ЗА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ

1. За разширяване областта на приложение на предоставен сертификат за СУ заявителят подава "Заявка за сертификация на система за управление" и попълнен Въпросник/ въпросници.

2. Разширяване областта на приложение на предоставен сертификат се допуска в следните случаи:

2.1 Когато заявителят кандидатства пред „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД по отношение на включване на допълнителни процеси в областта на приложение на вече сертифицираната СУ, които се извършват на същата територия.

В този случай се процедира, съгласно изискванията на раздел II от настоящата процедура, като се провежда пълен одит на новите процеси, както и на всички свързани с тях процеси от вече сертифицирана СУ, които се извършват на същата територия.

2.2 Когато заявителят кандидатства пред „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД по отношение на вече сертифицираната СУ, която ще се прилага и на ново географско местоположение.

В този случай се процедира съгласно изискванията на раздел II от настоящата процедура, като се одитира цялата СУ прилагана и на новото място.

2.3 Когато заявителят кандидатства за интегрирана система за управление, допълвана от втори или повече стандарти.

В този случай се процедира, съгласно изискванията на раздел II от настоящата процедура, като се провежда пълен одит на процесите, за съответствие с изискванията на прилаганите стандарти.

3. В случай на успешно приключване на процеса на сертификация, на одитираната организация се издава нов сертификат със същия срок на валидност, отразяващ направените промени в областта на приложение. При получаването на новия сертификат сертифицираната организация връща стария.

4. Разширяване областта на приложение на предоставен сертификат може да се извърши по време на надзорен одит

V. ОГРАНИЧАВАНЕ ОБЛАСТТА НА ПРИЛОЖЕНИЕ НА СЕРТИФИКАЦИЯ

Областта на приложение на сертификация може да бъде ограничен в следните случаи:

1. При уведомяване от страна на сертифицираната организация, че определени процеси на системата за управление не се прилагат.

В този случай водещият одитор преценява необходимостта от извършване на одит.. Обхватът на одита се определя от водещия одитор предвид влиянието, което неприлаганите процеси оказват върху целостта на системата за управление и нейното ефикасно функциониране.

2. При уведомяване от страна на сертифицираната организация, че системата за управление не се прилага във всички структурни единици, посочени в обхвата на сертификация

В този случай водещият одитор преценява необходимостта от извършване на одит. Ако ограничаването на областта на приложение на системата за управление по отношение прилагането ѝ в по-малко структурни единици, не се отразява на функционирането и съответствието ѝ с изискванията на прилагания стандарт, водещият одитор може да прецени, че одитът на място не е необходим. В този случай се преглежда само документацията на СУ, отразяваща настъпилите изменения.

3. При установяване по време на надзор, че процеси, включени в обхвата на СУ не се прилагат, водещият одитор може да предложи на Комисията по решенията преразглеждане на първоначално взето решение по отношение на обхват на системата и/или съответствието ѝ на изискванията на прилаганите стандарти.

В тези случаи се издават нови сертификати с ограничения обхват на СУ и се изземват невалидните.

VI. ПРЕКРАТЯВАНЕ ИЛИ ОТНЕМАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

ПРЕКРАТЯВАНЕ – мярка, която предвижда отнемане правото за ползване на сертификата за ограничен период от време /до 6 месеца/. Тя се прилага, когато допуснатите отклонения от условията, при които е издаден сертификата, могат да бъдат отстранени чрез прилагане на коригиращи действия.

ОТНЕМАНЕ – мярка, която води до отнемане правото за ползване на сертификата. Тя се прилага, когато допуснатите отклонения трайно нарушават условията, при които е издаден сертификата или същият се използва некоректно и подвеждащо

Към тези действия се пристъпва в следните случаи:

1. Екипът от одитори констатира несъответствие в условията, при които е издаден сертификата и предложените коригиращи действия изискват по-продължителен срок за изпълнение. Водещият одитор изготвя доклад с предложение за прекратяване на сертификата за срока, необходим за тяхното изпълнение, но не повече от 6 месеца;

2. Сертифицираният клиент не позволява извършването на надзорни одити според изискваната периодичност. Водещият одитор изготвя доклад с предложение за прекратяване на сертификата за срока предложен от клиента за извършването им, но не повече от 6 месеца. Ако в този период клиента не изрази готовност за провеждане на одита се преминава към процедура за отнемане на сертификата;

3. Клиента доброволно е пожелал временно прекратяване. Водещият одитор изготвя доклад с предложение за прекратяване на сертификата за срока пожелан от клиента, но не повече от 6 месеца. Ако в този период клиента не изрази готовност за провеждане на одита се преминава към процедура за отнемане на сертификата.

4. Допуснатите несъответствия трайно нарушават условията, при които е издаден сертификата или същият се използва некоректно и подвеждащо. Водещият одитор изготвя доклад с предложение за отнемане на сертификата;

Водещият одитор предава доклада с предложение за прекратяване или отнемане на сертификата и правото на ползване на знака/лого на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД на Комисия по решенията.

Изпълнителният директор изготвя Заповед за определяне членовете на Комисията по решенията съгласно изискванията на Правила на Комисия по решенията.

Същият може, в изключителни случаи, да разпреди отнемане на сертификата до произнасяне от Комисията по решенията.

Притежателят на сертификата се уведомява писмено за взетото решение. Същият може в 14-дневен срок от датата на уведомяване да обжалва решението съгласно Процедура “Уреждане на молби, жалби, рекламации”.

VII. ПОДНОВЯВАНЕ НА СРОКА НА ВАЛИДНОСТ НА ИЗДАДЕН ОТ „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД СЕРТИФИКАТ

1. Целта на одита за подновяване на сертификата е потвърждаване на 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 сертификацията. За подновяване срока на валидност на издаден от „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД сертификат за СУ **най-късно три месеца преди изтичане срока на сертификата**, сертифицираната организация трябва да изрази писмено желание.

2. Одитът за подновяване на сертификата включва:

- преглед на постигнатото от системата за управление за периода на сертификация;
- преглед на доклади от предходни надзорни одити;

- преглед на постъпилите жалби;
- преглед на информацията дадена от клиента за настъпили промени във фирмата през изтеклия период.

3. Одитът за подновяване може да включва само Етап 2, а времето за провеждането му да бъде намалено до 2/3 от времето за първоначален одит, ако извършеният преглед на записите от надзорните одити показва:

- ефикасното взаимодействие между всички елементи на системата;
- пълната ефикасност на системата в нейната цялост;
- демонстриране на отговорност за поддържане ефикасността на системата.

4. Когато в системата за управление са настъпили значими изменения / промяна в структурата или управлението на организацията на клиента, промяна в отговорностите и пълномощията на персонала, чиято дейност оказва влияние в съответствието на системата или продукта, **промяна в приложимия стандарт** и др. промени, които могат да повлияят на съответствието на СУ/, одитът за подновяване на сертификата **включва и Етап 1**.

5. За организации, при които по време на надзорните одити са констатирани несъответствия, свързани с прилагането и документирането на системата за управление, които водят до доказан риск или повтарящо се неспазване на определено изискване, одитът включва и Етап 1.

6. Одитът за подновяване трябва да бъде извършен в периода на валидността на сертификата.

7. Редът, методологията, работните документи и отговорностите при провеждане на одита са същите като тези при първоначален одит.

8. В случай че по време на одита за подновяване бъдат регистрирани несъответствия, се определя срок за предприемане на корекции и коригиращи действия, но не по-късно от 10 дни преди изтичането на срока за сертификацията

9. В сертификата за подновяване срока на валидност се записва и поредност на изданието.

VIII. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА СЕРТИФИКАЦИЯ

1. Прехвърлянето на сертификация се определя като признаването на съществуваща и **валидна** сертификация на система за управление, дадена от един акредитиран орган по сертификация, (наричан по-долу „издаващ орган по сертификация“), от друг акредитиран орган по сертификация, (наричан по-долу „приемащ орган по сертификация“) с цел да издаде собствена сертификация.

2. Не се приема за прехвърляне сертификация, за която се знае, че е била прекратена или е под заплаха от прекратяване. Ако водещия одитор не е могъл да провери статуса на сертификацията с издаващия орган по сертификация, то той изисква от организацията писмено потвърждаване, че сертификатът не е прекратен и не е под заплаха от прекратяване.

3. Преди прехвърляне, оставащите несъответствия следва да се отстранят, ако е необходимо, с издаващия орган по сертификация. В противен случай те се отстраняват и проверяват от водещия одитор.

МИНИМАЛНИ ИЗИСКВАНИЯ за прехвърляне на сертификация

1. Само сертификация, попадаща в обхвата на акредитация, е подходяща за прехвърляне. Организации, притежаващи сертификация, която не е в обхвата на подобна акредитация, трябва да се считат за нови клиенти.

2. Организацията се счита за нов клиент, ако няма последни налични одит доклади, или последния надзорен одит е забавен.

3. Преди прехвърлянето Водещия одитор извършва преглед, **на място** при бъдещия клиент. Прегледът включва:

- Преглед на документацията;
- Потвърждение, че сертифицираните услуги попадат в акредитирания обхват;
- Изясняване на причините за прехвърляне на сертификацията;
- Проверка автентичност на притежавания сертификат, валидност и обхват на дейностите попадащи в сертификацията на СУ;
- Преглед на последните одит доклади, последващи надзорни доклади и всякакви оставащи несъответствия които могат да възникнат. Получени жалби и оплаквания и предприети действия;
- Водещия одитор документира всяка неточност и резултати от прегледа, и предлага програма за одит, съгласно т. 3.1.2 от процедурата.

4. Решение за прехвърляне на сертификация се взема от Комисията по решенията въз основа на доклад от водещия одитор, след закриване на всички несъответствия в определения от него срок.

5. В случай на прехвърляне на сертификат, същият запазва първоначалният срок на валидност.

IX. ОТГОВОРНОСТИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ

1. Отговорности и задължения на сертифицираната организация

1.1 Сертифицираната организация има правото да ползва сертификационния знак/лого на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД, като стриктно спазва правилата за използване на знака /лого за съответствие. („Правила за използване на сертификационния знак/лого на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД)

1.2 Сертифицираната организация е длъжна да уведомява писмено органа по сертификация за:

- а) всяка предвидена и/или настъпила промяна в системата за управление, която може да се отрази на съответствието;
- б) промени в юридическия, търговски и организационен статут на сертифицираната организация;
- в) промени в областта на дейност или в икономическите дейности на сертифицираната организация или промени в организациите, свързани с нея;
- д) промени в работните процедури.

1.3 Сертифицираната организация е длъжна да:

- а) извърши необходимата подготовка за провеждане на оценяването, включвайки условията за разглеждане на документацията и достъпа до всички места, записи (включително отчет от вътрешни одити) и персонала за целите на оценяването, надзора и преоценяването;
- б) предостави на разположение на органа по сертификация при поискване записи от възражения и предприети коригиращи действия;
- в) прекрати употребата на рекламни материали, които съдържат позоваване на неговата сертификация при прекратяването или отнемането и.

2. Отговорности и задължения на органа по сертификация - „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД

2.1 „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД е отговорна за:

- а) решенията, свързани с предоставянето, поддържането, разширяването, ограничаването, прекратяването на действието и отнемане на сертификат;
- б) съответствието на критериите, по които се оценява СУ на клиента с тези на приложимите за тях стандарти или други документи, отнасящи се до изпълняваната от него дейност;
- в) осигуряване опазването на професионалната тайна;

d) компетентността, квалификацията и сертификацията на персонала си;
e) етично поведение – доверие, безпристрастност и дискретността на одиторите.

2.2 „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД е длъжна да:

a) осигурява всяко решение, отнасящо се до клиента да се взема от лице или лица различни от тези, които са извършили оценяването;
b) предоставя на клиента всички процедури и правила, съдържащи информация за дейността по сертификация;
c) представи на кандидатстващия всяко необходимо разяснение, когато желаният обхват на сертификация е свързан с конкретна програма.
d) предостави на кандидатстващия допълнителна информация относно заявяването, ако бъде поискана
e) документира и актуализира списъка на сертифицирани системи за управление;
f) публикува на уеб страницата на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД списък с данни за организациите и обхватът на сертификация.

2.3 „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД поддържа конфиденциалност на всички свои организационни нива, по отношение на информацията, получена в хода на изпълнение на своята работа освен в отговор на изпълнение на съдебно решение или по изискване на органа по акредитация след представяне на декларация за поверителност от негова страна.

2.4 „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД може да добавя, премахва или променя клаузи от тази процедура, като своевременно информира всички сертифицирани организации за направените промени в настоящата процедура писмено и на web - страницата на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД.

2.5 Ако несертифицирана организация използва сертификационния знак/ лого на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД, Сертификационният орган ще предприеме незабавни правни действия по отношение на нарушителя.

VIII. СПОРОВЕ, ОПЛАКВАНИЯ И ВЪЗРАЖЕНИЯ

1. **Спорове** – наличие на различия в мненията на сертифицираната или в процес на сертифициране организация и „Сертификация” ЕАД по отношение на :

- Работни процедури на „Сертификация” ЕАД
- Интерпретиране на изискванията на даден стандарт

1.1 При възникване на спорове клиентът може да потърси съдействие от Изпълнителния директор на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД.

1.2 Изпълнителният директор провежда разговори с двете страни в спора, както и с експерти, имащи отношение към него.

1.3 Изпълнителният директор писмено уведомява заинтересованите страни за своето становище по отношение на крайното решение на спора.

2. Оплаквания/жалби – Устно или писмено оплакване от нередности с молба да бъдат отстранени. “Сертификация” ЕАД различава 2 (два) вида оплаквания/жалби (наричани по-нататък оплаквания):

- Срещу “Сертификация” ЕАД и нейни оценители/одитори.
- Оплаквания на потребители от организации със сертифицирана система за управление, одитирана от „Сертификация” ЕАД или от продукти, сертифицирани от „Сертификация” ЕАД.

2.1 Оплакванията, в зависимост от характера им, се разглеждат от Изпълнителният директор или представител на ръководството.

2.2 Всяко оплакване трябва да бъде направено писмено и да бъде подкрепено със съответните факти и данни.

2.3 Изпълнителният директор на „СЕРТИФИКАЦИЯ” ЕАД в срок от 10 работни дни, информира писмено, лицето подало оплакването, за отхвърляне на оплакването или за предприети действия, когато оплакването е основателно, според процедура “Управление на несъответстващ продукт или процес. Коририращи действия” или приложимата процедура за надзор.

3. Възражение – писмено несъгласие с решение на Комисията по решенията.

4.1 Възражения се подават в деловодството на „Сертификация” ЕАД и се завеждат в регистъра.

4.2 Изпълнителния директор разглежда постъпилото възражение и издава Заповед за определяне на Комисия по възражения за всеки конкретен случай.

4.3 Комисията по възражения, заседава и излиза с решение в съответствие с Процедура “Правила на комисията по възражения”. При неоснователно възражението – изпълнителният директор уведомява писмено заявителя.

Ако Комисията прецени, че възражението е основателно тя излиза с конкретни решения.

4.4 Комисията предоставя решението си на Изпълнителния директор за разпореждане в съответствие с Процедура “Управление на несъответстващ продукт или процес. Коририращи действия” и уведомява писмено заявителя.

Уведомяването на заявителя става в двуседмичен срок от датата на взимане на решение писмено с обратна разписка.

Когато жалбата се отнася до сертифициран от „Сертификация” ЕАД клиент то той се уведомява писмено за нея и действията, които ще предприеме дружеството.

4.5 Решението на Комисията по възраженията е окончателно и обвързващо, както за клиента, така и за органа по Сертификация. След като бъде взето решение по възражение, никоя страна в спора не може да прави контра-възражения за промяна в него.

4.6 В случай, че възражението бъде прието и сертификат бъде издаден или бъде върнат, срещу органа по Сертификация не могат да бъдат предявявани претенции за възстановяване на направените разходи или каквито и да било други загуби, претърпени вследствие на уведомлението за отказ или за отнемане на сертификат.

4.7 Всички документи по дадено възражение се оформят в папка, която се идентифицира със същия номер, под който е заведено възражението в Регистъра по възраженията. Папката се предава на отговорника за архива и се съхранява най-малко 3(три) години, ако Законът за архивите не разпорежда друго.

КРАЙ