



**UNIVERSITATEA
„VASILE ALECSANDRI”
din BACĂU**
FACULTATEA DE INGINERIE

IONEL OLARU

CERTIFICAREA CALITĂȚII

- Note de curs -

PENTRU UZ INTERN

**CURS NEEDITAT POSTAT DOAR
PENTRU
UZUL STUDENTILOR!!!**

CUPRINS

Cap. 1	
PROCESUL DE CERTIFICARE	4
1.1. Introducere.....	4
1.2. Scurt istoric legat de increderea in sistemele tehnologice, produselor si serviciilor in Romania.....	6
1.3. Generalități cu privire la certificarea calității.....	7
Cap. 2.	
RELAȚII CONCEPTUALE ȘI REPREZENTAREA GRAFICĂ A TERMENILOR DIN ISO 9001	13
Cap. 3	
CARACTERISTICILE CERTIFICĂRILOR	24
3.1. Tipurile de certificari	24
3.2. Etapele certificării	26
3.3. Importanța unei planificări eficiente	29
Cap. 4.	
CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT	35
4.1. Nevoia de certificare.....	35
4.2. Obligații și responsabilități	51
Cap. 5.	
CERTIFICAREA CALITĂȚII CU DIFERITE ORGANISME DE CERTIFICARE	55
5.1. Certificarea de către TÜV Rheinland Berlin Brandenburg	55
5.2. Certificarea de către SIMTEX – OC	58
5.3. Certificarea de către Registrul Auto Român (RAR).....	61
5.4. Certificarea de către AEROQ	66
Cap. 6	
AUDITATEA SISTEMULUI DE MANAGEMENT A CALITĂȚII	72
6.1. Introducere.....	72
6.2. Metodele auditului.....	74
Bibliografie.....	77
Anexe.....	78

Cap. 1

PROCESUL DE CERTIFICARE

1.1. Introducere

1.1.1 Definiție

CERTIFICAREA reprezintă activitatea unei institutii sau organizatii autorizate, independente, în vederea determinării, verificării și atestării scrise a conformității calității unei entități (produs, serviciu sau proces) prin confirmarea superiorității tuturor caracteristicilor acestora în comparație cu un referențial prestabilit.

Criteriile generale pentru organismele de certificare a sistemului de calitate și pentru cele ce execută certificări de produse și servicii sunt prevăzute în normele Comunității Economice Europene EN 45012 și respectiv EN 45011. Aceste norme au fost adoptate în România sub numele de SR EN 45012 și respectiv SR EN 45011

Condiția impusă organismului de certificare este în primul rând neutralitatea de interese între agenții economici angajați în producerea și comercializarea produselor și serviciilor precum și de proiectarea și implementarea sistemului calității.

Pentru a vinde un produs pe piața națională și cea internațională este necesar ca produsul care se realizează să fie certificat.

Certificarea este procedura de atestare a conformității unui produs, a unui serviciu sau a unui sistem de organizarea a întreprinderii în raport cu un standard.

Activitatea în domeniul certificării este orientată spre asigurarea protecției drepturilor, sănătății și securității consumatorilor, a mediului înconjurător.

În Sistemul Național de certificare este prevăzută *certificarea obligatorie* conform Nomenclatorului produselor, proceselor și serviciilor supuse certificării obligatorii și *certificarea benevolă*. Marcile de certificare obligatorie și benevolă au fost înregistrate de Organizația Mondială a Proprietății Intelectuale din Geneva în 1995.

Produsele alimentare supuse certificării obligatorii în cadrul Sistemului Național de Certificare (SNC MD) se clasifică în 11 grupe de produse omogene:

- uleiuri vegetale și produse prelucrării lor;
- carne, produse din carne, carne din pasare, ouă și produsele prelucrării lor;
- peste, crustacee, moluste și produsele prelucrării lor;
- lapte și produse lactate;
- fructe, legume și produsele prelucrării lor;

- concentrate alimentare;
- zahar;
- bauturi nealcoolice, vinuri, divinuri, alcoolul etilic, produsele alcoolice de desert si nealcoolice;
- cofetarie, patiserie;
- hrana pentru copii;
- alte produse alimentare incluse in Nomenclatorul produselor supuse certificarii obligatorii .

Produsele alimentare, supuse certificarii obligatorii, se impart in produse usor alterabile cu termen garantat de valabilitate pina la 1 luna si produse cu termen de valabilitate indelungat - mai mult de 1 luna.

Certificarea benevola a produselor nealimentare si agricole se efectueaza la initiativa persoanelor juridice si fizice in baza cererii solicitantului. Certificarea benevola se efectueaza la corespunderea produselor cerintelor documentelor normative, care se coordoneaza intre solicitant si Organismul de certificare (OC).

In cadrul Sistemului National de Certificare se efectueaza atat certificarea obligatorie (legala), cit si certificarea benevola. Produsele, procesele si serviciile ce se supun certificarii obligatorii si benevole trebuie sa corespunda conditiilor documentelor normative de standardizare. Actiunea unei terte parti care dovedeste existenta increderii adecvate ca un produs, proces sau serviciu, corespunzator identificat, este in conformitate cu un anumit standard sau cu un alt document normativ.

Certificarea reprezinta o modalitate de atestare a conformitatii produselor, serviciilor, proceselor, sistemului calitatii unei intreprinderi, cu un referential prestabilit, atestare pe care o realizeaza un organism neutru, independent de producator si beneficiar, denumit organism de certificare.

Recunoasterea oficiala a competentei unui organism de certificare se realizeaza prin *acreditare*.

Acreditarea reprezinta procedura prin care un organism, reprezentind o autoritate, recunoaste formal ca un organism sau o persoana este competenta sa indeplineasca sarcini specifice.

Scopul principal al acreditarii este de a tine sub control organismele de certificare. Acest control poate fi exercitat direct de catre stat sau de un organism care se ocupa de toate aspectele tehnice ale acreditarii.

Acreditarea laboratoarelor este defnita ca reprezentind o "recunoastere oficiala a competentei unui laborator de incercari de a realiza anumite incercari sau tipuri de incercari". Prin urmare, acreditarea permite validarea competentei laboratoarelor, facilitind recunoasterea reciproca a incercarilor efectuate de acestea.

Prin urmare, organismul de certificare trebuie să aibă un sistem eficient de asigurare a calitatii, care să permită satisfacerea permanentă a cerințelor prevăzute în standardele de referință.

Declarația de conformitate reprezintă declarația unui furnizor, care afirmă pe propria răspundere că un produs, proces sau serviciu este în conformitate cu un standard, sau cu un alt document normativ.

În accepțiunea standardelor "furnizor" poate fi un fabricant, distribuitor, importator, organizație de servicii etc.

Declarația de conformitate trebuie să cuprindă cel puțin următoarele informații:

- numele și adresa furnizorului care a emis declarația,
- identificarea produsului (denumire, tip, număr de model și orice alte informații suplimentare relevante),
- standardele sau alte documente normative la care se face referire într-o formă precisă, completă și corespunzător definită,
- toate informațiile suplimentare care pot fi necesare (clasa de calitate, categoria etc.),
- data emiterii declarației,
- semnătura și funcția sau marcajul echivalent al persoanei autorizate,
- confirmarea că declarația a fost emisă pe propria răspundere a furnizorului.

Această declarație poate avea forma unui document, a unei etichete, sau o altă formă echivalentă. Ea poate fi tipărită sau aplicată, de exemplu, pe un imprimat, catalog, o factură, sau pe instrucțiunile de utilizare, referitoare la produsul în cauză.

1.2. Scurt istoric legat de încrederea în sistemele tehnologice, produselor și serviciilor în România

În perioada sistemului economic socialist din țara noastră se utiliza noțiunea de omologare. Metodologiile de realizare a omologării și de aprobarea acestora erau aprobate prin ordine ale ministrului de ramură și de legi. După revoluția din decembrie 1989 s-au desființat structurile organizatorice care luau parte la procesul de omologare și în acest mod și-au pierdut valabilitatea reglementărilor din perioada sistemului socialist.

Pentru perioada de tranziție la economia de piață DICM a elaborat Recomandările metodologice de omologare și certificare a produselor și serviciilor care au fost transmise tuturor societăților în anul 1991. Acestea au mai fost publicate în BI al OID-ICM nr. 1/1991 și fac parte din SQ-DICM ediție 1992 fiind tratate în broșura SAC 4.3. Până la acreditarea unor organisme de certificare, Recomandările metodologice de

omologare si certificare se aplica si in prezent cu rezultate satisfacatoare in unitatile din ramura industriei constructiilor de masini si in alte ramuri ale industriei.

1.3. Generalități cu privire la certificarea calității

Standardele mentionate prezinta criteriile generale pe care trebuie sa le indeplineasca organismele de certificare ale S.Q., produselor si serviciilor pentru a fi recunoscute la nivelul national si european.

Criteriile generale trebuie respectate, completate si imbunatatite cu pachete de proceduri specifice respectivelor domenii.

Organismul de certificare trebuie sa dispuna de mijloacele, procedurile si documentatiile necesare care sa-i permita ca activitatile de evaluare, certificare si supraveghere a sistemului de calitate sa fie executate in conformitate cu cerintele standardelor internationale de referinta.

In *figura 1* se prezinta propunerea unei scheme de evaluare a sistemului de calitate:

Inainte de a fi inregistrat ca fiind certificat conform ISO 9001, un sistem al calitatii unei firme trebuie sa functioneze si sa fie aprobat pe plan intern dupa care firma trebuie sa fie evaluata, pentru a se da asigurari ca sistemul poate fi apreciat ca fiind in intregime eficient.

Pentru realizarea evaluarii trebuie sa existe un acord bilateral intre organizatia verificata si organismele de reglementare si control in domeniul respectiv, ceea ce se realizeaza prin intermediul unui contract.

Aceasta evaluare si certificare trebuie facuta de unul dintre numeroasele organisme de certificare create special in acest scop. Procesul de certificare este prezentat pe scurt in schema din *figura 2*.

Ce este certificarea ?

- ☐ Dovada nivelului de cultura a unei firme în domeniul calitatii;
- ☐ Dovada independenta si obiectiva a unei terte parti ca o firma are capabilitatea de a desfasura activitatea certificata întotdeauna conform regulilor prestabilite si va obtine rezultate cel putin la nivelul stabilit.
- ☐ Dovada preocuparii permanente a firmei de a satisface cerintele clientului si cerintele reglementarilor în vigoare;
- ☐ Dovada preocuparii permanente a firmei de a urmari cresterea satisfactiei clientului prin continua îmbunatatire a activitatii firmei;

□ Dovada ca firma respecta prevederile din normativele naționale și/sau internaționale care reglementează domeniul certificat.

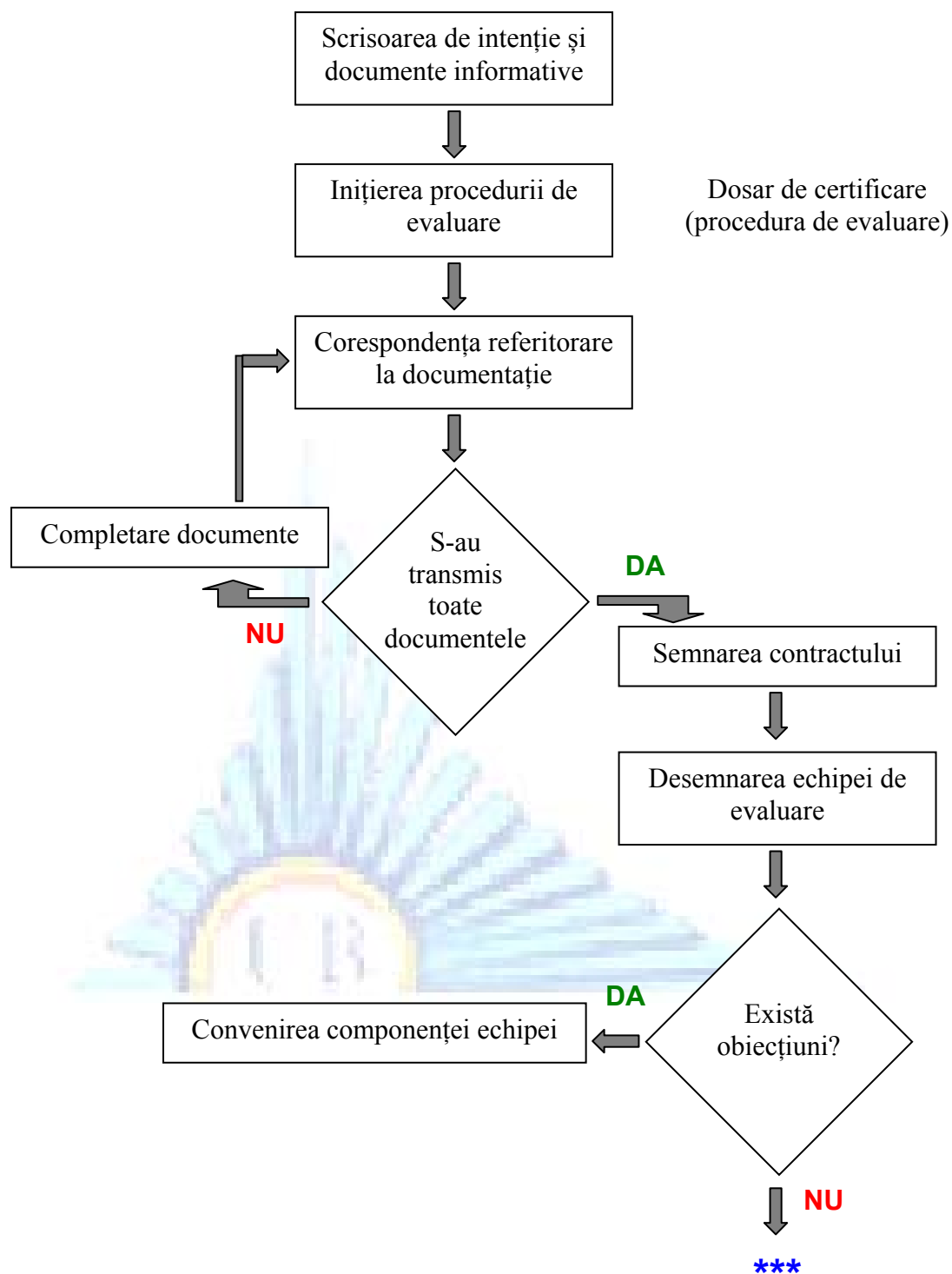


Fig.1. Fluxul de evaluare

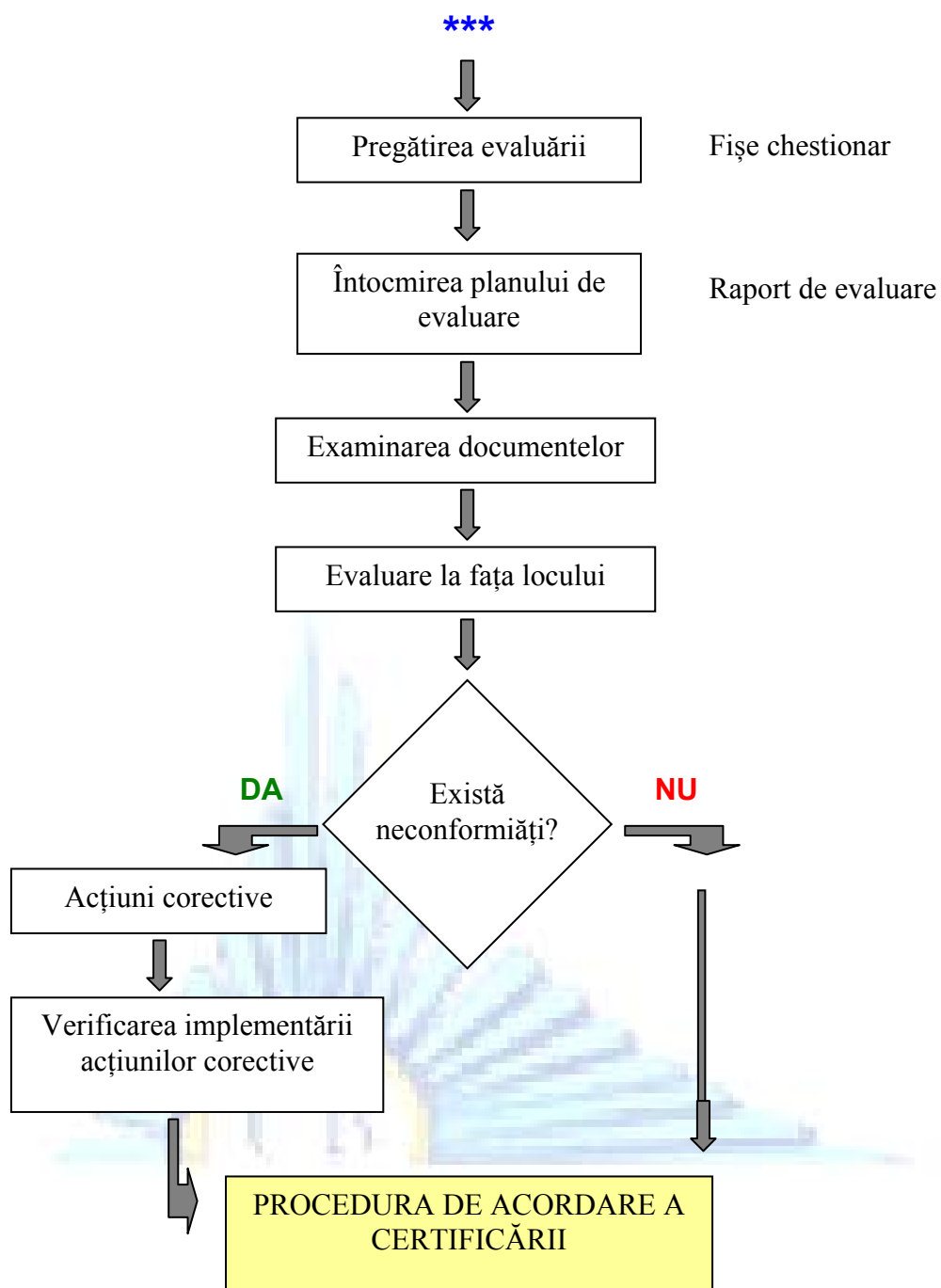


Fig.1. Fluxul de evaluare
(continuare)

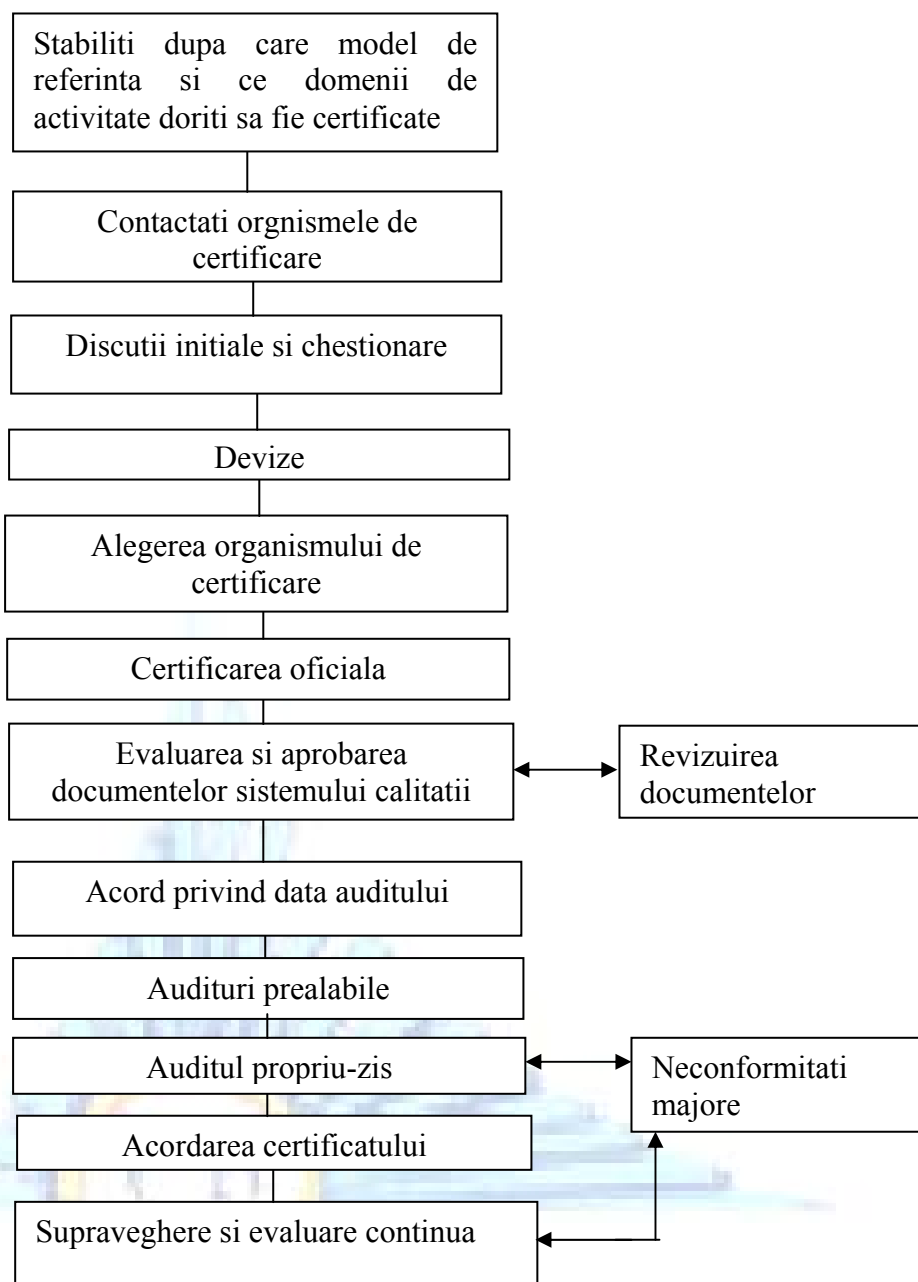


Fig. 2 Procesul de certificare ISO 9001

De ce este necesara certificarea ?

- Conserva si creste segmentul de piata existent, asigura intrarea pe noi segmente de piata.
- Reduce costurile pentru demonstrarea capabilitatii firmei de a satisface cerintele clientilor si a celor din reglementarile aplicabile;

- ☐ Reduce costurile de productie prin reducerea produselor neconforme;
- ☐ Crește șansele pe piața în competiție cu firmele care sunt certificate;
- ☐ Certificarea necesită un sistem propriu firmei, acest sistem asigură întotdeauna pârghiile (instrumentele) necesare unei continue eficientizări a activității sale.

Avantaje ale certificării

Să fii mai bun decât concurentul tău – aceasta asigură succesul pe termen lung.

Să fii mai bun înseamnă să satisfaci cerințele tot mai diversificate ale clienților și aceasta într-un timp cât mai scurt și cu costuri minime.

Să corectezi greselile este bine – să nu faci greseli este și mai bine.

Un management sistematic al calității te ajută să obții și să-ți îmbunătățești permanent performanțele.

Pentru a face un management al calității eficient și eficace trebuie să fii bine informat, iar cine deține informație este bogat și are succesul afacerii asigurat.

- **Garantarea calității:** reprezintă o recunoaștere a faptului că produsele / serviciile / sistemele corespund unui anumit nivel calitativ .
 - *confirmarea calității (certificare de spectru I):* **recunoaștere făcută de către producător**
 - *acceptul calității (certificare de spectru a II-a):* **recunoaștere făcută de către client**
 - *certificarea calității (certificare de spectru a III-a sau de terță parte):* **recunoaștere făcută de către o organizație independentă - organism de certificare**
 - *certificare de produse*
 - *certificare de personal*
 - *certificare de sisteme*

După ce firma a stabilit domeniile de activitate și modelul ISO 9001 după care dorește să fie certificată, primul pas pe care urmează să-l facă va fi identificarea unuia sau mai multor organisme de certificare care îi se par adecvate. La fel ca atunci când alegeți un nou furnizor, va trebui să contactați câteva organisme de certificare, să le analizați oferta și să cereți un deviz pentru serviciile lor. Alegerea va depinde de cunoștințele și experiența lor în domeniul dumneavoastră de activitate și de posibilitatea de a vă livra dumneavoastră, care sunteți clientul lor, un serviciu care are calitatea pe care o solicitați. Pot fi utile discuțiile și cu alte firme sau societăți comerciale care au avut deja tratative cu astfel de organisme

Organismul sau organismele de certificare alese vor solicita completarea unui chestionar cu detalii privind firma, cum ar fi:

- ◆ dacă firma este o parte a unei corporatii mai mari;
- ◆ numărul de firme în care se aplică sistemul calitatii;
- ◆ numărul de angajați;
- ◆ produsele și /sau serviciile livrate/prestate;
- ◆ situația actuală a sistemului calitatii, dacă există;
- ◆ modelul ISO 9001 după care firma dorește să fie certificată.

Acest chestionar ar putea fi însoțit și de o vizită a unui consilier al organismului de certificare la sediul firmei, care va putea să răspundă la orice întrebare referitoare la procesul de certificare și la rolul jucat de organismul de certificare.



Cap. 2.

RELAȚII CONCEPTUALE ȘI REPREZENTAREA GRAFICĂ A TERMENILOR DIN ISO 9001

Universalitatea aplicării modelelor ISO 9001 necesită utilizarea unei descrieri tehnice, dar fără utilizarea unui limbaj tehnic și, în același timp, a unui vocabular coerent și armonizat care este ușor de înțeles de către toți utilizatorii potențiali ai standardelor sistemelor de managementul calității.

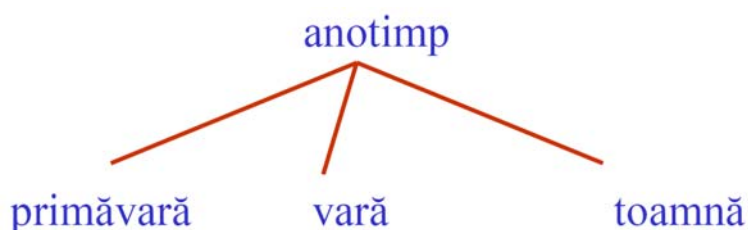
Conceptele nu sunt independente unul de celălalt și o analiză a relațiilor între concepte în domeniul sistemelor de managementul calității și aranjarea lor în sisteme conceptuale este o condiție a unui vocabular coerent. O astfel de analiză a fost utilizată în dezvoltarea vocabularului specificat în standardul ISO 9001.

În domeniul terminologiei, relațiile între concepte sunt bazate pe formarea ierarhică a caracteristicilor speciilor astfel că cea mai eficientă descriere a conceptului este formată prin stabilirea speciilor și descrierea caracteristicilor care îl disting de conceptele superioare (părinte) sau aflate pe același nivel.

ISO 9001 utilizează trei forme de relații conceptuale: **generice**, **partitive** și **asociative**.

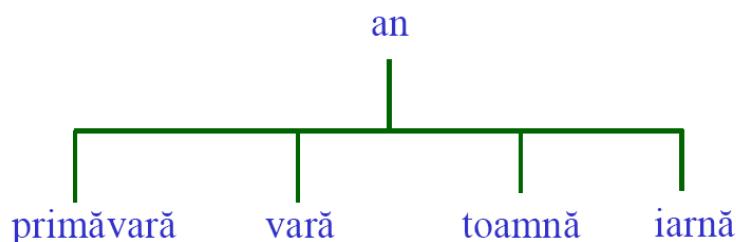
Relație generică. Conceptele subordonate în cadrul ierarhiei moștenesc toate caracteristicile conceptului superior și conțin descrieri ale acestor caracteristici care le disting de conceptul superior (părinte) sau aflate pe același nivel, cum ar fi de exemplu relația dintre *primăvară*, *vară*, *toamnă*, *iarnă* și *anotimp*.

Relațiile generice vor fi descrise printr-o diagramă arbore, fără săgeți.



Relație partitivă. Conceptele subordonate în cadrul ierarhiei formează părțile componente ale conceptului superior; de exemplu *primăvară*, *vară*, *toamnă* și *iarnă* pot

fi definite ca elemente componente ale conceptului *an*. Relațiile partitive sunt descrise prin diagrame compuse din linii orizontale și verticale fără săgeți.



Relație asociativă. Aceste relații sunt utile în identificarea naturii relației între concepte în cadrul sistemului conceptual, cum ar fi cauză – efect, activitate și localizare, activitate și rezultat, instrument și funcție, material și produs. Relațiile asociative sunt descrise printr-o linie cu săgeți la ambele capete.



Diagramele conceptuale care au stat la baza dezvoltării standardului ISO 9001

(figurile 2.1 ... 2.10)

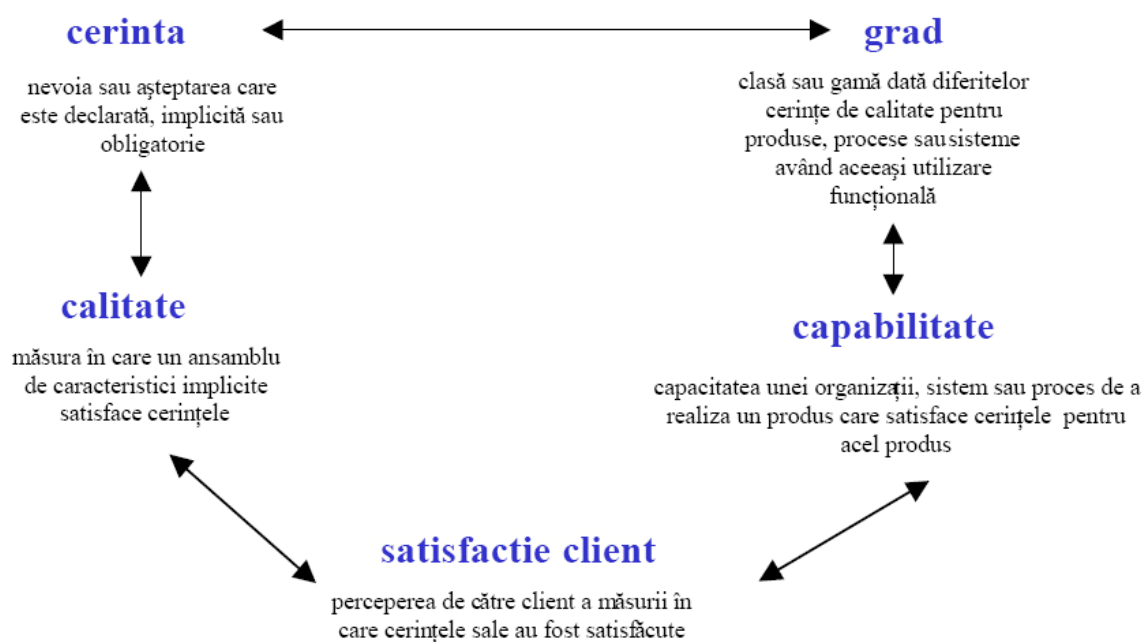


Fig. 2.1. Concepte specifice calității

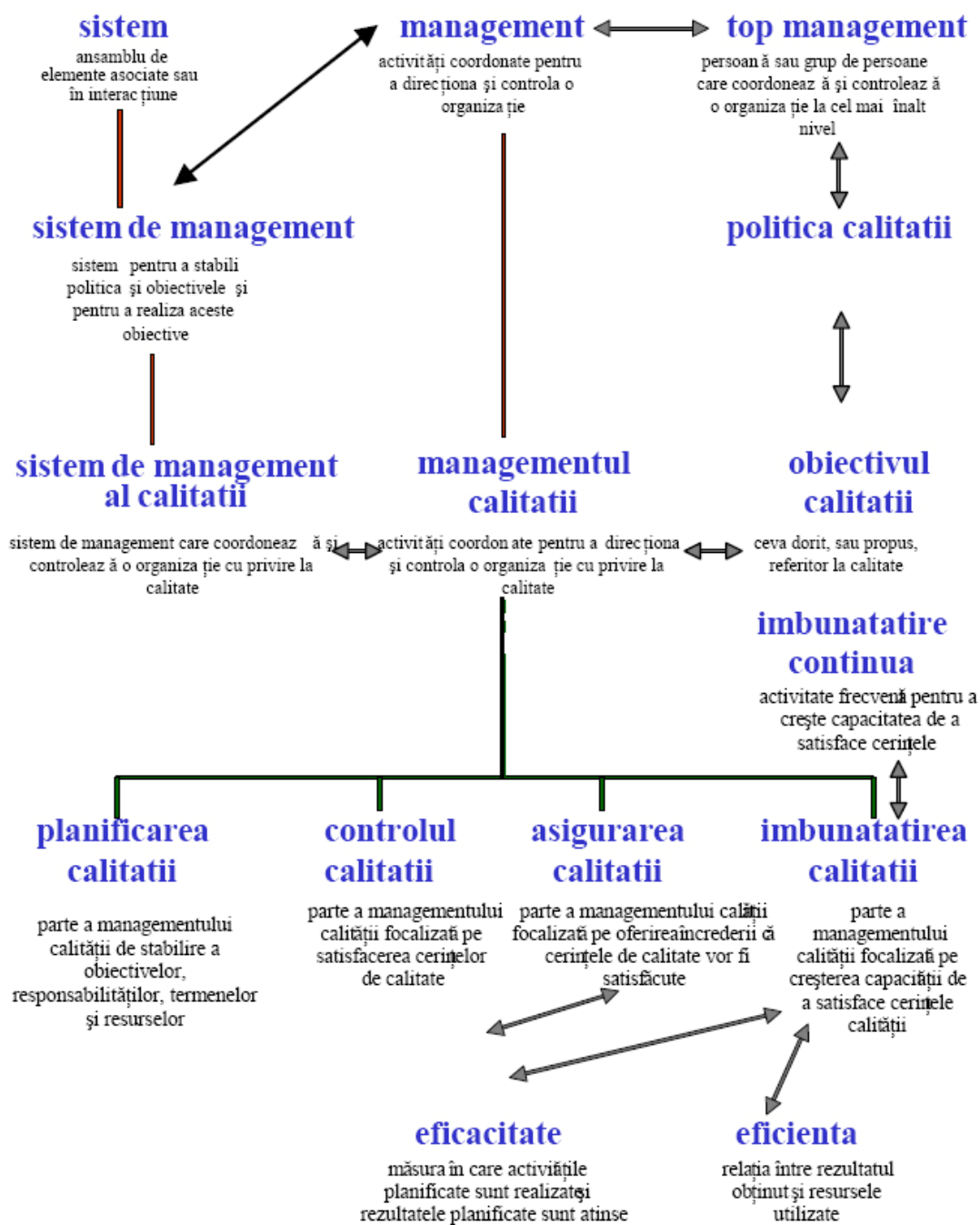


Fig. 2.2. Concepte specifice managementului

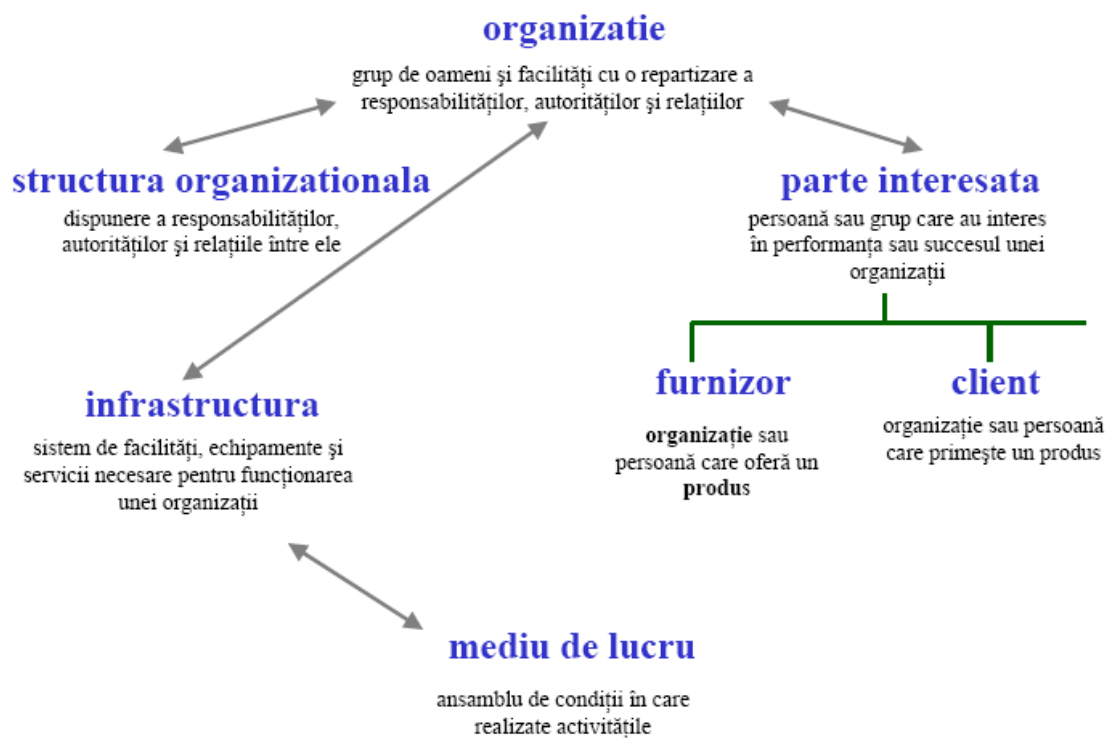


Fig. 2.3. Concepte specifice organizației

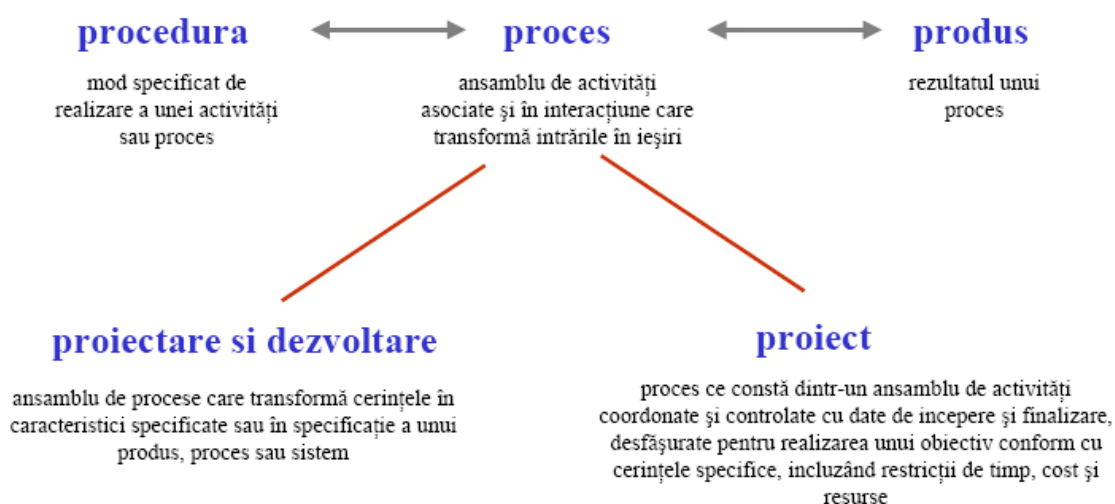


Fig. 2.4. Concepte specifice procesului și produsului

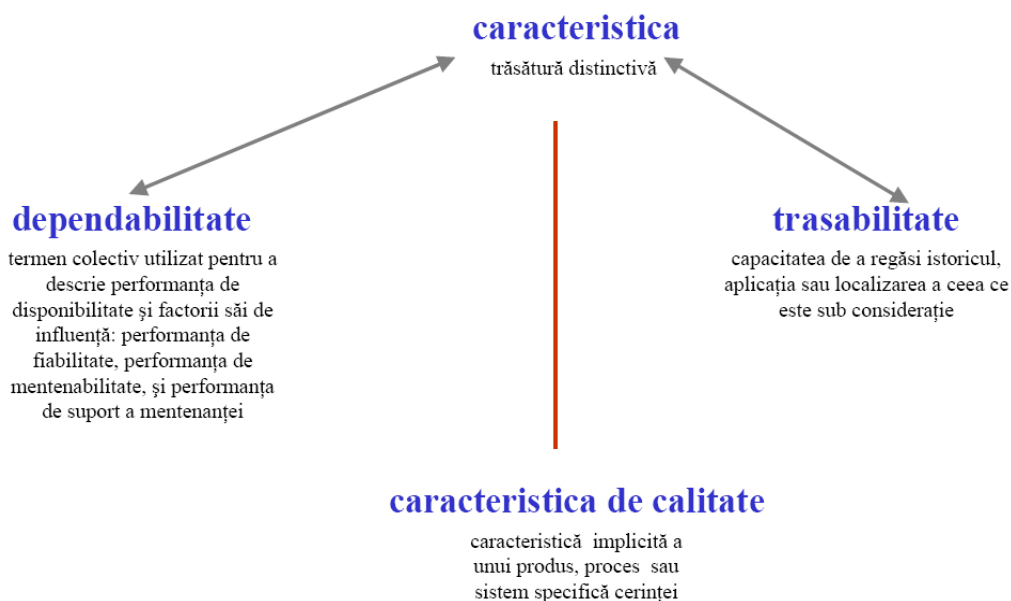


Fig. 2.5. Concepte specifice caracteristicilor

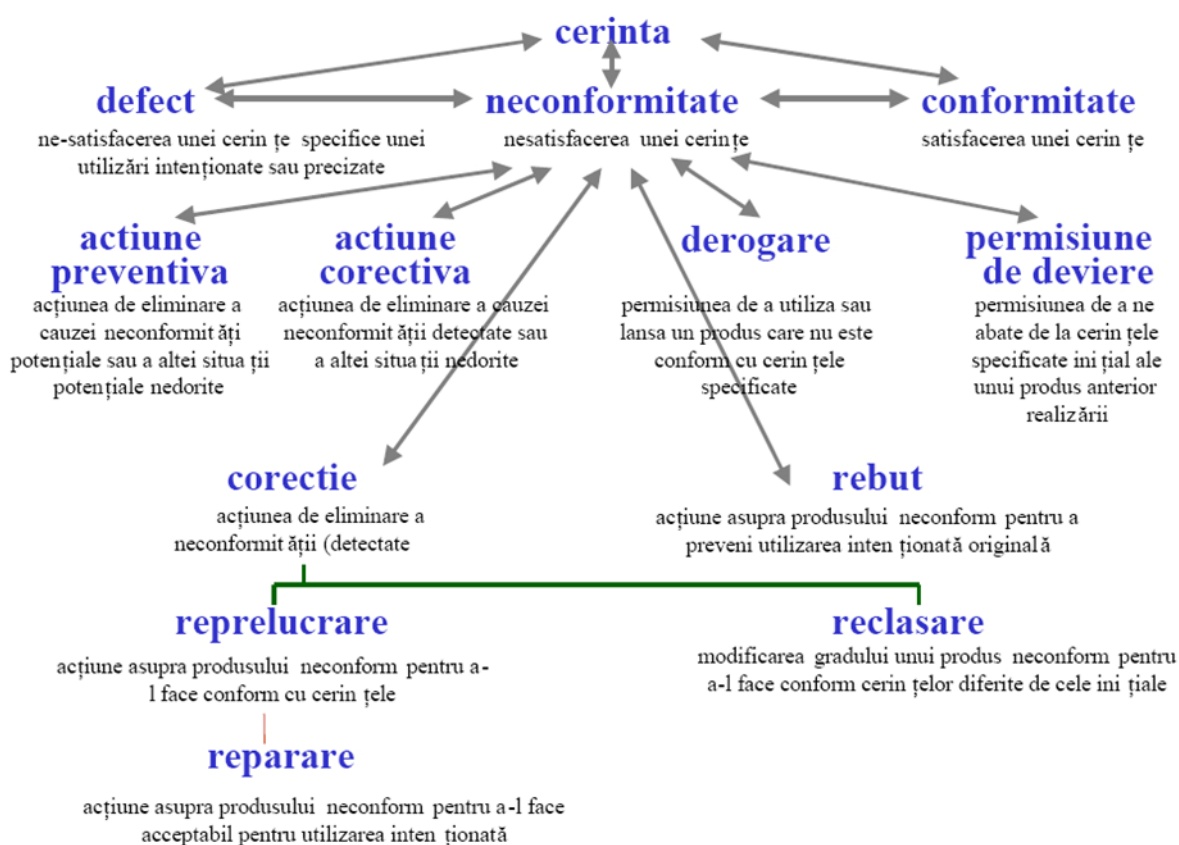


Fig. 2.6. Concepte specifice conformității

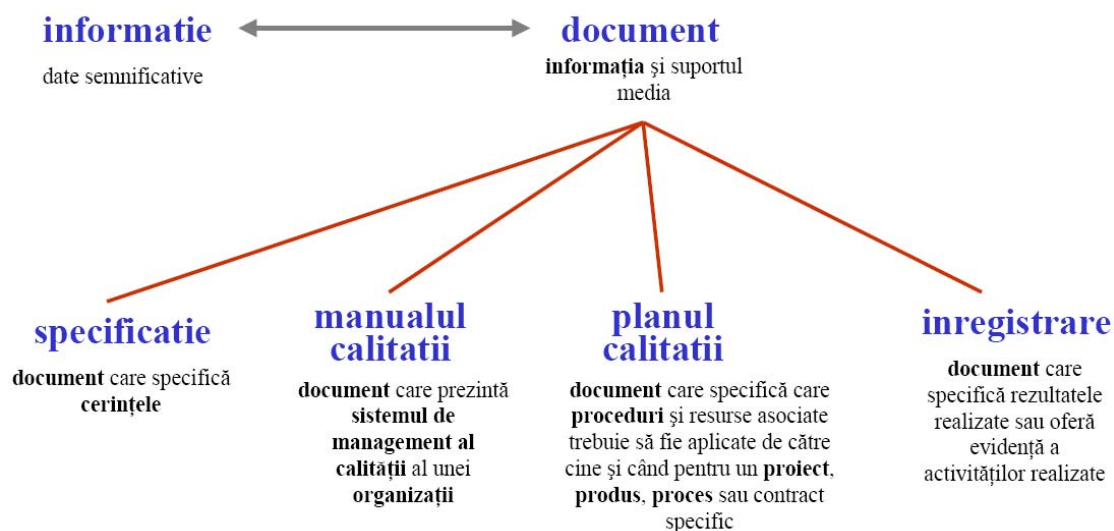


Fig. 2.7. Concepte specifice documentației

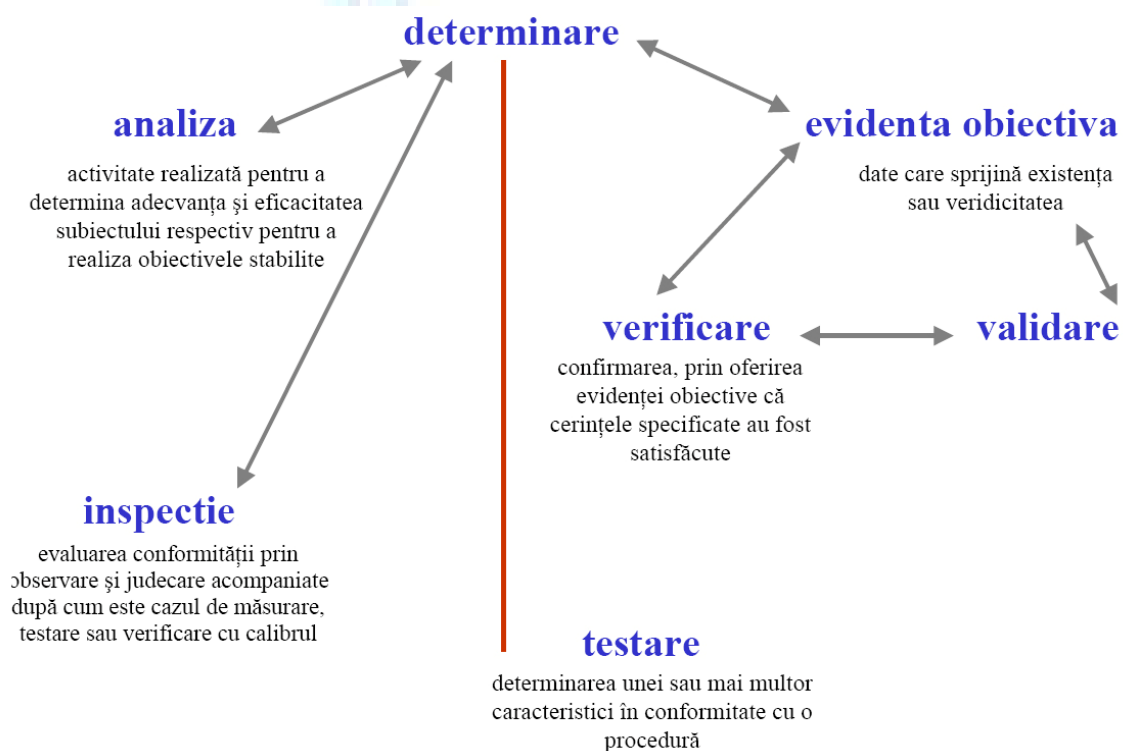


Fig. 2.8. Concepte specifice examinării

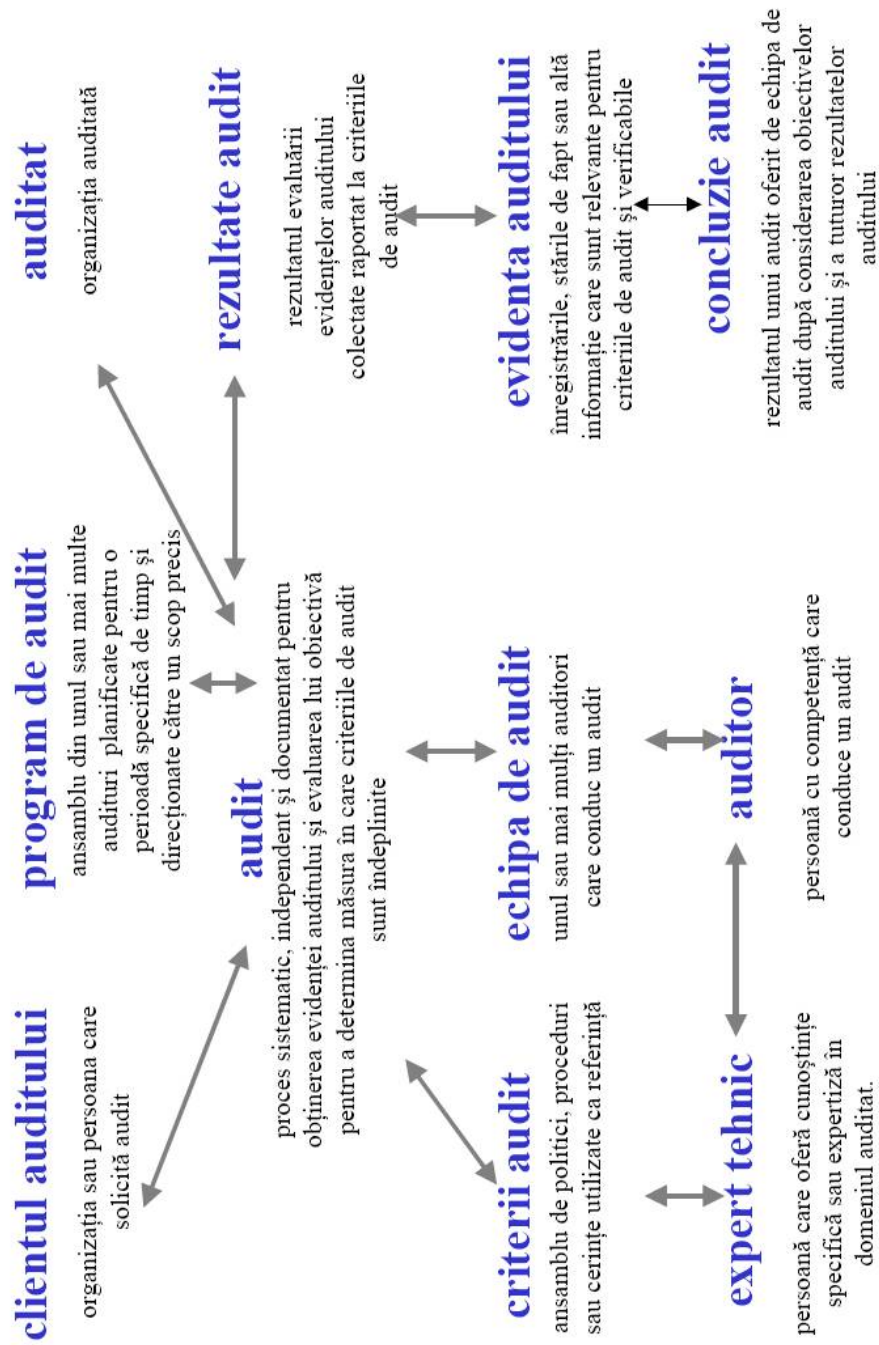


Fig. 2.9. Concepte specifice auditului

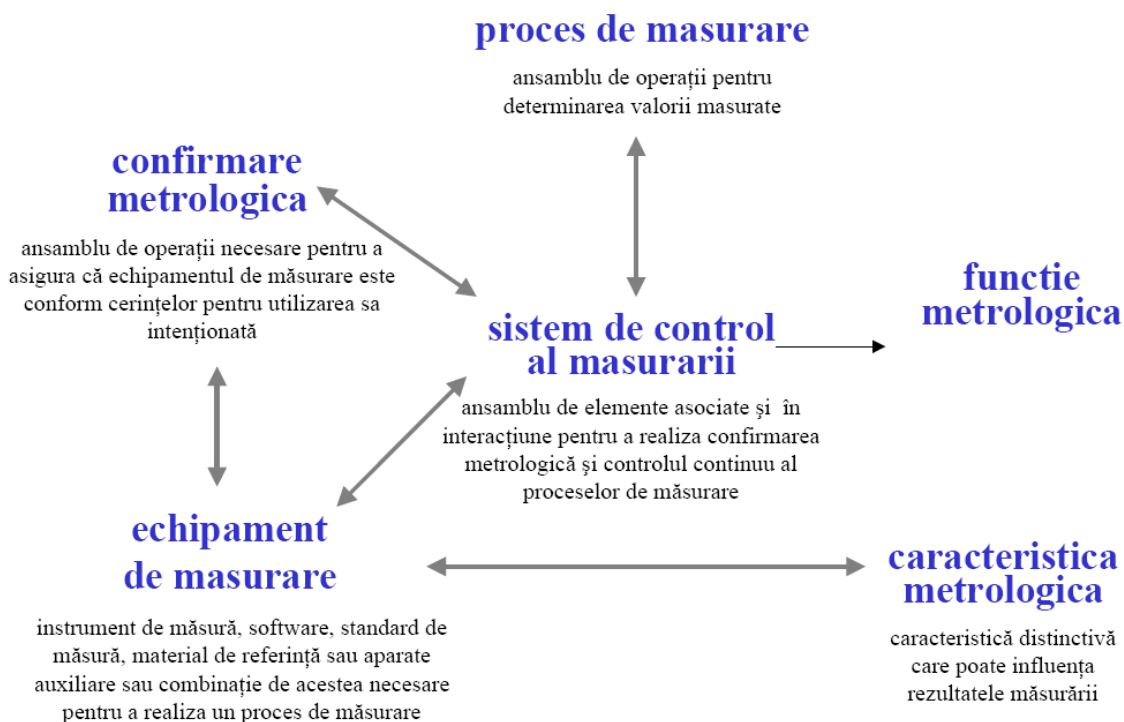


Fig. 2.10. Concepte specifice asigurării calității pentru procesele de măsurare

Standardul ISO 9001:2000. *Sisteme de management al calității*. Cerințe stabilește cerințele pentru un sistem de managementul calității atunci când o organizație:

- are nevoie să demonstreze abilitatea sa de a furniza consecvent produse care să satisfacă cerințele clientului și cerințele reglementărilor aplicabile;
- dorește să mărească satisfacția clientului prin aplicarea eficace a sistemului, inclusiv a proceselor de îmbunătățire continuă a sistemului și prin asigurarea conformității cu cerințele clientului și a celor de reglementare aplicabile.

Acesta integrează patru procese esențiale: **Responsabilitatea managementului, Managementul resurselor, Realizarea produsului, Măsurare, analiză și îmbunătățire.**

Modelul prezentat în figura 11 reflectă integrarea celor patru clauze ale standardului.

ISO 9001:2000 oferă atât o integrare pe verticală cât și una pe orizontală. În ceea ce privește integrarea pe verticală, managementul stabilește cerințele în cadrul secțiunii corespunzătoare **Responsabilității Managementului**, resursele necesare sunt identificate și angajate în cadrul **Managementului Resurselor**, procesele sunt create și conduse în cadrul secțiunii **Realizarea produsului**, iar rezultatele sunt măsurate, analizate și îmbunătățite în cadrul secțiunii corespunzătoare **Măsurării, Analizelor și Îmbunătățirii**.

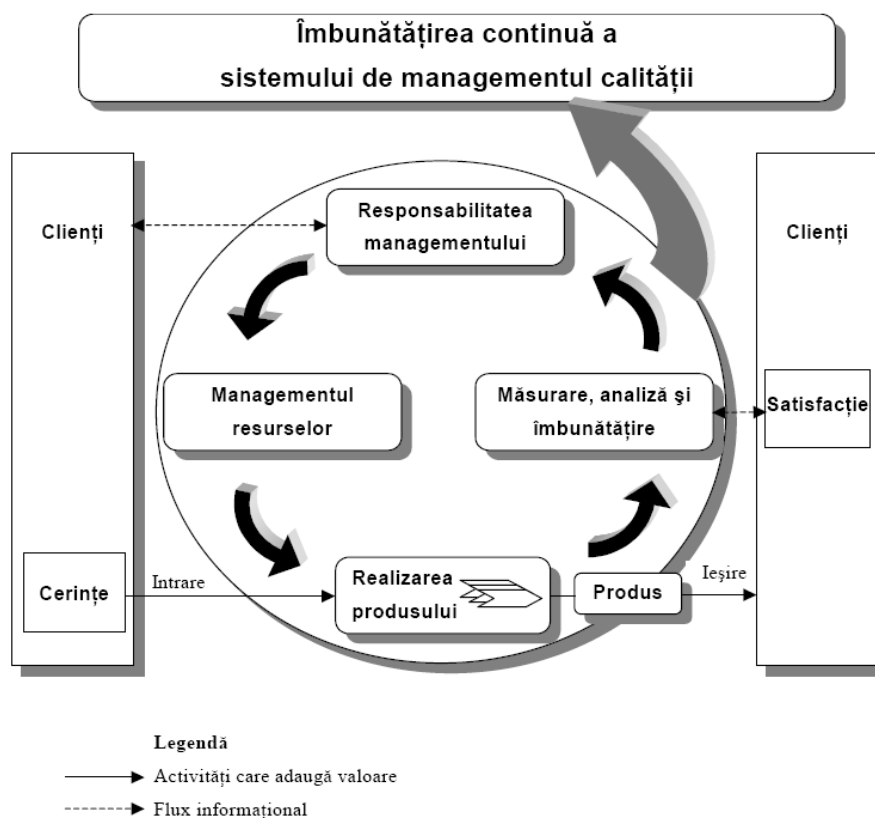


Fig. 2.11. Modelul unui sistem de managementul calității bazat pe proces

Analiza realizată de management închide bucla, ciclul revenind la secțiunea corespunzătoare Responsabilității Managementului pentru autorizarea și inițierea schimbării. În ceea ce privește integrarea pe orizontală, modelul ilustrează faptul că clienții joacă un rol important la intrarea în proces, prin cerințele exprimate de aceștia, procesele sunt apoi puse în practică în vederea satisfacerii acestor cerințe, iar satisfacția clienților este evaluată la ieșirea din proces. Datele de ieșire sunt utilizate pentru a îmbunătăți intrările provenite de la părțile interesate, completând bucla orizontală.

Se observă că standardul ISO 9001:2000 este construit pe baza conceptului lui Deming – Plan – Do – Check – Act (Planificare, Execuție, Verificare, Acționare). În figura 12 se prezintă o simplificare a ceea ce un sistem de managementul calității încearcă să realizeze. În multe organizații există metode stabilite de lucru și tot ceea ce este necesar este o înregistrare a ceea ce se realizează în prezent.

Modelul ISO 9001:2000 este unul generic și poate fi implementat practic în orice organizație, indiferent de tipul, dimensiunea și produsul oferit.

ISO 9001:2000 elimină dezavantajul modelelor anterioare legat de necesitatea optării pentru unul dintre modelele ISO 9001, 9002 sau 9003. Astfel, acolo unde o anumită cerință (e) a acestui standard nu poate fi aplicată datorită naturii organizației și produselor sale, aceasta poate fi considerată pentru excludere. Acolo unde sunt făcute excluderi,

conformitatea cu cerințele cu modelul ISO 9001:2000 nu poate fi acceptată decât dacă excluderile sunt limitate la cerințele cuprinse în clauza 7 (Realizarea produsului), și astfel de excluderi nu afectează capacitatea sau responsabilitatea organizației de a oferi produse care satisfac cerințele clientului și pe cele legale aplicabile.

Această precizare vine ca urmare a comasării celor trei modele ISO 9001, 9002 și 9003 în unul singur: 9001 (fig. 13).

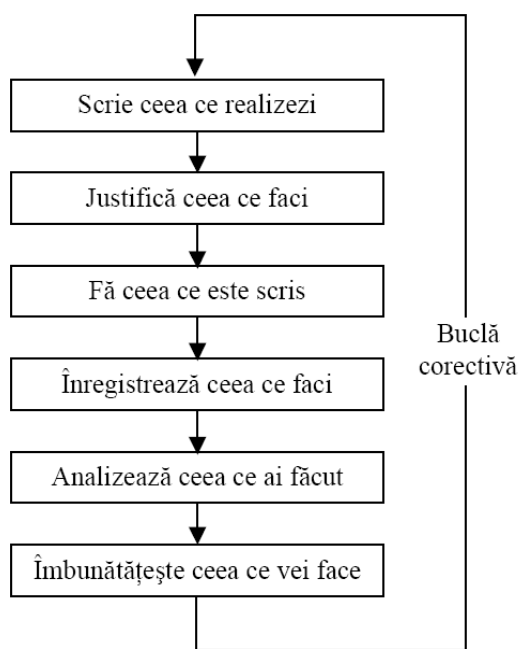


Fig. 2.12. Ciclu PDCA

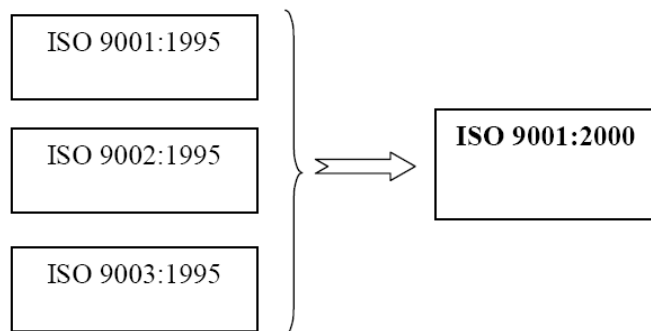


Fig. 2.13. Trecerea de la ISO 9001/2/3 la ISO 9001

O altă modificare față de modelele anterioare se referă la terminologie.

Termenul „organizație” înlocuiește termenul „furnizor” utilizat în ISO 9001:1995, și se referă la unitatea la care i se adresează modelul ISO 9001:2000. De asemenea, termenul „furnizor” înlocuiește acum termenul „subcontractant”.

*În tot textul Standardului ISO 9001:2000, acolo unde termenul „**produs**” apare, el semnifică de asemenea „**serviciu**”. Acesta este de asemenea un termen generic cu scopul de a simplifica terminologia. De fapt în tot textul standardului remarcăm o „**conomie**” drastică de cuvinte, o utilizare rațională a acestora.*



Cap. 3

CARACTERISTICILE CERTIFICĂRILOR

3.1. Tipurile de certificari

În practica se întâlnesc cel mai frecvent următoarele tipuri de certificari: certificarea produselor și serviciilor; certificarea sistemului calitatii.

Certificarea produselor și serviciilor reprezintă atestarea, de către organismul de certificare, a conformității acestora cu un anumit standard, sau cu un alt document normativ.

Acest tip de certificare prezintă mai multe avantaje.

- În primul rând, certificarea oferă un avantaj comercial, contribuind la promovarea produselor și serviciilor. Ea reprezintă o dovadă obiectivă că sunt respectate caracteristicile de calitate menționate în standardul (documentul normativ) de referință, facilitând orientarea consumatorilor în alegerea produselor și serviciilor. Aceștia au mai multă încredere în produsele/serviciile certificate.
- Certificarea permite, în același timp, eliminarea încercărilor multiple și costisitoare, efectuate atât de producător/prestator de servicii, cât și de diverși beneficiari sau intermediari. În condițiile armonizării procedurilor de certificare și utilizării unor referențiale identice sau comparabile, certificarea poate contribui la înlăturarea barierelor tehnice din calea comercializării libere a produselor și serviciilor.

Ținând seama de toate aceste avantaje, furnizorii sunt interesați să-și îmbunătățească continuu calitatea produselor și serviciilor, pentru a putea asigura satisfacerea condițiilor certificării.

Dovada conformității produselor și serviciilor poate fi sub formă unui certificat de conformitate, a unei mărci de conformitate, sau a unei licențe acordate furnizorului în cauză.

Certificatul de conformitate reprezintă un document, emis pe baza regulilor unui sistem de certificare, care indică, cu un nivel suficient de încredere, că un produs, proces sau serviciu, corespunzător identificat, este în conformitate cu un anumit standard sau cu un alt document normativ. Certificatul de conformitate conține, de regulă, o parte informativă privind caracteristicile impuse, informații referitoare la organismul care a efectuat verificările și, eventual, marca de conformitate.

Marca de conformitate (pentru certificare) este o marca protejată, aplicată sau emisă pe baza regulilor unui sistem de certificare, care indică, cu un nivel suficient de încredere, că produsul, procesul sau serviciul în cauză este în conformitate cu un anumit standard, sau cu un alt document normativ.

Licența (pentru certificare) este un document prin care organismul de certificare acordă unei persoane sau unui organism dreptul de a utiliza certificate sau mărci de conformitate pentru produsele, procesele sau serviciile sale, în conformitate cu regulile schemei aferente de certificare.

Certificarea obligatorie se referă la "domeniul reglementat". Acest domeniu definește produsele și serviciile care cad sub incidența unor reglementări obligatorii: reglementări naționale referitoare la protecția vieții, sănătății consumatorului, protecția muncii și a mediului înconjurător, directivele de armonizare privind "cerințele esențiale".

Certificarea voluntară se referă la "domeniul nereglementat", deci la produsele și serviciile pentru care nu există reglementări obligatorii. Acest tip de certificare este utilizat de întreprindere ca instrument pentru păstrarea pietelor de desfacere sau pentru cucerirea unor noi segmente de piață.

Ordonanța guvernamentală amintită definește domeniul nereglementat ca reprezentând "domeniul în care punerea în circulație, pe piață, a produselor și serviciilor nu este reglementată prin legi și alte acte normative".

Certificarea produselor și serviciilor presupune parcurgerea următoarelor etape mai importante:

- solicitarea certificării, pe baza unei cereri însoțite de dosarul tehnic și de angajamentul întreprinderii privind respectarea cerințelor din reglementarea tehnică de referință;
- instrumentarea dosarului de către organismul de certificare și efectuarea unor încercări asupra produsului, într-un laborator acreditat;
- efectuarea unui audit la întreprindere, de către organismul de certificare sau în numele acestuia, pentru a verifica dacă procesul de fabricație sau de prestare a serviciului este ținut sub control, iar inspecțiile, încercările asupra produsului, serviciul sunt executate în mod corespunzător;
- acordarea certificatului de conformitate și a dreptului de utilizare a mărcii de conformitate;
- menținerea dreptului de a deține certificatul sau marca de conformitate, pe baza autocontrolului furnizorului și a verificărilor periodice efectuate de organismul de certificare.

Certificarea sistemului calitatii reprezinta atestarea, de catre organismul de certificare, a conformitatii acestuia cu un standard de referinta din familia ISO 9000 sau echivalentele acestora.

Certificarea se poate realiza si pe baza unui alt document normativ. In acest caz organismul de certificare trebuie sa demonstreze ca documentele in cauza au in vedere un sistem al calitatii de nivel si continut comparabile cu standardele ISO.

Motivele pentru Certificarea sistemului calitatii dupa sistemul ISO:

- dobandirea unui avantaj fata de concurenti;
- solicitarea clientilor;
- imbunatatirea imaginii organizatiei pe piata;
- imbunatatirea calitatii produselor;
- prevenirea pierderilor datorate raspunderii juridice pentru produs.
- imbunatatirea planificarii si tinerii sub control a proceselor;
- realizarea unor produse conforme specificatiilor;
- consecventa in aplicarea tehnologiilor;
- cresterea eficientei, a productivitatii.

3.2. Etapele certificarii

A. Devizul

Dupa completarea chestionarului, organismul sau organismele vor putea sa precizeze taxele ce se vor plati atat pentru auditarea si certificarea initiala, cat si pentru supravegherea continua si reevaluarea periodica. Taxele vor depinde de elementele descrise in chestionar. In general, cu cat firma este mai mare, cu atat sunt mai mari si taxele, mai ales atunci cand activitatile se desfasoara in sedii diferite. Certificarea conform ISO 9001 va necesita costuri mai ridicate decat 9002, care la randul lui va fi mai costisitor decat 9003.

B. Cererea

Dupa ce a fost ales cel mai potrivit organism de certificare, se va face o cerere oficiala de certificare ISO 9000 si, in mod normal, se vor plati in aceasta etapa taxele de auditare si certificare.

C. Certificarea sistemului calitatii

Cand sistemul documentat este intr-un stadiu avansat de elaborare, el va fi examinat de organismul de certificare. Desi elementele sistemului nu vor fi complete, manualul calitatii trebuie sa fie aprobat si revizuit, daca este necesar.

In aceasta faza, cele mai multe firme vor fi in masura sa ajunga la un acord privind un grafic de finalizare a lucrarilor de dezvoltare si implementare a intregului sistem si a datei auditarii propriu-zise.

D. Preauditurile

Firma poate, in orice etapa, sa fie preauditata de organismul de certificare sau de catre o terta parte independenta. Acest lucru va fi util pentru ca firma sa se asigure ca dezvoltarea este pe drumul cel bun, dar in acest caz va fi solicitata si o taxa corespunzatoare pentru auditori.

E. Auditul

La data stabilita, organismul de certificare va efectua un audit amanuntit al sistemului calitatii, auditand in profunzime aplicabilitatea lui la firma si conformitatea cu cerintele standardului. Auditorii vor cauta dovezi cum ca sistemul este implementat in toata firma si ca el se dovedeste a fi eficace. Nici o piatra nu va ramane neintoarsa si orice angajat poate fi chemat de auditori ca sa prezinte rolul sau raportat la sistemul calitatii.

Auditurile facute de o terta parte prezinta urmatoarele avantaje:

- scad costurile beneficiarilor
- scad costurile furnizorilor
- ghidul cumparatorului

Auditul poate dura de la cateva ore la cateva zile, in functie de marimea si intinderea firmei. Poate fi vizitat fiecare sediu unde este aplicat sistemul calitatii. Exista patru posibilitati de finalizare a auditului:

a. Aprobare

Auditorii nu gasesc nici o deficiente a sistemului calitatii si sunt pe deplin satisfacuti ca sistemul, implementarea si eficacitatea lui satisfac total cerintele

standardului. Recomandarea de acordare a certificatului va fi înaintată către organismul de certificare.

b. Neconformități minore

Deși sistemul calitatii, implementarea și eficacitatea lui pentru cele mai multe activități sunt conforme cu standardul de referință, există una sau mai multe deficiențe minore cărora trebuie să li se acorde atenție. Acestea nu vor fi însă suficiente pentru a-i face pe auditori să propună recomandarea de acordare a certificatului, dar vor fi examinate în timpul următoarelor vizite de supraveghere pentru a se verifica dacă au fost corectate corespunzător.

c. Neconformități majore

Dacă vor fi găsite una sau mai multe neconformități majore, acestea vor arăta că sistemul sau implementarea lui nu satisfac cerințele standardului. Acordarea certificatului nu va fi recomandată, dar firmei i se va da ocazia să elimine deficiențele, în cadrul unei perioade de timp stabilite. Auditorii vor reveni pentru a reexamina domeniile în cauză și dacă vor fi găsite satisfacătoare, vor propune ca sistemului să i se acorde certificatul.

d. Respingerea

Sistemul nu îndeplinește cerințele într-un număr substanțial de domenii. Auditorii vor discuta cursul adecvat al acțiunilor ce urmează să fie luate de firmă, care pot fi o reproiectare parțială sau totală a sistemului sau abandonarea lui.

F. Acordarea certificatului

Ca urmare a recomandărilor auditorilor, firmei i se va acorda un certificat corespunzător. Aceasta va putea apoi să-l afișeze în mod legal și cu îndreptățită mandrie, să susțină că este o firmă certificată în conformitate cu standardul de referință și să afișeze sigla "certificat" pe sediile, formularele și materialele publicitare.

G. Supravegherea și evaluarea continuă

Certificarea va fi valabilă la început pentru trei ani, pe durata cărora organismul de certificare va face vizite periodice de supraveghere și verificări pentru a se asigura că sistemul calitatii continuă să fie dezvoltat și implementat eficient și că orice neconformități minore descoperite anterior au fost rezolvate. După trei ani va avea loc

din nou un audit propriu-zis, pentru a stabili dacă este oportună menținerea în continuare a certificării.

Cele mai multe firme vor forma un grup de lucru sau de coordonare care va realiza un studiu de fezabilitate și va stabili elementele de bază care vor fi prezentate directorului general înainte de a fi descrise într-un plan detaliat al proiectului.

Grupul trebuie să-l includă pe reprezentantul managementului responsabil de calitate, dacă acesta a fost nominalizat, și va lucra mai întâi pentru alegerea organismului de certificare, pentru examinarea cerințelor ISO 9000 față de sistemele actuale din firmă, pentru evaluarea eventualelor avantaje pe care le va aduce certificarea și pentru estimarea costurilor de implementare și de certificare a sistemului.

În această etapă probabil se vor estima doar anumite cifre globale ale bugetului pentru costuri și beneficii și angajamentele făcute în această etapă pentru finanțarea și pentru asigurarea cu personal vor fi doar provizorii. Așa cum se va vedea în etapa de planificare detaliată, nu este posibilă estimarea cu precizie a resurselor necesare până când nu s-a determinat mărimea totală a proiectului.

3.3. Importanța unei planificări eficiente

Dezvoltarea și implementarea sistemelor calitatii și procesul de certificare a acestora conform standardelor ISO 9000 trebuie să fie apreciat de orice firmă ca fiind un proiect pe termen mediu sau lung. Ca în cazul oricărui proiect, planificarea eficientă este esențială. Timpul consumat pentru etapa de planificare este uneori irosit și probabil se va plăti o parte din dividende pentru a evita greșelile și refacerile costisitoare.

Cel mai frecvent rezultat al lipsei planificării sau a unei planificări neadecvate va fi probabil haosul, sau, și mai rău, eșecul total. O planificare bună va face ca obiectivele să fie atinse în cadrul graficului de timp stabilit și va prezenta puncte de referință față de care se vor putea face evaluări în timpul desfășurării procesului, permițând ca deficiențele să fie identificate, nemăsurate și corectate înainte ca ele să creeze obstacole majore în calea progresului.

Un plan bun se va caracteriza prin:

- obiective clare;
- un punct de pornire stabilit și o cunoaștere a resurselor existente;
- evaluarea cerințelor de resurse suplimentare;
- priorități identificate;
- sarcini alocate;
- termene stabilite;
- mijloace de monitorizare a performanțelor.

El trebuie sa fie elaborat in urma unor analize si discutii purtate cu toti cei implicati, sa fie redactat si apoi comunicat in scris tuturor partilor interesate. Grupul de lucru sau coordonare urmeaza sa-si schimbe componenta in acest moment, daca este necesar, si sa devina un grup de planificare al proiectului.

A. Obiective

Acestea ar trebui sa stabileasca clar in ce consta finalitatea proiectului, de exemplu, care model al standardului se va avea in vedere si ce domenii de activitate ale firmei urmeaza sa fie incluse. Este cazul sa se obtina certificarea ISO 9002 cu o trecere ulterioara la ISO 9001? Toate functiile firmei vor fi incluse de la inceput in domeniul certificarii sau unele vor fi incluse mai tarziu sau niciodata? Ce putem spune despre necesitatea mentinerii certificarii?

Cu cat obiectivele vor fi mai exacte, cu atat se va lasa mai putin loc intamplarii si/sau speculatiilor iar planul va fi mai cuprinzator si mai eficient.

B. Punctul de plecare

Multe planuri destul de bune pot sa esueze daca cei implicati nu sunt constienti de punctul din care trebuie sa inceapa. Prin ce modalitate putem stabili cum sa ajungem de la punctul A la punctul B daca nu stim precis unde este A?

Pentru a stabili care este punctul de plecare, trebuie sa luam in considerare urmatoarele aspecte:

a. Sisteme si proceduri existente

Acesta este unul dintre punctele-cheie in evaluarea marimii proiectului si implicit a termenelor si resurselor necesare. Ce elemente ale sistemului sunt aplicate in prezent si care pot, cel putin partial, sa fie conforme cu cerintele ISO 9000? Merita efortul sa se aloce timp pentru o investigare amanuntita asupra gradului in care activitatile prezente satisfac cerintele standardului?

Acesta este principalul scop al prezentarii amanuntite a metodei de audit si aceasta oportunitate ar trebui sa fie luata in calcul pentru a face in primul rand posibile cat mai multe audituri de acest gen in firma. In acest fel, veti putea sa estimati cantitatea de munca necesara in fiecare departament al firmei, sa apreciati cum pot fi stabilite sarcinile prioritare si proiectele secundare ce trebuie sa fie realizate.

b. Personal

Care sunt persoanele disponibile pentru a fi implicate in activitatea de dezvoltare si de implementare a sistemelor calitatii? Cat timp vor avea acestea la dispozitie? Va fi capabil personalul de la secretariat sa faca fata unei sarcini suplimentare de scriere la calculator a manualelor si procedurilor etc.? Exista personal ce detine calificarea potrivita in departamentele importante sau care sa fie subordonate echipei proiectului care va coordona dezbaterile? Daca nu a fost inca nominalizata o persoana, exista un manager care sa ocupe pozitia de reprezentant al calitatii? Exista colegii sau universitati capabile sa va furnizeze studenti care sa va ajute pe durata practicii lor?

c. Cunostinte si expertiza

Problemele ridicate de resursele de personal va vor indemna la o examinare a cunostintelor si expertizei existente in firma. Are cineva experienta necesara in construirea sistemului calitatii sau exista cineva care a lucrat cu cerintele ISO 9000? Exista posibilitati de instruire care sa asigure recalificarea? A urmat cineva un curs relevant? Pot fi gasite aceste abilitati, cunostinte si/sau calificari in alta sucursala sau la un alt membru al aceluiasi grup? Colegiile sau facultatile locale va pot ajuta din nou?

d. Finantare

A fost alocat un buget pentru acest proiect? Daca nu, exista fonduri suplimentare, de exemplu, o suma destinata special pentru dezvoltare, care ar putea fi alocata? Ce fonduri sunt disponibile in zona geografica si/sau pot fi ele acordate pentru o firma avand profilul celei in cauza? Organizatia TEC locala ofera asistenta?

e. Alte surse

Exista intr-o incapere spatiu disponibil, birouri, rafturi pentru dosare, o masina de scris sau calculator cu un procesor de texte disponibile care ar putea fi utilizate pentru acest proiect? Organizatia TEC locala ofera asistenta, organizeaza seminarii, efectueaza lucrari de grup, acorda consultanta subventionata etc. pe care puteti sa le utilizati? Universitatile si colegiile locale va pun la dispozitie studenti in perioada de practica?

C. Identificarea priorităților

Unul dintre avantajele metodei de auditare este acela că va permite să măsoare întreaga mărime a proiectului împărțindu-l în părți mai mici, dar poate și să sublinieze cantitatea de muncă necesară într-un domeniu de activitate. În mod clar, unele proiecte secundare vor fi mai clare decât altele, necesitând atenție și timp mai mult.

Este important să fie identificate acele proiecte secundare care necesită mai multă muncă decât ar fi avut nevoie dacă ar fi început mai devreme, pentru a respecta graficul de timp - ținând cont de faptul că timpul cel mai scurt în care un proiect poate fi terminat este timpul necesar pentru a termina cea mai lungă etapă. Ca rezultat al auditului pot să se evedențieze una sau mai multe deficiențe din firmă, ce pot fi rectificate repede și care să asigure avantaje impresionante.

Corectarea demonstrează întregii firme că sistemul funcționează. Nu există nimic altceva mai potrivit care să inspire și să ridice moralul iar, dacă are un efect pozitiv asupra clienților și duce la reducerea costurilor, impactul corectării asupra firmei poate fi extraordinar.

D. Distribuirea sarcinilor

După ce am identificat sarcinile și prioritățile, este necesar să decidem acțiunile prin care să acționăm. Aceasta înseamnă să stabilim "Ce?", "Cine?", "Unde?", "Cum?", și "De ce?" va realiza pentru fiecare proiect secundar; să alocăm personal și resursele potrivite sarcinilor. Poate fi necesar să se analizeze și să se modifice resursele necesare în timpul derulării proiectului, dar, până nu se răspunde pentru fiecare proiect secundar la întrebările de mai sus, planificarea nu este terminată.

E. Graficul de timp

Graficul de timp pentru întregul proiect nu poate fi stabilit până când toate (sau aproape toate) necunoscutele nu au fost identificate. De exemplu, va fi imposibil să se prevadă cât va dura proiectul dacă punctul de pornire, resursele existente și evaluarea muncii necesare nu au fost stabilite și resursele suplimentare necesare nu au fost estimate și puse la dispoziție. Este imperativ necesar să se stabilească un grafic de timp rigid, cu toate că - ceea ce uneori se întâmplă în practică - proiectul poate să oscileze în timp ce alte priorități apar și dispar.

Pana cand nu se stabileste o data de finalizare, nu este nici o paguba amanarea ei. Din fericire, cu ISO 9000, data auditarii este o data finala stabilita natural; de aceea, stabilirea acestei date din start va va ajuta, oferindu-va o motivatie pentru activitatea dumneavoastra.

Adesea, este necesara o mica "jonglerie" cu resursele si graficul de timp; lucrând cu un buget fix, care in mod evident este inadecvat, marind graficul puteti, de exemplu, sa reduceti necesitatea pentru asistenta externa. Invers, cresterea resurselor disponibile va poate ajuta sa micsorati timpul necesar pentru finalizarea proiectului.

Evitati sa faceti lucrurile in graba; este necesar sa se arate auditorilor istoricul implementarii efective. Cel mai important aspect al factorului timp este planificarea atenta, stabilirea unui grafic de timp realizabil pentru evaluare si pentru toate proiectele secundare de pe parcursul lui si incadrarea intr-un plan.

F. Monitorizarea performantelor

Cum stiti, luand parte la proiect, ca sunteti pe drumul cel bun? Cum evitati panica din ceasul al doisprezecelea, care apare in mod obisnuit in saptamana dinaintea auditului, cand procedurile nu sunt inca scrise, instruirea nu a fost facuta si managerul calitatii trage de personal incercand sa le obtine pe toate in acelasi timp? Raspunsul este ca trebuie sa se prevada analize frecvente in plan.

Avand in minte ca proiectul luat ca intreg, va include foarte multe proiecte secundare, fiecare dintre acestea trebuie sa fie tratat ca si cel principal, cu obiective, punct de pornire, resurse alocate, grafic de timp etc.

Aceste sarcini individuale trebuie sa fie cuprinse in planul general, dandu-se atentie deosebita unor intrebari, cum ar fi: daca ele se pot desfasura in acelasi timp sau trebuie sa fie consecutive, daca una depinde de finalizarea alteia, daca vor exista conflicte referitoare la necesarul de oameni sau alte resurse etc. Este util ca planul sa fie pus pe hartie pentru a arata grafic cum se potriveste fiecare proiect in schema generala.

Trebuie sa se faca analize periodice cu toti cei implicati, pentru a se urmari ce s-a realizat, ce merge bine si ce merge rau si cat de bine s-a respectat graficul de timp. Daca este necesar, schemele de munca sau graficele de timp pot fi ajustate pentru a respecta planificarea pentru ca toti sa poata invata din experienta.

Daca se fac in mod continuu mici corectii si sunt realizate sarcinile individuale, ultima sarcina va fi mai usor de realizat. Schema de mai jos pune la dispozitie o lista de verificari concentrand la un loc toate problemele discutate anterior.

- Numirea unui reprezentant al calitatii.
- Formarea unui grup de lucru/initiativa;
 - ◆ Stabilirea motivatiei pentru a urmări certificarea;
 - ◆ Evaluarea avantajelor aduse de certificare;
 - ◆ Decizia de alegere a modelului corespunzător din ISO 9000;
 - ◆ Contactarea organismelor de certificare, obținerea de informații și tarife;
 - ◆ Efectuarea auditului;
 - ◆ Evaluarea resurselor existente:
 - financiare
 - personal
 - expertiza.
 - ◆ Estimarea costurilor aproximative:
 - taxele organismului de certificare pentru auditare și acordarea certificatului;
 - costuri ale resurselor suplimentare necesare:
 - financiare;
 - personal și expertiza;
 - materiale și echipament,
 - costuri legate de angajament și cultura
- Prezentarea rezultatelor studiilor de fezabilitate, confirmarea motivatiei, luarea deciziei de a continua în principiu
- Aducerea expertizei suplimentare pentru grupul restrâns pentru a forma grupul de planificare:
 - reanalizarea condițiilor existente (sisteme etc)
 - reanalizarea resurselor existente;
 - elaborarea unui plan detaliat al sarcinilor;
 - evaluarea în detaliu a resurselor suplimentare necesare:
 - financiare;
 - personal și expertiza;
 - materiale și echipament.
 - identificarea priorităților din plan - cautați:
 - posibilități pentru o penetrare rapidă;
 - proiecte secundare lungi, care pot să determine durata graficului de desfășurare
 - stabilirea reperelor: ce?, cine?, unde?, cum?, când?, pentru sarcinile individuale și de grup
- Stabilirea graficului de timp pentru:
 - ◆ analiza documentelor sistemului calitatii;
 - ◆ preaudit;
 - ◆ auditul final.
- Prezentarea rezultatelor planificării, obținerea unui angajament ferm pentru proiect și aprobarea resurselor
- Alegerea organismului de certificare
- Intocmirea cererii pentru certificare
- Punerea planurilor în acțiune, cu analize periodice.

Cap. 4.

CERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

În sens larg certificarea conformității unui sistem de management al calității reprezintă un mijloc de comunicare care se realizează prin compararea de către o terță parte (independentă de sistemul de referință) a unei realități obiective cu ce s-a planificat să se realizeze în acel sistem.

Auditul de certificare este mijlocul fundamental de comunicare prin care membrii echipei de audit influențează modul de a gândi și de a munci al persoanelor auditate. Astfel participanții la audit trebuie să respecte principiile și criteriile definite în SR EN ISO 19011-2003 – ghid referitor la auditarea SMC.

În general auditorii de certificare a sistemului de management al calității verifică:

- dacă organizația auditată are implementat un sistem care să corespundă normelor propuse de standardul internațional pentru care se solicită autorizarea.
- modul în care funcționează principiile managementului în organizație.

4.1. Nevoia de certificare

În funcție de domeniul de activitate al fiecărei organizații certificarea poate fi impusă prin lege (exemplu: furnizorii din salubritate, construcții, alimentară, electric, auto, etc.) prin caietul de sarcini al licitației prin efectul provocativ al certificatelor concurentului.

Nevoia de certificare vine din procesul de comunicare al organizației cu mediile din afara sau din înăuntrul ei.

O primă etapă în procesul de certificare a calității o reprezintă alegerea organismului de certificare. Un criteriu esențial în alegerea organismului de certificare îl constituie faptul ca acesta să fie acreditat în România. Alegerea organismului de certificare poate fi impusă și de preferințele principalilor clienți pe care organizația îi are.

Lista cu principalele instituții acreditate pentru certificarea sistemelor de management al calității din România poate fi consultată pe site-ul Asociației de Acreditare din România RENAR – organizație românească de acreditare organisme de certificare a conformității.

Valoarea adăugată de procesul de certificare și de certificatul de conformitate pentru organizație derivă din valoarea/credibilitatea/recunoașterea organismului de certificare. Altfel spus certificarea este un proces de transfer de credibilitate de la organismul de certificare la clientul certificat.

Un al doilea criteriu în alegerea unui organism de certificare după credibilitate îl reprezintă tariful solicitat de acesta.

Înainte de înscrierea la certificare este necesară o autoevaluare (audit intern), deoarece unele organisme de certificare nu vin până organizația auditată nu prezintă dovezi concrete că a efectuat un audit intern cu cel puțin 3 luni în urmă.

În general oferta procesului de certificare elaborată de organism, se bazează pe normativele furnizate de documente internaționale recunoscute în domeniu (numărul auditorilor, zile, locul de desfășurare al auditului).

A. Convorbirea de informare preliminară reprezintă o primă luare de contact nemijlocită între conducătorul echipei de audit desemnat și organizația interesată a fi certificată.

Obiective:

- clarificarea problemelor privind procedura de certificare;
- explicarea cerințelor sistemului de management, clarificarea eventualelor excluderi, clarificarea etapelor procesului de ceritifcare (conținut, obiective, atribuții, costuri, documente ce urmează a fi puse la dispoziție), durata procesului privind certificarea sau valabilitate certificat, precum și avantajele oferite de organismul de certificare în cauză;
- obținerea unei imagini în ansamblu a sistemului de management implementat de organizația care solicită certificarea;
- numirea și prezentarea auditorului șef al organizației certificatoare.

Auditul de certificare se va desfășura la sediul organizației solicitante la o dată convenită între părți.

Organizația care solicită certificarea:

- transmite organismului de certificare cererea de înscriere la certificare și formularul de autoevaluare (chestionarul scurt) completat; se va avea în vedere includerea unui tabel cu procesele, compartimentele implicate și proprietarii de procese, pe baza căruia conducătorul echipei de audit să poată identifica fluxurile de auditat și să elaboreze planul de (pre) audit;

- numește un împuternicit pentru buna funcționare a auditului (în general reprezentantul managementului pentru calitate din cadrul respectivei organizații) a cărui constituindu-se ca persoană de contact pe parcursul procesului de certificare pentru organizația certificatoare;

- pune la dispoziția echipei de audit un spațiu de lucru adecvat (sală separată);
- facilitează accesul în zonele în care se solicită certificarea, o scurtă vizită pentru primele impresii;
- asigură participarea persoanelor stabilite (de regulă, managerul general, reprezentanului managementului pentru calitate, proprietarii de procese, etc.).

Un avantaj al convorbirii preliminare este și că, în cazul unor neconformități majore care ar compromite recomandarea pentru acordarea certificatului, organizația certificatoare nu acceptă declanșarea procedurii de certificare, astfel organizația solicitantă economisind bani.

B. Convorbirile pregătitoare vor fi desfășurate de auditorul șef al echipei de audit stabilit de organismul de certificare:

Obiective:

- o bună cunoaștere din timp a eventualelor puncte slabe ale sistemului de management al calității precum și a posibilelor interpretări necorespunzătoare ale documentului de referință;
- eficiența activităților ulterioare din cadrul procesului de certificare prin eliminarea eventualelor dificultăți în desfășurarea acestuia;
- simplificarea procedurii de certificare.

În urma convorbirilor pregătitoare, dacă se apreciază că sunt îndeplinite condițiile cerute de procedura pentru declanșarea procesului de certificare, organismul de certificare înregistrează organizația ca aflată în proces de certificare și îi transmite spre studiu un exemplar din contract.

Prin completarea chestionarului (scurt) de autoevaluare în vederea pregătirii auditului ajută organizația ce urmează a fi auditată să își dea seama în amănunt dacă sistemul de management al calității pe care l-a implementat este pregătit să fie supus certificării. După semnarea chestionarului acesta se transmite către organismul de certificare.

După această etapă se trece la elaborarea, negocierea și încheierea propriuzisă a contractului de certificare și astfel organizația interesată se obligă să respecte cerințele

documentului de referință al sistemului de management al calității pentru care urmează să se evalueze conformitatea.

C. Elaborarea planului de audit pe baza datelor transmise prin chestionarul de autoevaluare completat de organizația ce urmează a fi auditată.

Rezultatele evaluării de către organismul de certificare a răspunsurilor date de organizația ce urmează a fi auditată la chestionarul de autoevaluare sunt prezentate într-un raport.

Raportul de evaluare devine proprietatea organizația ce urmează a fi auditată și este destinat informării compartimentelor și pentru planificarea acțiunilor de îmbunătățire și în elaborarea auditurilor interne.

Fiecare etapă a procesului de certificare se va desfășura pe baza unui plan și se va încheia printr-un raport prezentat de organismul de certificare. Contravaloarea acestor rapoarte este regăsită în costul final al certificării. Ca o recomandare putem afirma ca persoanele prezente la procesul de auditare să-și noteze principalele idei, obiecții, recomandări, acestea putând fi folosite în procesul ulterior de îmbunătățire al sistemului de management al calității.

În general, cu o lună înainte de desfășurarea auditului în vederea certificării, auditorul șef elaborează planul de audit (programarea evaluării documentației, auditul la fața locului pe zile și ore, precum și persoanele de contact).

Între data prevăzută pentru evaluarea documentației și cea pentru auditul la fața locului de regulă, se lasă o perioadă de câteva săptămâni în care organizația ce urmează a fi auditată mai remediază situația proprie pe baza rezultatelor din raportul de evaluare a documentelor sistemului de management al calității.

D. Examinarea și evaluarea documente sm (manual, proceduri de sistem)

Organismul de certificare comunică organizației ce urmează a fi auditată componența echipei de audit (compusă în general din auditorul șef și unul sau mai mulți auditori în funcție de mărimea organizației), precum și lista documentelor de sistem de management al calității ce trebuie transmise în exemplar controlat la sediul organismului de certificare pentru examinare și evaluare.

Stabilirea documentelor ce urmează a fi transmise se face de către auditorul șef, pe baza constatărilor sale preliminare. În baza aptitudinilor sale auditorul poate realiza o imagine reală la sediul organizației auditate prin examinarea modului în care se

desfășoară activitatea lucrativă a respectivei societăți punându-se accent pe: curățenie, gestionarea corespunzătoare a documentelor, controlul înregistrărilor, acestea fiind câteva dintre procesele sistemului de management a calității la care se observă cel mai ușor neconformitățile.

Auditul reprezintă o evaluare prin eșantionare, valoarea auditului și credibilitatea certificatului depind de competența auditorului șef.

Organizația ce urmează a fi auditată infirmează în scris organismul certicator acordul sau dezacordul său în legătură cu componența echipei de audit propusă (care poate fi refuzată de maxim două ori). Dacă există suspiciuni cu privire la componența echipei de audit este recomandat ca organizația auditată să se intereseze dacă vre-un membru al echipei a fost angajat al vre-unei societăți concurente sau în litigiu.

Documentele se transmit către organismul de certificare, cu mențiunea faptului că reprezintă ediția în vigoare. Documentația este evaluată, de regulă, de către auditorul șef pe baza unor chestionare de evaluare a fiecărui document. Evaluarea are ca obiectiv principal stabilirea conformității situației descrise în document cu cerințele aplicabile ale documentului de referință; altfel spus, dacă merită să se facă auditul la fața locului fără riscul de a refuza recomandarea de acordare a certificatului.

Auditorul nu poate face recomandări organizației auditate, dincolo de cerințele documentului de referință, auditorul plecând de la premisa că personalul auditat este cunoaște cel mai bine profilul activității desfășurate.

Obiectivele și avantajele pentru organizația ce urmează a fi auditată în vederea evaluării documentației sistemului de management al calității de către auditorul șef:

- stabilirea dacă sistemul de management al calității prezentat poate fi auditat - sunt documentate toate procesele necesare, gradul de detaliere este adecvat, etc.;
- evaluarea, pe cât posibil a adecvării măsurilor descrise în documentele examinate (în acest scop, unele organisme de certificare desfășoară examinarea documentației la sediul organizației auditate, unde se pot clarifica orice neconcordanțe);
- cunoașterea, încă din faza incipientă a procesului de certificare, dacă sistemul de management al calității descris în manual și în proceduri îndeplinește cerințele documentului de referință;
- diminuarea și/sau eliminarea cheltuielilor cu post-auditurile determinate de neconformități.

Organismul de certificare transmite către organizația auditată raportul privind evaluarea documentației sistemului de management al calității.

Abaterile de la documentul de referință constatate la sistemul descris vor fi eliminate de organizația auditată până la desfășurarea auditului la fața locului.

În cazul unor abateri semnificative este necesară suplimentarea investigațiilor de către organismul de certificare. În cazul în care situația descrisă de documentele evaluate este bună se poate decide scurtarea termenelor.

Prețul evaluării include o componentă fixă și una stabilită în funcție de situația efectivă de la fața locului (număr suplimentar de auditori, numărul de ore, etc.).

De regulă, prețurile fazelor din cadrul procesului de certificare se definitivează după încheierea fazei respective, pentru a se lua în calcul, pe baza tarifelor orare comunicate în prealabil de organismul de certificare, consumul suplimentar de manoperă (auditorii).

Dacă organismul de certificare constată, după evaluarea documentației, că se poate trece la etapa următoare a procedurii de certificare - (pre)auditul la fața locului - informează în scris organizația auditată prin raportul de evaluare documentație de aceasta.

Un element obligatoriu în luarea acestei decizii îl constituie existența sistemului de audituri interne și facultativ, a auditorilor externe anterioare. Principalele tipuri de întrebări pe care le adresează un auditor responsabil sunt: ați mai fost auditați?, de către cine?, îmi puteți prezenta raportul?, cum ați îndeplinit acțiunile corective?

E. Pre-auditul la organizația auditată

Cu o lună înainte de data stabilită a auditului, are loc un contact pregătitor între auditorul șef și organizația auditată, cu această ocazie:

- sunt discutate rezultatele evaluării documentelor sistemului de management al calității (raportul de evaluare);
- se definitivează detaliile planului pentru auditul la organizația auditată;
- se aprofundează cunoașterea reciprocă.

Certificarea este un proces de lungă durată și practic durează atâta timp cât dorește organizația respectivă să dețină certificatul. În consecință, este extrem de importantă cunoașterea reciprocă a celor două părți implicate. Pe cât posibil, dacă nu apar modificări în componența personalului organizațiilor, se va asigura participarea acelorași persoane la reuniune.

Preauditul este efectuat de aceeași echipă ca și auditul (sau, după caz, numai de către auditorul șef).

Obiectivele preauditului constau în analiza și identificarea exactă a stării reale a sistemului de management al calității, a eficacității sale, în conformitate cu cerințele

documentelor de referință, pe bază de dovezi materiale (date, acte, fapte concrete, documente, etc.).

În general un preaudit este compus din:

a) reuniune de deschidere a preauditului,

- clarificare procedee de culegere informații de audit, criterii de evaluare a dovezilor pentru stabilirea constatărilor de audit; putându-se face ajustări de ultim moment ale planului de preaudit;

- modificările eventuale ale domeniului auditului lucrurile sunt mai complexe decât în cazul planului orar, totuși putându-se face ajustări minore; în cazul în care se solicită extinderea domeniului este preferat să se aștepte auditul de supraveghere deoarece calificările auditorilor, nu pot fi adaptate de la o zi la alta, precum și evaluarea documentației ar trebui revăzută.

b) auditarea fiecărui proces al sistemului de management (culegerea informațiilor-dovezilor de audit), eventualele neconformități se pun de acord cu reprezentanții împuterniciți ai organizației auditate, în fond, ei trebuie să le accepte și să le semneze. Auditorul șef poate sugera recomandări care însă nu obligă în nici un fel organizația auditată în elaborarea planului de acțiuni corective. Înainte de a părăsi sectorul respectiv auditorul șef sintetizează în ideea unor revederi ulterioare aspectele pozitive și posibilele neconformități observate, astfel i se dă șansa auditatului de a aduce înregistrări la reuniunea de închidere. În elaborarea chestionarului de audit, auditorul șef va face notificările corespunzătoare în prezența auditaților, pentru ca aceștia să vadă și să-și însușească cele scrise.

Rezultatul preauditului se detaliază în general în rapoarte de neconformitate, câte un exemplar pentru fiecare neconformitate în parte, care se anexează raportului de audit. Raportul este structural în neconformități și observații.

Raportul de pre-audit materializează valoarea adăugată de auditori. Este ceea ce rămâne; dosarul de certificare este însă mai voluminos, incluzând și planul de preaudit, raportul analizei documentelor sistemului de management al calității, chestionarul completat de auditori la organizația auditată, scrisorile de însoțire a raportului de pre-audit.

Avantajele pre-auditului la nivelul organizației auditate sunt:

- posibilitatea unei evaluări planificate, sistematice, aprofundate, independente, cuprinzătoare, documentate, înregistrate a sistemului de management al calității, mai relaxate decât la auditul de certificare (de regulă la pre-audit nu se întocmesc rapoarte de neconformitate; cu cât lista de observații la preaudit este mai mare, cu atât este de așteptat că vor fi mai puține neconformități la audit); pre-auditul (ca și celelalte faze ale

procedurii de certificare de până aici) oferă auditorului o oarecare libertate să furnizeze consultanță;

- reducerea duratei și a cheltuielilor legate de auditul de certificare;
- dobândirea unei surse - raportul de pre-audit destinat informării largi a personalului organizației auditate - pentru îmbunătățirea sistemului de management al calității și planificarea auditurilor interne.

F. Auditul de certificare se caracterizează prin:

- documentele sistemului de management al calității sunt examinate și auditate la organizația solicitantă;
- respectarea planului de audit convenit între organismul auditor și organizația auditată;
- repetarea în principiu, mai detaliată a pașilor, conținutului, documentelor, înregistrărilor de la pre-audit;
- este un proces care se bazează pe comunicarea directă; partenerii de discuție ai echipei de audit nu sunt stabiliți în prealabil, oricine poate fi intervievat de auditori în legătură cu modul în care își desfășoară activitatea.

Auditorii au stabilit deja că nivelul de conformitate a documentației sistemului de management al calității cu documentele de referință este acceptabil.

Scopul auditului la organizația auditată, urmărește conformitatea modului efectiv de lucru cu descrierile din documentele sistemului de management al calității. Auditorul va constata în teren dacă oamenii lucrează după fișe tehnologice, instrucțiuni de lucru, specifice fiecărui loc de muncă și dacă acestea sunt conforme cu standardele la care societatea aderă.

În cadrul auditului la organizația auditată:

- întrebările adresate se orientează pe aspectele principale din documentele de referință privind activitatea respectivă și caută să se convingă în ce măsură aceste aspecte sunt cunoscute și aplicate corect de executanți și dacă există dovezi ale aplicării corecte și înainte de momentul actual (se solicită înregistrări concrete);
- se urmărește să se convingă pe bază de date, documente, fapte concrete, verificabile independent, că măsurile de management descrise în documentele sistemului de management al calității, sunt aplicate corect la toate nivelurile și funcțiile organizației.

În general obiectivele principale ale auditului sunt următoarele:

- obținerea de dovezi obiective referitoare la conformitatea cu documentele de

referință a sistemului de management al calității, atât ca documentare cât și ca implementare;

- furnizarea de posibilități de îmbunătățire, neconformități identificate cu ocazia auditului.

În general un audit are următorul conținut:

- evaluarea pe baza unui chestionar pentru auditul de certificare a proceselor sistemului de management al calității aplicat, cu luarea în considerare a prevederilor din documentele de referință, obiective, politica referitoare la calitate, manualul calității, etc.;

- dovezile de audit care sunt informații culese în timpul auditului la organizația respectivă și sunt discutate permanent cu personalul împuternicit al organizației auditate;

- constatările în urma auditului se fac pe baza informațiilor culese în timpul auditului și se referă la posibilitățile de îmbunătățire a sistemului de management al calității, neconformitățile din sistem, etc.). Neconformitățile sunt astfel descrise detaliat, fiecare în câte un raport de neconformitate, care să asigure trasabilitatea neconformității respective de la descriere, până la urmărirea modului în care a fost prevenită repetarea ei;

- prin evaluarea constatărilor din timpul auditului față de obiectivele auditului sunt stabilite concluziile auditului (exemplu: Organizația auditată dispune de un sistem de management al calității conform cu criteriile de audit, atât ca documentare, cât și ca implementare; sau după caz nu dispune de acesta);

- recomandarea auditorului șef de a, sau nu a, se acorda certificatul este elaborată pe baza concluziei auditului și este comunicată organizației auditate la reuniunea de încheiere a auditului;

Auditorii consemnează în chestionarul de audit, odată cu dovezile (informațiile) de audit, și numele persoanelor cu care au discutat. Neconformitățile sunt elementele notate în chestionar.

Auditul este o examinare documentată. Notificările se vor face în formulare special concepute, astfel:

- chestionar de audit;
- plan de (pre)audit;
- raport de neconformitate;
- raport de analiza documentației;
- raport de (pre) audit;

- raport reuniune de deschidere și încheiere audit;
- raport de finalizare audit;
- alte rapoarte pe care organismul de certificare le consideră necesare pentru a își susține decizia de acordare sau nu a certificatului;
- formulare pentru scrisori de însoțire ale rapoartelor trimise organizației auditate.

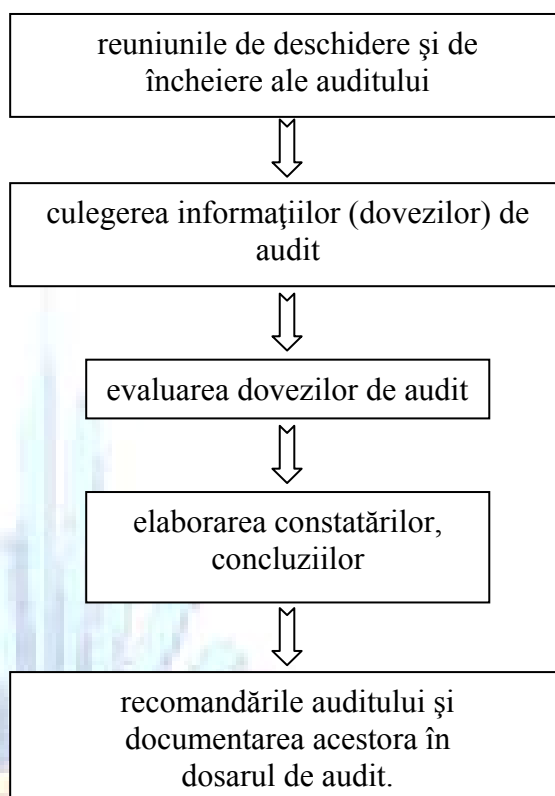


Fig. 4.1 Etapele auditului

Arhiva organismului de auditare prevede confidențialitatea documentației păstrate de la organisme auditate.

Documentația (procedurile, înregistrările) de audit:

- este tratată de auditori cu seriozitate maximă;
- conține dovezile pentru acordarea sau respingerea certificării;
- constituie probe într-un eventual litigiu juridic precum și pentru acreditarea organismului de certificare.
- protocolul (chestionarul completat cu informațiile – dovezile de audit), în

primul rând include dovezi în apărare ale auditorului;

- documentația poate fi folosită de către organizația auditată ca acte opozabile în tribunal, în cazul refuzului acordării unui certificat pe motive neintemeiate.

G. Eliminarea (prevenirea) cauzelor neconformităților, constituie un element care condiționează acordarea certificatului de conformitate și este verificată de auditori fie printr-un audit de urmărire când sunt conformități majore, fie prin examinarea documentelor transmise de organizația auditată.

Planul de acțiuni corective elaborat de societatea auditată reflectă aptitudinea acesteia de a culege, înregistra, analiza și valorifica datele semnificative privind calitatea produsului și/sau procesului, sistemului de management al calității în ansamblu. Eficacitatea acestei planificări se bazează pe funcționarea unui sistem de informare (raportări), în care intră și procesele de monitorizare-măsurare și ținere sub control a înregistrărilor.

Aplicarea cu eficacitate a planului de acțiuni corective presupune existența și funcționarea la organizația auditată a unui sistem de comunicare eficace.

Acțiunea corectivă vizează prevenirea repetării unei neconformități apărute, aceasta realizându-se prin identificarea și eliminarea cauzei adevărate care a dus la apariția neconformității.

În consecință este necesară, identificarea, înregistrarea, centralizarea, analiza datelor specifice. În lipsa datelor, analiza managerială nu se poate desfășura deoarece nu poate fi vorba de acțiune corectivă și implicit îmbunătățire a sistemului de management al calității fără analiza și date.

Modul în care organizația auditată ține sub control acțiunile corective sunt descrise în procedurile care acoperă cerințele respective din documentele de referință.

Acțiunea preventivă are ca scop prevenirea apariției a unei neconformități potențiale, care nu s-a manifestat încă (tendințe, situații de urgență, evoluții ale performanțelor, etc.).

Prevenirea se realizează prin identificarea și eliminarea cauzei adevărate a neconformităților potențiale, fiind necesară valorificarea datelor relevante. O importanță deosebită o constituie înregistrările corecte privind produsul, procesul, sistemul de management al calității în ansamblu și cunoașterea tehnicilor de valorificare a datelor.

Corecția neconformităților:

- se manifestă ca o acțiune promptă și vizează tratarea obiectului neconformităților cât mai aproape de momentul apariției și manifestării lor;

- se referă la eliminarea neconformităților printr-o acțiune directă asupra obiectului neconform, nu este o acțiune de prevenire (corectivă sau preventivă), nu se referă la eliminarea cauzelor neconformității efective și/sau potențiale;

- este o acțiune tehnologică și nu de management, corecția trebuie și ea planificată, ținută sub control, efectuată pe baza unei tehnologii gândite în prealabil, verificată și înregistrată, pentru a i se determina eficacitatea.

Conținutul acțiunilor de prevenire (corective și preventive) constituie o imagine despre stadiul sistemului de management al calității, cele mai frecvente simptome ale lipsei de maturitate a acestuia este confundarea acțiunilor corective cu corecțiile.

Organismul certicator examinează planul de acțiuni corective transmis de organizația auditată și decide dacă este cazul să evalueze eficacitatea acestuia printr-un post-audit sau pe baza documentației constând în: proceduri revizuite, rapoarte de instruire personală, raportul de audit intern confirmând eficacitatea acțiunilor implementate, raportul analizei efectuate de management referitoare la acceptarea rezultatelor acțiunilor, prezentate ulterior de către organizația auditată.

Tratarea observațiilor va fi verificată la auditul de supraveghere următor. Organizația auditată trebuie să prezinte organismului de certificare, până la eliberarea certificatului, un plan de acțiuni corective, care să cuprindă termenele, resursele și responsabilitățile. Termenii privind tratarea observațiilor nu pot fi mai îndepărtați decât auditul de supraveghere.

Neconformitățile constituie abateri de la cerințele documentelor de referință, neîndepliniri ale performanțelor planificate și pot pune sub semnul întrebării eficacitatea sistemului de management al calității de a asigura creșterea satisfacției clienților și a altor părți interesate ale organizației auditate.

Observațiile constituie:

- abateri izolate care nu pun sub semnul întrebării eficacitatea sistemului de management al calității;
- se pot referi și la metodele aplicate pentru îndeplinirea cerințelor.

Posibilitățile de îmbunătățire (sursele ale neconformităților potențiale):

- nu intră explicit la cerințe;
- exprimă tendințe;
- sunt în mare măsură perfecționiste și uneori punerea lor în practică ar determina o risipă de resurse.

Raportul expertului:

- se impune acolo unde auditorii nu dispun de calificarea cerută de domeniul organizației auditate;
- în cadrul echipei de audit rolul expertului este de consultant;
- expertul nu este auditor.

Raportul de audit:

- documentează auditul;
- materializează procesele și compartimentele, persoanele efectiv auditate și interviuate;
- se transmite către organizația auditată în termen de zece zile de la data reuniunii de încheiere a auditului;
- este difuzat spre analiză și însușire în cadrul organizației auditate.

Concluziile auditului:

- sunt întocmite de către auditorul șef pe baza evaluării constatărilor auditului;
- sunt documentate în raportul de audit;
- auditorul șef recomandă de a (nu) se acorda certificatul sau prelungi valabilitatea certificatului (în cazul auditurilor de supraveghere).

Datele de ieșire ale auditului de certificare:

- dosarul de audit completat de auditorul șef;
- recomandarea auditorului șef de a (nu) se acorda certificatul în baza datelor și informațiile din dosar.

Auditul de certificare, se încheie odată cu predarea raportului de audit. Implementarea acțiunilor corective eventuale și derularea după caz a post-auditului nu fac parte din auditul de certificare.

H. Post-auditul:

- are loc după caz în cazul unor neconformități grave;
- se referă numai la procesele implicate în neconformitățile respective, nu la întregul sistem de management al calității;

- are loc la data convenită de cele două părți, după expirarea termenul scadent al acțiunilor corective implementate de organizația auditată;
- componența echipei de audit este cea inițială sau participă numai un singur auditor, delegat de auditorul șef;
- punctul de plecare îl constituie neconformitățile consemnate în rapoartele de neconformitate anexate la raportul de audit.

Obiectivul post-auditului constă în examinarea acțiunilor corective aplicate sistemului de management al calității pentru eliminarea cauzelor neconformităților majore găsite la auditul de certificare sau supraveghere. Gravitatea neconformităților și necesitatea derulării post-auditului, sunt hotărâte de auditorul șef, prin consultarea cu echipa sa de audit. Această hotărâre este documentată în raportul de neconformitate.

Date de ieșire: raportul post-auditului care este elaborat de auditorul șef și prezentat organismului certicator care îl transmite organizației auditate. Prin transmiterea raportului post-auditului se încheie astfel activitatea de examinare a sistemului de management al calității al organizației auditate.

Dacă în raportul de post-audit se confirmă eficacitatea acțiunilor corective pentru care pentru care a fost necesar se trece la evaluarea dosarului de audit.

I. Evaluarea dosarului de audit

- este completat de auditorul șef;
- se va încheia cu recomandarea de a (nu) se acorda certificatul și acțiunile de întreprins în consecință;
- are la bază: gravitatea neconformităților, neconformități ale dosarului de audit, neconcordanță între datele din dosar și concluziile auditului,

În general, recomandarea auditorului șef nu este infirmată de evaluatori, deoarece auditorii sunt singurii care au dobândit o imagine cât mai reală a modului de implementare al sistemului de management al calității organizației auditate.

În practică pot apărea și cazuri în care evaluatorii pot dispune reauditări ale anumitor segmente ale sistemului de management al calității.

Prin acțiunea echipei de evaluare, dosarul de audit se transformă în dosar de certificare.

Datele de ieșire ale evaluării îl constituie dosarul de certificare.

Evaluarea dosarului de audit se încheie prin decizia de acordare sau nu a certificatului.

J. Decizia de acordare (sau nu) a certificatului de conformitate:

- are la bază dosarul de certificare, împreună cu recomandările echipei de evaluare;
- dacă se ia decizia suspendării procesului de certificare, auditul de certificare deja desfășurat se consideră pre-audit.

Organismul certicator transmite organizației auditate condițiile de utilizare a certificatului de conformitate și ale mărcii (siglei) aferente, precum și referitor la auditurile de supraveghere.

După primirea contractelor semnate, organismul certicator transmite organizației auditate certificatul și înscrie organizația auditată în lista oficială a deținătorilor de certificate, pe care o dă publicității, inclusiv pe site-ul propriu și o comunică organismului de acreditare și o actualizează periodic.

Certificatul emis:

- este în conformitate cu standardele ISO în vigoare;
- este acordat pe baza auditului;
- nu conferă garanție de bună performanță;
- exprimă conformitatea sistemului de management al calității al organizației deținătoare cu documentele de referință numai la data auditului și numai pentru aspectele strict menționate în raportul de audit și documentele pe care acesta este bazat. Numărul raportului de audit este înscris explicit pe certificatul emis;
- nu aduce profit și clienți;
- avantajele deținerii din punct de vedere al concurenței se diminuează din ce în ce mai mult pe măsură ce tot mai multe organizații îl obțin;
- stă la baza cerințelor legale pentru tot mai multe domenii, astfel încât certificatul de conformitate este tot mai mult un punct de pornire pentru piață, nu un obiectiv;
- poate fi extrem de valoros dacă organizația certificată este realmente serioasă în ceea ce privește sistemul de management al calității;
- are o valabilitate limitată în timp, în general trei ani de la data auditului de certificare încheiat cu succes. Organizația deținătoare se angajează prin contract să mențină sistemul de management al calității în funcțiune cel puțin la nivelul constatat de auditul de certificare și să comunice organismului certicator printr-un raport modificările semnificative;
- explicitează clar domeniile pentru care a fost eliberat: părți (amplasamente)

ale organizației deținătoare.

K. Auditul de supraveghere:

- în cazul în care rezultatul final este pozitiv se menține valabilitatea certificatului;
- în general este planificat anual conform cu procedura fiecărui organism certficator în parte;
- de regulă, se execută de către un auditor al organismului de certificare, cu precădere membru al echipei inițiale de audit;
- se bazează pe lista de verificări.

Obiectivul acestui audit este asigurarea organismului certficator că sistemul de management al calității certficat continuă să fie conform cerințelor declarate la momentul obținerii certificatului.

Conținutul auditului de supraveghere:

- evaluarea periodică a eficacității acțiunilor corective aplicate sistemului de management al calității în baza neconformităților consemnate în raportul auditului de certificare;
- scurtă auditare a proceselor, astfel încât pe parcursul celor trei ani ai valabilității certificatului să fie auditate toate procesele sistemului de management al calității;
- supravegherea modificărilor organizaționale relevante pentru sistemul de management al calității aplicate de către organizația deținătoare în intervalul scurs de la auditul precedent

În cazul unui rezultat favorabil al auditului de supraveghere se menține valabilitatea certificatului pentru perioada de timp până la următorul audit de supraveghere. Rezultatul auditului de supraveghere se documentează într-un raport, semnat de auditor și înaintat organismului certficator, care îl transmite organizației deținătoare.

Eventualele neconformități ale sistemului de management al calității consemnate în raportul auditului de supraveghere urmează a fi tratate prin acțiuni elaborate și aplicate de organizația deținătoare a certificatului. Organismul de certificare examinează și evaluează eficacitatea acestor acțiuni la următorul audit, de supraveghere sau recertificare.

În cazul unor neconcordanțe majore consemnate în raportul auditului de supraveghere, organismul certficator suspendă, temporar sau anulează certificatul.

L. Audit de prelungire a valabilității certificatului

Se realizează după expirarea perioadei de valabilitate a certificatului, pe baza unui nou contract. Constă în auditarea de certificare a întregului sistem de management al calității al organizației deținătoare a certificatului.

Prelungirea valabilității certificatului se actualizează în baza de date a organismului de certificare.

4.2. Obligații și responsabilități

a) Ale organismului certficator

Obligații:

- protecția datelor și păstrarea confidențialității, acest lucru fiind stipulat în contractul încheiat cu societatea auditată.
- auditorii semnează declarații de confidențialitate;
- elaborează rapoartele de audit și celelalte documente și înregistrări privind rezultatele activității sale. Aceste rapoarte rămân valabile și după încheierea relației contractuale cu organizația auditată, în general perioada de păstrare a documentelor este de 10 ani, după care se distrug. Fac excepție de la această prevedere rapoartele înaintate organelor judiciare în cazuri de conflict;
- personalul folosit în cadrul procesului de auditare și evaluare în vederea certificării trebuie să fie specializat și competent deținând bune cunoștințe profesionale. În cazul unor reclamații îndreptățite ale organizației auditate privind calitatea și obiectivitatea auditorilor, organismul certficator efectuează din fonduri proprii post-audituri, cu alți auditori. Refuzarea motivată de către organizația auditată a unuia sau a mai multor auditori numiți de organismul de certificare determină prezentarea unei noi propuneri de auditori din partea organismului certficator;
- procesul de auditare se va desfășura la sediul beneficiarului fără perturbări majore a activităților zilnice;

Responsabilități:

- răspunde față de organizația auditată sau față de terți numai în măsura în care legea stabilește o răspundere explicită în cazul intenției sau neglijenței grave;

- certificarea sistemului de management al calității nu se referă nemijlocit la calitatea produsului, activitățile de producție putând conduce la realizarea de produse neconforme cu specificația.

b) Ale organizației auditate

- pune la dispoziție spre examinare, la solicitarea auditorilor, orice documente relevante pentru buna desfășurare a auditului;
- permit accesul auditorilor la toate locurile relevante pentru audit;
- asigură că auditorilor li se vor pune la dispoziție informații relevante și corecte;
- se obligă că toate documentele care îi sunt transmise ori lăsate pentru informare și examinare de către organismul certificador, rămân proprietatea acestuia și se obligă să nu le pună la îndemâna unui terț sau să le valorifice în alte scopuri decât cele legate strict de audit;
- se angajează să despăgubească organismul certificador cu costurile ce apar, dacă din vina organizației auditate, nu sunt respectate condiții contractuale;
- recunoaște lista cu tarife a organismul certificador în forma de la data încheierii contractului de certificare și se obligă să achite facturile la termenele contractuale;
- se obligă să elimine tot ceea ce poate prejudicia independența auditorilor, aceasta se referă și la solicitarea de consultanță sau de angajare precum și la încheierea de contracte direct cu auditorii.

c) Ale organizației deținătoare

- folosirea în conformitate cu prevederile contractului de utilizare a certificatului și siglei organismului certificador pentru scopuri ale afacerii, inclusiv pentru reclamă și înțelegeri cu partenerii de afaceri;
- informarea neîntârziată a organismului certificador de orice schimbări semnificative intervenite în sistemul de management al calității sau în organizare (de exemplu: preluarea firmei, renunțarea la afacere, restrângerea sau extinderea domeniului certificat, apariția de sucursale, filiale, amplasamente noi, schimbarea naturii proprietății), care ar putea face necesară o eventuală nouă evaluare;
- implementarea și înregistrarea în vederea verificării ulterioare de acțiuni pentru menținerea și îmbunătățirea continuă ale eficacității sistemului de management al calității (derularea programului de audituri interne);

- înregistrarea sistematică a deficiențelor sistemului de management al calității semnalate de terți (clienți) precum și a acțiunilor întreprinse pe baza acestora;

Retragerea certificatului sau a mărcii de certificare este obligatorie în situații cum ar fi:

- nerezolvarea în termen rezonabil a neconformităților constatate cu ocazia auditurilor de certificare, post-audit, supraveghere, prelungirea valabilității;
- falimentul societății deținătoare;
- utilizare abuzivă care ar crea imaginea greșită că aceste certificare s-ar referi la produs și nu la sistemul de management al calității;
- întârzieri în onorarea obligațiilor financiare pentru activitățile prestate.

Retragerea certificatului se poate face în caz de:

- schimbarea proprietarului;
- de comun acord;
- schimbarea (denumirii) firmei;
- în cazul în care, la un audit de supraveghere, se demonstrează că prin modificările efectuate nu se mai asigură conformitatea cu documentele de referință, menținerea integrității sau a eficacității sistemului de management al calității.

Condiții de utilizare a semnului (mărcii) de certificare

Organizația pentru care s-a eliberat un certificat al sistemului de management al calității este îndreptățită să folosească semnul (marca) de certificare al organismului de certificare, conform cu condițiile contractuale, cum ar fi:

- numai împreună cu denumirea organizației certificate, numărul de înregistrare a certificatului și cu denumirea documentului de referință lizibile clar;
- pentru scopuri de afaceri, pe corespondența de afaceri și pentru reclamă;
- nu este permisă folosirea semnului pe declarații ce depășesc domeniul de utilizare al certificatului. Dacă valabilitatea certificatului emis de organizația certificatoare se referă la un sistem de management al calității limitat la un anumit amplasament, proces al organizației certificate, utilizarea semnului de certificare nu trebuie să lase impresia că ar fi certificată întreaga organizație;

- transmiterea la organizația certificatoare de mostre ale fiecărui document sau hârtii de afaceri, cu antetul pe care este aplicat semnul de certificare;
- semnul de conformitate al organismului certicator, nu trebuie utilizat la marcarea produselor individuale și nici în așa fel încât să se dea impresia că produsele în sine ar fi certificate;
- respectarea regulilor concurenței loiale; nu se va folosi semnul de certificare și nu se vor face declarații care ar dăuna intereselor și ar leza imaginea organismului certicator;
- nu este modificat grafic semnul de certificare primit de la organizația de certificare;
- utilizarea semnului de conformitate se referă la persoane juridice și nu trebuie transmisă, fără acordul formal al organismului certicator, unui terț sau succesori, ori să facă obiectul unei cesiuni, răscumpărări, oricărei măsuri silite;
- deținătorul semnului de certificare nu poate emite pretenții sau să solicite despăgubiri de la organismul de certificare în cazul în care un terț emite pretenții generate de utilizarea neconformă cu contractul sau ilegală a semnului;
- încălcarea din neglijență sau intenționată a clauzelor contractuale aplicabile conduce la retragerea certificatului, licenței și mărcii de certificare acordate de organismul certicator;
- dreptul de utilizare a semnului de certificare încetează în cazul neînnoirii sau retragerii certificatului; pe perioadele respective utilizatorul trebuie să se asigure, în aceste cazuri, că toate documentele care poartă semnul de certificare nu vor mai fi puse în circulație.

Păstrarea documentelor sistemului de management al calității

Un exemplar din documentele sistemului de management al calității trimise la organismul de certificare pentru examinare, rămâne la sediul acestuia, la auditori până la atribuirea certificatului. Un exemplar din manualul sistemului de management al calității se păstrează la sediul organismului certicator pe durata valabilității certificatului. Dacă organizația auditată solicită întreruperea procedurii de certificare înainte de atribuirea certificatului, documentele sistemului de management al calității îi sunt returnate la cererea sa scrisă.

Cap. 5.

CERTIFICAREA CALITĂȚII CU DIFERITE ORGANISME DE CERTIFICARE

5.1. Certificarea de către TÜV RHEINLAND BERLIN BRANDEMBURG

5.1.1. TÜV Rheinland Berlin Brandenburg – scurtă descriere

Grupul TÜV RHEINLAND BERLIN BRANDEMBURG a rezultat din unirea a două organizații regionale și are în prezent aproximativ 7500 de salariați dintre care peste 1300 la reprezentanțele din străinătate. În structura grupului funcționează patru organisme de certificare care certifică în cadrul TÜV CERT și anume : TÜV Rheinland of North America, Inc, TÜV Rheinland Sicherheit und Umweltschutz GmbH Koln, TÜV Berlin – Brandenburg și TÜV Rheinland EURO – QUA, care își desfășoară activitatea în zona Europei Centrale și de Est, inclusiv în România [8].

În cadrul TÜV CERT funcționează mai multe organisme de certificare din diferite landuri ale Germaniei și din străinătate. Certificarea sistemelor calității este considerată ca o activitate a pieței libere și ca atare aceste organisme se pot concura atât în Germania cât și în străinătate. TÜV CERT este principalul certficator de sisteme ale calității în Germania, de asemenea a efectuat certificări în peste 70 de țări ale lumii. În total, la sfârșitul anului 1998 acest centru de certificare a depășit numărul de 16500 de certificate acordate. TÜV Rheinland EURO – QUA, cu care colaborează reprezentanța din România, este membru al organizației internaționale de certificare TÜV CERT care la rândul său este membru al IIOC, Organizația Internațională Independentă pentru Certificare, din care fac parte și următoarele organisme de certificare : ABS Quality Evaluation ; Bureau Veritas Quality International ; Det Norske Veritas Certification ; Germanischer Lloyd-QS Zertifizierung GmbH ; Lloyd Register Quality Assurance Ltd ; SGS International Certification Service.

5.1.2. Procesul de certificare TÜV Rheinland Berlin Brandenburg

După încheierea contractului, conducerea organismului de certificare sau reprezentanții acesteia numesc auditorii, pe baza calificărilor și a experienței acestora. Clientul este informat în legătură cu numele auditorului șef în scris, ulterior acesta fiind persoana de contact cu organismul de certificare. În acest scop, clientul va desemna o persoană responsabilă de desfășurarea procesului de certificare și care posedă

calificarea necesară (în cele mai multe cazuri este vorba despre directorul de calitate al clientului).

Procesul de certificare a sistemului calității, având ca model de referință seria de standarde ISO 9001 parcurge patru etape :

a. Prima etapă : pregătirea auditului

Pregătirea procesului de auditare constă în stabilirea printr-o examinare a șanselor pe care le are solicitantul privind obținerea certificării.

Dacă clientul solicită, înaintea auditului de certificare propriu-zis poate avea loc un preaudit, care este constituit la rândul său din următorii pași :

- examinarea preliminară a documentelor sistemului calității prezentate de solicitant (manualul calității, procedurile de sistem și de lucru);
- audit la fața locului – scopul preauditului este de a pune în evidență neajunsurile documentelor calității și ale procesului de implementare a sistemului calității. Auditul are la bază chestionarul TÜV CERT. Rezultatele preauditului sunt explicate solicitantului și sunt prezentate sub forma unor liste de neconformități cu referire la elementele standardului.

b. Etapa a doua : evaluarea documentelor sistemului calității prezentate de client

Clientul prezintă auditorului șef cu cel puțin patru săptămâni înainte de auditul de certificare documentele sistemului calității în versiune actualizată. Documentele sistemului calității (manualul calității, proceduri de sistem și instrucțiuni de lucru) sunt evaluate de echipa de audit conform chestionarului care are la bază condițiile din ISO 9001.

Dacă documentele nu îndeplinesc condițiile impuse de standard, poate avea loc pentru lămurire o discuție suplimentară sau se poate conveni asupra unui preaudit. Numai după înlăturarea tuturor abaterilor / neclarităților are loc auditul de certificare. Înainte de auditul de certificare, auditorul șef se asigură că în organizație a avut loc un audit intern complet, acesta însemnând că toate elementele sistemului calității din standardul model ales au fost auditate.

În continuare auditorul șef clarifică dacă a avut loc o analiză a sistemului calității de către conducerea organizației și dacă există o înregistrare din care rezultă că sistemul calității corespunde condițiilor din standardul ISO 9001. Dacă răspunsul este afirmativ, se poate trece la etapa a treia.

c. Etapa a treia : Auditul de certificare

O dată cu debutul celei de-a treia etape solicitantul primește un plan al auditului asupra căruia s-a convenit în prealabil. În cadrul auditului la fața locului se examinează eficacitatea sistemului calității existent. Ca referință se iau condițiile conținute în standardul de managementul calității asupra căruia s-a convenit. Ca ghid servește chestionarul de audit întocmit pe baza standardului ISO 9001. În timpul auditului, auditorii trebuie să se asigure de funcționarea sistemului calității în scopul satisfacerii cerințelor standardului și a documentelor sistemului calității. Abateri de la prevederile standardului și a documentelor sistemului calității sunt prezentate de auditori în rapoarte de neconformități care sunt aduse la cunoștința reprezentantului clientului care urmează să le accepte. Neconformitățile minore sunt prezentate numai în chestionarul auditorului.

d. Etapa a patra : Eliberarea Certificatului și supravegherea

- **Acordarea certificatului**

Atunci când organismul de certificare este în posesia contractului de certificare și supraveghere a sistemului semnat de client, acesta studiază documentația auditului care i-a fost remisă. Dacă concluziile sunt favorabile, certificatul este emis și înmănat Clientului. În cazul unui rezultat negativ indicațiile date de conducerea organismului de certificare trebuie luate în considerare. Certificatul se acordă numai când toate neconformitățile majore sunt înlăturate și auditorii s-au putut convinge de aceasta pe baza documentelor transmise sau a auditului de urmărire. **Durata de valabilitate a unui certificat TÜV – CERT este de trei ani**, cu condiția ca un audit de supraveghere să aibă loc anual în organizație, rezultatele să fie pozitive și să fie aprobate de organismul de certificare.

- **Auditul de supraveghere**

În cazul auditului de supraveghere se evaluează întotdeauna elementele :responsabilitatea managementului, sistemul calității, acțiuni corective și preventive, audituri interne ale calității. Verificarea celorlalte elemente se împarte între auditurile de supraveghere. Auditul de supraveghere este efectuat de regulă de către un singur auditor. Data la care se efectuează auditul de supraveghere, se stabilește de acord cu clientul, într-un interval de un an, respectiv doi, +/- trei luni de la auditul de certificare sau urmărire.

- **Auditul neplanificat**

Acest audit are loc în cazul în care o terță parte transmite o reclamație întemeiată la organismul de certificare referitor la sistemul calității clientului. În cazuri excepționale este necesar să se recurgă la audituri neplanificate de supraveghere.

- **Auditul de reînnoire (după trei ani)**

Înainte de expirarea duratei de valabilitate a certificatului are loc repetarea auditului pentru prelungirea valabilității acestuia pentru încă trei ani. În cadrul auditului de reînnoire, se examinează și evaluează eficacitatea întregului sistem al calității. În prealabil, clientul prezintă în scris modificările care au intervenit la sistemul calității, împreună cu documentele corespunzătoare. Desfășurarea auditului de reînnoire are loc asemănător etapei a treia prezentate anterior.

5.2. Certificarea de către SIMTEX – OC

Certificarea de către SIMTEX – OC se realizează conform următoarelor etape.

a. Solicitarea certificării sistemului calității. În situația în care un furnizor dorește certificarea calității se poate adresa la SIMTEX-OC prin telefon, fax, scrisoare obișnuită sau vizată la sediul acestui organism, precizând cererea de intenție.

În urma luării la cunoștință a cererii de intenție a unui furnizor de a obține certificarea sistemului calității, SIMTEX-OC contactează solicitantul respectiv, invitându-l la o ședință de informare. În cadrul ședinței de informare, reprezentanților solicitantului li se prezintă derularea procesului de certificare, documentația utilizată, mapa de documente informative (inclusiv lista de tarife).

b. Procurarea contra cost a mapei de documente informative. Mapa de documente informative, cuprinzând “Regulile generale pentru certificarea sistemelor calității”, “Chestionarul de evaluare preliminară”, formularul tip de “Cerere pentru certificarea sistemelor calității”, “Regulamentul de utilizare a mărcii de certificare”, “Cerințele pentru solicitanți”, “Drepturile și obligațiile agenților economici cărora li s-a certificat sistemul calității”, formularul tip de Certificat, poate fi obținută contra cost la sediul SIMTEX-OC.

c. Achitarea tarifelor inițiale de certificare. Solicitantul trebuie să achite, în conformitate cu tarifele în vigoare, costurile etapei de evaluare preliminară.

d. Transmiterea la SIMTEX-OC a documentelor solicitate. În această etapă solicitantul are datoria de a transmite la sediul organismului de certificare dovada achitării tarifelor inițiale de certificare, chestionarul de evaluare preliminară și cererea tip pentru certificarea sistemelor calității, completate.

La cererea solicitantului se poate stabili efectuarea unui **preaudit**. Scopul preauditului facultativ este de a arăta care sunt punctele slabe ale implementării sistemului calității.

Compartimentele audiate în acest caz sunt stabilite de comun acord cu solicitantul.

Rezultatele auditului sunt comunicate solicitantului în cadrul unei ședințe de încheiere sub forma unor concluzii.

Concluziile preauditului nu pot reprezenta o garanție pentru acordarea certificatului și nu conduc la modificarea fluxului logic de certificare efectuat de SIMTEX-OC.

e. Încheierea contractului. În urma examinării documentației trimise în cadrul etapei a 5 - a, personalul Secretariatului Tehnic al SIMTEX-OC elaborează un proiect de contract pe care îl prezintă solicitantului. Proiectul de contract face referire la toate etapele procesului de certificare, precum și la etapele de supraveghere.

Solicitantul are dreptul de a-și prezenta obiecțiunile față de conținutul proiectului de contract.

În cazul în care obiecțiunile solicitantului se dovedesc a fi justificate, personalul organismului de certificare operează modificările necesare.

În momentul în care contractul este definitiv, reprezentantul autorizat al solicitantului este invitat la sediul SIMTEX-OC pentru semnarea contractului.

f. Evaluare preliminară. În urma semnării contractului de certificare, personalul Secretariatului Tehnic al organismului de certificare înștiințează în scris solicitantul asupra documentației sistemului calității care trebuie să fie transmisă la sediul SIMTEX-OC.

În cadrul etapei de evaluare preliminară se verifică dacă documentația solicitată este completă.

Trecerea la etapa următoare are loc în momentul în care întreaga documentație solicitată se află la sediul SIMTEX-OC, moment în care solicitantului i se aduce la cunoștință, în scris acest fapt.

g. Examinarea documentației. SIMTEX-OC desemnează o echipă de audit care are în componerea sa un auditor șef, unul sau mai mulți auditori și eventual unul sau mai mulți experți tehnici.

Întregul audit se desfășoară în conformitate cu SR ISO 10011.

Competiția echipei de audit este notificată solicitantului.

Solicitantul are dreptul de a contesta unul sau mai mulți membri ai echipei de audit, justificând contestația.

În situația în care contestația se dovedește a fi întemeiată, organismul de certificare are datoria de a modifica componența echipei de audit.

În momentul în care componența echipei de audit este definitivată și acceptată de solicitant se trece la examinarea documentației, activitate ce se desfășoară la sediul SIMTEX-OC.

În urma examinării documentației, echipa de audit întocmește un prim raport de audit care va fi transmis solicitantului de către SIMTEX-OC.

În cazul în care în urma examinării documentației a fost stabilit un număr de conformități majore, trecerea la etapa următoare este condiționată de implementarea acțiunilor corective pentru fiecare dintre aceste neconformități.

Solicitantul are obligația de a transmite la sediul SIMTEX-OC, în intervalul de timp convenit, toată documentația afectată de implementarea acțiunilor corective.

Urmărirea implementării acțiunilor corective se realizează de către auditorul șef. Neconformitățile minore nu condiționează trecerea la etapa următoare, dar trebuie să facă și ele obiectul unor acțiuni corective a căror implementare va fi urmărită la sfârșitul unui anumit interval de timp.

h. Auditul la fața locului. În urma auditului echipa de audit redactează un raport care va fi transmis solicitantului de către SIMTEX-OC.

Solicitantul are dreptul de a face comentarii asupra eventualelor neconformități cuprinse în raport.

Solicitantul are obligația de a implementa acțiuni corective pentru toate neconformitățile observate în timpul auditului la fața locului, acordând prioritate neconformităților majore a căror rezolvare condiționează acordarea certificării.

Urmărirea implementării acțiunilor corective se efectuează de auditorul șef însoțit (dacă este nevoie) de încă un membru al echipei de audit.

Auditul de urmărire a acțiunilor corective implementate de solicitant se poate repeta de maxim 3 ori. În cazul în care și al 3-lea audit de urmărire mai sunt semnalate neconformități majore, procesul de certificare se sistează.

În cadrul ședinței de închidere de la sfârșitul auditului, auditorii prezintă pe scurt rezultatele auditului și își prezintă punctul de vedere cu privire la rezultatele procesului de certificare. În caz că au fost evidențiate cu ocazia auditului neconformități majore (critice), acestea trebuie remediate. După eliminarea acestor neconformități, este necesară prezentarea unor documente sau desfășurarea unui audit de urmărire.

În legătură cu necesitatea și amploarea auditului de urmărire, decizia este luată de auditorul șef. Se reauditează numai acele elemente care au prezentat neconformități. În caz că nu există nici o neconformitate majoră se stabilesc acțiunile corective pentru neconformitățile minore ce se vor examina în primul audit de supraveghere. Raportul de audit se transmite clientului și conducerii organismului de certificare după desfășurarea auditului de certificare sau a auditului de urmărire, după înlăturarea neconformităților.

5.3. Certificarea de către Registrul Auto Român (RAR)

5.3.1. RAR – Scurtă prezentare

RAR – OCS este un organism de certificare de “terță parte” ce efectuează certificarea conformității sistemelor de managementul calității ale furnizorilor de produse și servicii din domeniul industriei producătoare de vehicule rutiere, mașini, instalații, echipamente, aparate, dispozitive, aparatură și componente aferente mijloacelor de transport rutier, precum și activităților conexe acestora (transport, vânzare, întreținere, reparare, reciclare, depozitare și comunicații).

RAR – OCS este constituit de Registrul Auto Român, ca o entitate distinctă a cărei independență și imparțialitate sunt asigurate și garantate de implicarea echilibrată, în stabilirea politicii și a regulilor de certificare, a factorilor interesați în certificarea sistemelor calității furnizorilor în domeniul auto reprezentați prin:

- producători / distribuitori de produse;
- organizații de protecția consumatorilor;
- organisme de aplicare a reglementărilor;
- autorități de stat în domeniul auto;
- servicii de inspecție a traficului;
- utilizatori;
- organizații de învățământ – cercetare.

RAR – OCS este acreditat de către RENAR – Asociația Rețelei Naționale de Acreditare din România și corespunde, din punct de vedere al organizării și

funcționării, condițiilor din standardul european EN 45012, fiind echivalent cu organismele similare din Uniunea Europeană.

Domeniul de activitate acreditat al RAR – OCS include furnizorii de servicii și produse din:

- industria pielăriei și încălțăminte;
- industria textilă și a produselor textile;
- industria de prelucrare a lemnului;
- industria celulozei, hârtiei, cartonului și a articolelor din hârtie și carton;
- industria de prelucrare a țițeiului, cocsificarea cărbunelui;
- industria chimică și a fibrelor sintetice și artificiale;
- industria de prelucrare a cauciucului și a maselor plastice;
- industria altor produse din minerale nemetalice;
- industria metalurgică;
- industria construcțiilor metalice și a produselor din metal;
- industria de mașini și echipamente;
- industria de echipamente electronice și optice;
- industria mijloacelor de transport;
- alte activități industriale;
- comerț cu ridicata și cu amănuntul, repararea și întreținerea autovehiculelor, motocicletelor și a bunurilor personale și casnice;
- transport și depozitare;
- tranzacții imobiliare, închirieri și activități de servicii prestate în principal întreprinderilor.

Pentru efectuarea activităților de audit și certificare RAR – OCS dispune de auditori proprii calificați și certificați la nivel internațional la IRCA – International Register of Certificated Auditors din Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord precum și de experți cu experiență în domeniile sale de competență.

Prin diversificarea specializărilor, auditorii RAR – OCS îmbină experiența în domeniul certificării cu cea în produsele și tehnologiile specifice domeniului de activitate al furnizorilor fapt ce dă posibilitatea identificării modalităților de îmbunătățire a acestora.

5.3.2. Procesul de evaluare și înregistrare

a. Inițierea certificării

Pentru inițierea certificării, solicitantul trebuie să transmită RAR – OCS o cerere de intenție care să furnizeze informații preliminare referitoare la sistemul calității, precizând:

- datele de identificare ale societății;
- standardul pentru sistemul calității și domeniul sau domeniile de activitate;
- zonele sau compartimentele incluse în sistemul calității și personalului implicat;
- stadiul implementării sistemului calității inclusiv, dacă este aplicabil, date referitoare la audituri de secundă sau terță parte anterioare.

Solicitantul certificării trebuie să se angajeze să respecte regulile de certificare și înregistrare stabilite de RAR – OCS. În baza analizei informațiilor transmise de solicitant, RAR – OCS estimează capacitatea de lucru necesară pentru realizarea serviciului de certificare și transmite solicitantului oferta.

b. Evaluarea preliminară

RAR – OCS face o evaluare preliminară a documentației și o vizită preliminară la sediul solicitantului pentru a obține informații cu privire la dimensiunile organizației, modul de operare, stadiul implementării sistemului calității și cerințele de specializare necesare pentru auditori. Dacă documentația și informațiile cu privire la sistemul calității transmise de solicitant nu sunt complete și/sau corecte, se cere solicitantului să le completeze și/sau să aplice corecții.

În etapa de evaluare preliminară se identifică toate cerințele de reglementare ce decurg din legi, regulamente, aplicabile domeniului de activitate al solicitantului, cerințe care completează standardul de referință pentru sistemul calității.

În urma acceptării de către solicitant a ofertei de certificare, se încheie contractul de certificare ale cărui condiții se convin cu solicitantul. Contractul include de regulă fazele:

- evaluarea preliminară;
- analiza documentației sistemului calității;
- auditul la fața locului;
- evaluarea finală a dosarului de certificare al solicitantului;
- supravegherea.

c. Analiza documentației

Directorul executiv al RAR – OCS numește auditorul șef și stabilește împreună cu acesta componența echipei de audit, comunicând-o solicitantului. Acesta poate formula obiecții întemeiate asupra componenței echipei de audit. Auditorul – șef desemnat analizează documentația sistemului calității transmisă de solicitant, consemnează și încadrează neconformitățile față de cerințele standardului și elaborează raportul de evaluare a documentației. Un exemplar din raport și din notele de

neconformități este transmis solicitantului în vederea stabilirii de către acesta a acțiunilor corective necesare. În cazul în care în documentație sunt identificate neconformități majore, solicitantul trebuie să aplice acțiunile corective stabilite și să demonstreze aplicarea acestora. Desfășurarea auditului este condiționată de soluționarea neconformităților din documentație.

d. Auditul inițial

Auditorul – șef elaborează planul auditului care este comunicat solicitantului în vederea realizării aranjamentelor necesare pentru audit. Planul de audit trebuie să includă toate activitățile cuprinse în domeniul de certificare solicitat, condițiile aplicabile ale standardului pentru fiecare dintre activități.

Se definește clar și se aduce la cunoștința solicitantului mandatul echipei de audit. Planul de audit și data auditului se convin cu solicitantul.

Auditul se desfășoară în conformitate cu SR ISO 10011-1. Echipa de audit evaluează sistemul calității solicitantului pentru domeniul inclus în cererea de certificare, față de toate condițiile de certificare și înregistrare aplicabile.

Neconformitățile se încadrează de către auditorul șef în minore sau majore în funcție de implicațiile lor asupra funcționării sistemului calității solicitantului.

Neconformitățile identificate sunt prezentate și transmise solicitantului de către auditorul – șef la ședința de închidere a auditului. Solicitantul are dreptul să comenteze constatările echipei de audit. Auditorul șef elaborează și transmite raportul de audit.

Față de neconformitățile constatate, solicitantul trebuie să stabilească și să comunice RAR – OCS, în timp util, acțiuni corective adecvate, inclusiv termenele și responsabilii pentru implementarea acestora.

În cazul înregistrării unor neconformități majore, se efectuează, de către aceeași echipă sau de o echipă restrânsă, după caz, un audit pentru verificarea eficienței acțiunilor corective implementate de solicitant.

Rezultatele auditului de verificare se consemnează de auditorul – șef într-un nou raport. Acesta trebuie să evidențieze eficacitatea acțiunilor corective întreprinse de solicitant pentru înlăturarea neconformităților constatate la auditul inițial.

5.3.3. Evaluarea finală, certificarea și înregistrarea sistemului calității

Dosarul de certificare se analizează în mod independent. În baza concluziilor analizei, Directorul Executiv al RAR –OCS ia decizia referitoare la acordarea certificării. Se acordă certificarea/înregistrarea solicitantului în cazul când:

- toate neconformitățile majore constatate în timpul auditului au fost soluționate;
- pentru soluționarea neconformităților minore au fost stabilite acțiuni adecvate;
- evaluatorul apreciază că neconformitățile minore restante pot fi eliminate de solicitant în mod eficient într-o perioadă de timp adecvată (max. 3 luni de la audit).

Decizia privind certificarea este comunicată solicitantului și I se eliberează certificatul.

Certificarea se acordă pe o perioadă de 3 ani, cu condiția menținerii condițiilor inițiale privind sistemul calității.

5.3.4. Utilizarea siglei (mărcii) RAR – OCS

RAR – OCS acordă furnizorilor certificați și înregistrați dreptul de a utiliza marca sau simbolul său pentru a indica certificarea sistemului calității.

Furnizorii certificați pot utiliza marca sau simbolul de certificare în reclame, pe documente sau pe sediile proprii, în condițiile stabilite de RAR – OCS. Marca de certificare a sistemului calității nu se aplică pe produse sau într-un mod care să poată fi interpretat ca indicând certificarea produselor.

În timpul perioadei de valabilitate a certificării, RAR – OCS supraveghează permanent menținerea sistemului calității de către furnizorul certificat.

Supravegherea se desfășoară prin intermediul a 3 audituri programate. În cazul unor reclamații referitoare la furnizorul certificat, RAR – OCS poate desfășura audituri de supraveghere neprogramate.

Auditurile de supraveghere se desfășoară în conformitate cu SR ISO 10011-1.

Furnizorul certificat are obligația să anunțe RAR – OCS următoarele situații:

- modificările apărute în organizare care pot afecta sistemul calității;
- sistarea temporară a activității;
- modificarea statutului legal.

RAR – OCS solicită fiecărui furnizor certificat/înregistrat să mențină înregistrări ale reclamațiilor primite de la clienți referitoare la sistemul calității.

RAR – OCS suspendă certificarea și înregistrarea unui furnizor atunci când:

- în timpul vizitelor de supraveghere se înregistrează neconformități majore;

- furnizorul nu utilizează corect certificatul, sau marca de certificare;
- alte contravenții de la regulile sistemului de certificare.

Perioada de suspendare poate fi până la 3 luni și nu se adaugă perioadei de valabilitate a certificării. RAR – OCS face publică suspendarea certificării.

RAR – OCS poate retrage certificarea unui furnizor în următoarele situații:

- titularul nu a soluționat neconformitățile care au determinat suspendarea certificării;
- în timpul vizitelor de supraveghere se constată neconformități majore;
- furnizorul certificat nu își îndeplinește obligațiile financiare asumate;
- furnizorul certificat își încetează activitatea pentru mai mult de 6 luni.

5.4. Certificarea de către AEROQ

Pentru certificarea conformitatii produselor AEROQ are la dispozitia clientilor patru scheme, diferite prin activitățile care se desfășoară pentru certificare.

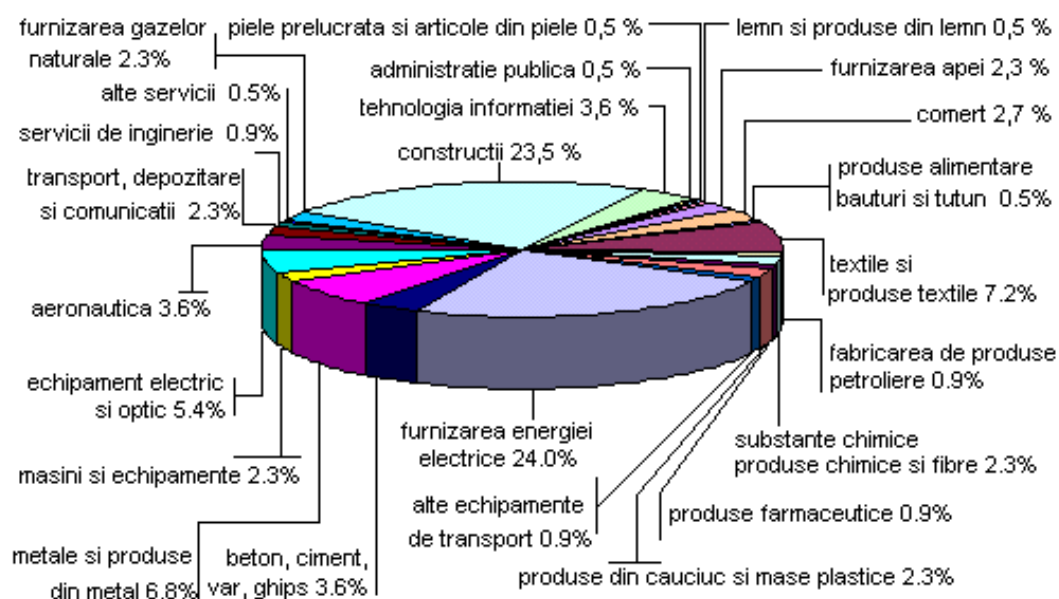


Fig. 5.1. Repartizarea pe domenii a certificatelor emise de AEROQ

Lista certificatelor care atesta conformitatea produselor, emise de AEROQ, se poate obtine din efectuand cautari dupa referentialul "Altul".

CERTIFICAREA CALITĂȚII – note de curs

Puteti vizualiza o imagine a unui certificat si o statistica privind certificatele emise de AEROQ. Pentru detalii suplimentare si pentru cereri de oferta se completează un formular de contact.

Nr	Activitate	Schema 1			Schema 2			Schema 3			Schema 4		
		C	S	P	C	S	P	C	S	P	C	S	P
1	Solicitare licenta, discutie informare, transmitere si acceptare oferta	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Transmitere cerere si chestionar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Completarea cererii si chestionarului si transmiterea lor la AEROQ	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4	Transmiterea la AEROQ a documentului normativ de referinta	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
5	Incheierea contractului	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
6	Evaluare preliminara (Analiza documentelor transmise de solicitant si elaborarea regulilor specifice)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
7	Audit certificare	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	7.1 Evaluare documente utilizate pentru fabricatie si control proces	x	x	x	x	x	x	x	x	x	--	--	--
	7.2 Evaluare flux de productie	x	x	x	x	x	x	x	x	x	--	--	--
	7.3 Prelevare produse pentru incercari	x	x	x	x	x	x	--	--	--	x	x	x
	7.4 Efectuat inspectii si incercari de lot	x	x	x	--	--	--	--	--	--	x	x	x
	7.5 Efectuat inspectii si incercari de tip	--	--	--	x	x	x	--	--	--	x	x	x
	7.6 Efectuat inspectii si incercari pe fiecare unitate de produs	--	--	--	--	--	--	x	x	x	--	--	--
8	Evaluare rapoarte de inspectii si incercari si elaborare raport de audit	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9	Evaluare dosar certificare	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
10	Emiterea documentelor de certificare	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
11	Publicarea acordarii documentelor de certificare	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
12	Achitare taxa anuala de utilizare a documentelor de certificare	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
13	Supravegherea detinatorilor de licenta	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

LEGENDA:

C = CERTIFICARE	S = SUPRAVEGHERE	P = PRELUNGIRE
-----------------	------------------	----------------

Schema 1	Produse fabricate in serie cu incercari de lot
Schema 2	Produse fabricate in serie cu incercari de tip
Schema 3	Incercarea fiecarei unitati de produs
Schema 4	Incercari ale unui lot de produse (deja) existente

Certificatul este valabil doi ani, dupa care se poate prelungi cate doi ani.

In primul an de valabilitate al fiecarui certificat se desfasoara o inspectie de supraveghere programata, iar in anul al doilea are loc auditul de prelungire.

- Cum se poate obtine certificarea sistemului calitatii AEROQ?

1. Instruirea managementului la virf si a celui mijlociu
2. Evaluarea procedurilor si a sistemului de lucru fata de cerintele standardului ales.
3. Identificarea actiunilor corective necesare pentru conformitatea cu cerintele referentialului
4. Stabilirea programului de implementarea a sistemului de managementul calitatii
5. Definirea documentelor sistemului de managementul calitatii - manualul calitatii si proceduri - si implementarea acestora (in primul rind instruire si audituri interne)
6. Audit de pre-certificare, pentru remedierea ultimelor situatii neconforme
7. Auditul de certificare, care cuprinde analiza documentelor si auditul la sediu
8. Certificarea
9. Imbunatatirea continua a sistemului

- Principalele categorii de personal care trebuie sa se implice în implementarea si certificarea sistemului calitatii din firma auditată, sunt:

- a. Managementul de vîrf: trei sedinte referitoare la responsabilitatea conducerii (1-2 h fiecare)
- b. Coordonator ISO: implicarea va varia de la 10% din timp în fazele de început ale proiectului pîna la 40% în faza finala a proiectului (parte din aceste sarcini pot fi delegate altor persoane)
- c. Proprietarii de Procese: sase ore per proprietar de proces. Cîte doua ore pentru fiecare proces aditional (proces care afecteaza procesul principal ca si "furnizor intern" sau "client intern")
- d. Ceilalti angajati: cîte trei ore per angajat pentru instrui si audit intern

Managementul de vîrf

Managementul de vîrf trebuie sa pregateasca si sa conduca sedintele de Responsabilitate a Conducerii, destinate evaluarii sistemului de management al calitatii. Subiectul acestor sedinte va fi: "...de unde stii ca sistemul este adecvat si eficace?". Aceste sedinte vor fi în numar de trei si vor fi mediate de CEE. Aceste sedinte vor determina ce trebuie sa evaluati în firma Dvs, cum veti face asta si care sînt scopurile firmei Dvs pentru viitor.

Coordonator ISO

Coordonatorul ISO trebuie să fie o persoană cu autoritate din firma Dvs. Aproximativ 10% din timpul acestei persoane va fi alocat implementării sistemului în faza întocmirii documentației (lunile 1 și 2), 20-30% din timp în faza distribuirii documentelor și auditurilor interne și 40% din timp în ultima lună (luna 5), pentru finalizarea distribuirii documentelor și audituri interne. Aproximativ 60% din responsabilitățile Coordonatorului ISO pot fi delegate unui asistent administrativ experimentat și respectat.

Coordonatorul ISO va trebui să:

- asigure participarea persoanelor la diferite ședințe și sesiuni de lucru
- ofere o listă a documentelor existente, așa cum sînt ele cerute de CEE
- lucreze cu CEE pentru a planifica diferite activități implicate în proiect
- faciliteze copierea și distribuția documentelor așa cum indică CEE
- participe la majoritatea sesiunilor de realizare a procedurilor interne

Proprietarii de procese

Proprietarii de procese nu vor fi în mod obligatoriu manageri. Ei sînt persoanele pe care conducerea firmei Dvs le pune responsabile să asigure că procedurile reprezintă realitatea, că modificările procedurilor sînt coordonate cu furnizorii interni și clienții interni. Un proprietar de proces va alocă aproximativ șase ore din timpul său acestui proiect, pentru fiecare proces al cărui proprietar este.

Angajații firmei

Persoanele care completează comenzile de aprovizionare, care primesc comenzile clienților, produc, inspectează, recepționează sau expediază bunuri sînt persoanele cele mai apropiate de activități. Acești oameni trebuie să fie cei care "aduc" realitatea în proceduri, trebuie să fie instruiți referitor la procesele aplicabile lor și trebuie să fie capabili să discute cu auditorii modul în care ei aplică documentația în munca lor de zi cu zi.

Certificarea de conformitate a produselor prin AEROQ

A. Prevederi generale privind certificarea de conformitate a produselor

Politicile și procedurile după care funcționează organismul de certificare sunt nediscriminatorii și sunt administrate în mod nediscriminatoriu. Organismul își face accesibile serviciile sale tuturor solicitanților ale căror activități sunt cuprinse în domeniul de activitate declarat.

Criteriile fata de care sunt evaluate produsele unui furnizor sunt cele prevazute in standardele specifice.

Organismul de certificare dispune de proceduri pentru:

- *acordarea* , mentinerea, retragerea si, daca este cazul, suspendarea certificarii;
- *extinderea* certificarii sau reducerea domeniului certificarii;
- *reevaluarea* , daca apar modificari care afecteaza in mod semnificativ proiectul sau specificatia produsului, sau modificari in standardele fata de care este certificata conformitatea produsului, sau schimbari privind proprietatea, structura sau managementul furnizorului, sau in cazul oricarei alte informatii care demonstreaza ca produsul nu mai poate indeplini cerintele sistemului de certificare.

Organismul de certificare dispune de acorduri adecvate garantarii, conform legilor aplicabile, mentinerii confidentialitatii informatiilor obtinute in cursul activitatilor sale de certificare, la toate nivelurile organizatiei sale, inclusiv comitete si organisme sau persoane care actioneaza in numele sau.

B. Procedura pentru cererea de certificare a conformitatii produselor

Organismul de certificare furnizeaza solicitantilor o descriere detaliata actualizata a procedurilor de evaluare si certificare, corespunzatoare fiecărei scheme de certificare, precum si documente care cuprind cerintele pentru certificare, drepturile si obligatiile solicitantilor si furnizorilor care au produse certificate (inclusiv taxele care se achita).

Organismul de certificare solicita completarea unui formular oficial de cerere semnat de un reprezentant al solicitantului, deplin autorizat, in care sunt cuprinse ori sunt anexate: domeniul de aplicare al certificarii dorite si o declaratie prin care solicitantul este de acord sa indeplineasca cerintele pentru certificare si sa furnizeze orice informatii necesare pentru evaluarea produselor care urmeaza sa fie certificate:

- entitatea din care face parte, numele, adresa si statutul legal;
- o definire a produselor care urmeaza sa fie certificate, sistemul de certificare si standardele fata de care fiecare produs urmeaza sa fie certificat, daca acestea sunt cunoscute de catre solicitant.

C. Certificarea de conformitate a produselor

Pentru fiecare categorie de produse din domeniul reglementat se prevede una sau o combinatie a urmatoarelor proceduri: controlul intern, examinarea de tip, conformitatea cu tipul, asigurarea calitatii productiei, asigurarea calitatii produsului, verificarea produsului, asigurarea calitatii.

Organismul de certificare eliberează fiecărui furnizor de produse certificate documente oficiale care să permită identificarea următoarelor elemente:

- numele și adresa furnizorului ale cărui produse sunt supuse certificării;
- domeniul de aplicare a certificării, după caz;
- produsele certificate, care pot fi identificate după diferite criterii;
- standardul de produs sau alte documente normative față de care este certificat fiecare produs sau tip de produs;
- sistemul de certificare aplicabil;
- data efectivă a certificării și termenul de valabilitate, dacă este cazul.

Marcajul național de conformitate a produselor cu cerințele esențiale prevăzute în reglementările tehnice române, specifice și aplicabile, este marcajul de conformitate CS, ale cărui elemente de identificare respectă prevederile Legii nr. 608 din 31 octombrie 2001, anexa 2.

Se recunoaște marcajul european de conformitate CE, identificat conform prevederilor specifice Legii nr. 608, anexa 3, în condițiile prevăzute de reglementările tehnice aplicabile produsului.

Domeniul infrastructurii calității și evaluarea conformității produselor sunt coordonate de Ministerul Industriei și Resurselor.



Cap. 6

AUDITATEA SISTEMULUI DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII

6.1. Introducere

Scopul auditului calității este de a evalua obiectiv situația calității - pe de o parte și de a evalua acțiunile corective necesare pentru eliminarea deficiențelor și identificarea posibilităților de îmbunătățire a sistemului de managementul calității din organizație, a proceselor sale și a produselor (și eventual a serviciilor) pe care le realizează - pe de altă parte.

Conceptul de **audit** provine de la latinescul audio (a asculta) și a avut de-a lungul timpului diverse semnificații: a asculta părțile implicate într-un proces, a verifica conturile de către experți, bilanț sau revizie contabilă. În domeniul managementului calității, termenul de **audit** este utilizat în sensul de examinare a calității produselor, serviciilor, proceselor unei organizații sau a sistemului calității în ansamblul său.

În ISO 9000:2000 auditul este definit ca *proces sistematic, independent și documentat pentru obținerea **evidenței auditului** și evaluarea lui obiectivă pentru a determina măsura în care **criteriile de audit** sunt îndeplinite.*

Sunt de reținut două aspecte esențiale legate de definiția auditului. În primul rând auditul presupune activități sistematice, planificate și programate. Apoi se reține faptul că auditul constituie o formă de examinare independentă, imparțială.

Prin auditul calității se evaluează:

- sistemul calității organizației (întreprindere, instituție, etc.), în ansamblul său sau în ceea ce privește elementele componente ale acestuia;
- procesele organizației;
- rezultatele proceselor organizației (produse, servicii).

Evaluarea celor anterior menționate se realizează prin raportarea la dispoziții prestabilite (în standarde, manuale ale calității, proceduri, instrucțiuni, specificații tehnice, înregistrări, etc.), pentru a se stabili în ce măsură acestea sunt respectate.

Auditul este efectuat de persoane calificate în domeniu, denumite **auditori**, eficacitatea auditului depinzând foarte mult de competența și experiența auditorilor.

După cum s-a discutat în capitolele anterioare în practică se pot întâlni mai multe tipuri de audit.

Pe lângă evaluarea conformității sistemului calității organizației, proceselor organizației și rezultatelor proceselor organizației (produse, servicii) cu prescripțiile, auditul mai poate evidenția **eficacitatea** sistemului calității privind realizarea obiectivelor stabilite la nivelul organizației.

De asemenea, poate servi la identificarea punctelor critice sau a deficiențelor, la identificarea măsurilor corective și de îmbunătățire a proceselor și / sau rezultatelor proceselor, precum și la supravegherea aplicării măsurilor corective stabilite în vederea menținerii sau creșterii nivelului de calitate.

Pe baza rezultatelor auditurilor se pot fundamenta ca obiectiv acțiunile de îmbunătățire a calității proceselor, produselor, serviciilor, sau sistemelor calității.

Metodologia auditului este specifică în funcție de obiectul acestuia: produs, serviciu, proces sau sistem de calitate. În conformitate cu ISO 10011 (care în curând va deveni ISO 19011), metodologia auditului calității presupune parcurgerea următoarelor etape:

- **declanșarea auditului** – care necesită stabilirea obiectivelor auditului, frecvența acestuia și examinarea primară (efectuată prin audit de preevaluare);
- **pregătirea auditului** – care constă în elaborarea unui plan de audit, organizarea echipei de audit și stabilirea documentelor de lucru care vor fi utilizate pe parcursul desfășurării auditului (liste, formulare, etc.);
- **efectuarea auditului** – ce presupune parcurgerea a 3 faze: reuniunea de deschidere, examinarea propriu-zisă a elementelor sistemului calității și reuniunea de închidere a auditului;
- **elaborarea și gestionarea documentelor auditului** (se întocmesc mai multe documente dintre care cel mai important este raportul de audit);
- **închiderea auditului** – care are loc atunci când raportul de audit a fost predat organizației auditate;
- **urmărirea acțiunilor corective** – în acest sens responsabilitățile revin organizațiilor auditate, auditorii limitându-se doar la identificarea neconformităților (după verificarea implementării acțiunilor corective se poate elabora un raport de urmărire).

Pe lângă metodologia specifică, auditul presupune utilizarea unor tehnici specifice acestui gen de activitate, care trebuie să fie bine stăpânite de auditori. Auditorii trebuie să aibă mult tact în relația cu auditatul, pentru a asigura calitatea și obiectivitatea necesare auditului.

Efectuarea auditului cuprinde următoarele etape:

1. sedinta de deschidere;
2. examinarea;
3. sedinte intermediare;
4. sedinta de inchidere.

6.2. Metodele auditului

Colectarea de dovezi

Este ecomandabil ca dovezile sa fie colectate prin intermediul interviurilor, examinarii documentelor si a inregistrarilor calitatii, a observarii activitatilor in curs de desfasurare si a conditiilor din zonele vizitate.

Inainte de a utiliza orice astfel de informatie ca dovada obiectiva, auditorul trebuie sa fie sigur de urmatoarele:

- Existenta -dovada trebuie sa existe;
- Precizie - informatia sa fie corecta, pana la amanunt;
- Relevanta - informatia sa fie relevanta pentru neconformitatea gasita;
- Semnificatie - dovada sa fie evaluata de auditor, prin semnificatia fata de neconformitatea pe care o indica.

Aspecte din analiza corora pot rezulta dovezi obiective:

- defecte, remedieri, derogari;
- reclamatii/refuzuri, reclamatii in garantie;
- actiuni corective efectuate anterior;
- rapoarte de audit anterioare;
- interviuri cu angajatii implicati in activitati cu incidenta in asigurarea calitatii;
- inregistrari;
- documente;
- observarea activitatii in curs de desfasurare in timpul auditului.

Mentinerea sub control a investigatiilor

Auditorul sef va urmari indeplinirea planului in fiecare zona. El poate efectua schimbari ale atributiilor auditorilor si ale planului de audit cu acordul clientului si cu consultarea auditatului, daca aceste schimbari sunt necesare pentru a se asigura realizarea optima a obiectivelor auditului.

Daca intr-o zona se depaseste timpul alocat prin plan, atunci incelelalte zone se va scurta timpul sau se vor efectua comutari, pentru a se incadra in timpul alocat.

Tehnici de evaluare

Tehnicile de evaluare sunt metode folosite pentru a obtine informatiile necesare in luarea deciziei asupra gradului de conformitate a sistemului de management a calitatii in organizatia/zona auditata, cu modelul de referinta.

Urmarind un plan logic, procesul de obtinere a dovezilor obiective se simplifica si nu exista pericolul sa se omita unel zone, functii sau operatii. Un astfel de plan ar trebui sa contina:

Analiza Manualului calitatii, care identifica modul de implementare a sistemului de management al calitatii in mod general;

Analiza procedurilor de sistem si a celor de lucru, care detaliaza ce este de facut, cum si de catre cine;

Examinarea zonelor de lucru, a operatiilor si proceselor;

Examinarea produsului realizat pentru a stabili conformitatea cu instructiunile de lucru documentate si cu desenele;

Analizarea in fiecare zona a disponibilitatilor resurselor (personal, material, echipamente, bani);

Analizarea modului de pastrare a documentatiei, a rapoartelor si inregistrarilor;

Folosirea intrebarilor inchise si deschise pentru obtinerea informatiilor necesare;

Examinarea documentelor care confirma declaratiile facute si, cand este posibil, verificarea informatiei obtinute prin examinarea unui alt document.

Ascultarea activa

Ascultarea activa implica atat ascultarea cat si corecta intelegere a tuturor mesajelor/semnalelor transmise de vorbitor. Este o tehnica greu de implementat pentru unii, pentru ca ei:

- nu-l lasa pe vorbitor sa-si urmeze topica si aud numai ce vor, sau ce asteapta ei sa auda;
- reactioneaza prematur si/sau emotional;
- permit distragerile, care afecteaza concentrarea;
- se “dezacordeaza” daca subiectul devine dificil, politic sau emotional;
- vorbesc prea mult

Pentru îmbunătățirea și dezvoltarea iscusinței de a asculta activ, un auditor trebuie:

- să pună întrebări scurte și să nu vorbească mai mult de 20% din timp (trebuie să-și amintească mereu că atunci când vorbește nu află nimic despre auditat);
- să nu-i fie frica de tăcere – “da timp persoanei să se gândească și lăsa tăcerea să transmită interesul și nevoia de a spune mai mult”;
- să evite crearea distragerilor și să încerce să ignore distragerile create de alții;
- să pună întrebări deschise;
- să-l sprijine pe vorbitor, atât verbal (încurajări cu “DA”, “VAD”), cât și prin limbajul corpului (dat din cap în semn de aprobare, de exemplu).

Cele 10 reguli de urmărit în general de către un auditor :

Tine cont de stabilirea obiectivelor !

Urmărește activitățile de verificare !

Stabilește criteriile de acceptare !

Stabilește clar domeniul auditului !

Concentrează-te asupra problemelor importante !

Stabilește cauzele abaterii !

Bazează-te pe realitate !

Ai un comportament de parteneriat !

Comunica în mod corect !

Mentine-te la zi!

BIBLIOGRAFIE

1. Brackahn W., ș.a. *ISO 9000 pentru servicii*, București, Editura Tehnică, 1998.
2. Cănanău, N., ș.a. *Sisteme de asigurare a calității*, Iași, Editura Junimea, 1998.
3. Ciobanu, E., *Certificarea sistemelor calității*, Q-media nr. 2/1999, pag. 36 - 40
4. Ciurea, S., Dragulănescu, N. *Managementul calității totale*, București, Editura Economică, 1995.
5. Cristea Ion, *Managementul calității*, Universitatea din Bacău, 2002
6. Dale, B. G. *Managing quality*. Blacwell Business, 1999.
7. Evans, J. R. and Lindsay, W. M. *The management and control of quality*, West publishing, 1989.
8. Fromann, B., *Manualul calității instrument strategic al abordării calității*, București, Editura Tehnică, 1998.
9. Maniu, A. I. *Manualul calității*, București, Editura Economică, 1998.
10. Mirams M., *Certificarea ISO 9000*, București, Editura Teora, 1998.
11. Teodoru Traian, *Certificarea întreprinderii*, Editura Tribuna Economică, București, 2000
12. Teodoru Traian, *Implementarea sistemelor de management*, Editura Conteca 94, București, 2003
13. Teodoru Traian, *Metode de îmbunătățire în managementul calității*, Editura Conteca 94, București, 2007
14. UNCTAD/GATT ISO, *Manualul sistemului calității. Ghid pentru implementarea standardelor internaționale ISO 9000*, București, Editura Tehnică, 1996.
15. ISO 9000:2000. *Sisteme de management al calității - concepte și vocabular*
16. ISO 9001:2000. *Sisteme de management al calității – cerințe.*
17. ISO 9004:2000. *Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățirea performanței.*
18. ISO 19011:2001. *Ghid pentru auditarea sistemelor calității*
19. SR ISO 10005:1995 – *Managementul calității. Ghid pentru planurile calității.*
20. SR EN ISO/CEI 17000:2005 : *Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale / ASRO*
21. SR EN ISO/CEI 17021:2007 : *Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management / ASRO*

22. SR EN ISO/CEI 17024:2004 : Evaluarea conformitatii. Cerinte generale pentru organismele care efectueaza certificarea persoanelor / ASRO
23. SR EN ISO/CEI 17040:2005 : Evaluarea conformitatii. Cerinte generale pentru evaluarea intre parti a organismelor de evaluare a conformitatii si organismelor de acreditare / ASRO
24. SR GHID ISO/CEI 23:2006 : Metode pentru indicarea conformitatii cu standardele in sistemele de certificare de terta parte / ASRO (2006)
25. SR GHID ISO/CEI 53:2007 : Evaluarea conformitatii. Indrumari pentru utilizarea unui sistem de management al calitatii al unei organizatii in certificarea de produs / ASRO (2007)



Anexa 1

ISTORICUL SISTEMELOR DE ASIGURARE A CALITĂȚII

Datele semnificative ale evoluției acestor reglementări:

- **1958** - apare Norma Ministerului Apărării S.U.A.: MIL-Q-9858 – *Cerințele programului calitate;*
- **1960** - apar normele americane (S.U.A.): MIL-I-45208 - *Cerințe privind sistemul de inspecții;* MIL-STD-45662A - *Cerințe privind sistemul de etalonare;*
- **1965** - apare documentul impus de NASA furnizorilor: NP-C-200-2/3 - *Program calitate pentru furnizori*
 - apar specificațiile engleze pentru asigurarea calității: DTT 200 – *Cerințe generale pentru asigurarea calității submarinelor;* CPForm 161 – *Cerințe generale pentru asigurarea calității în producția de nave militare de suprafață;*
- **1967** - apare primul standard britanic referitor la asigurarea calității; BS 9000 - *Cerințe generale pentru un sistem pentru componente electronice de calitate;*
- **1968** - apar documentele americane (S.U.A.): AQAP-1; AQAP-2 –, *Cerințe NATO pentru sistemul calitate în industrie”* și ghidul pentru aplicarea acestora (ale Agenției de standardizare a NATO);
- **1969** - apare documentul NATO: NHB 5300 - *Prevederile programului calitate pentru furnizorii sistemului spațial și aeronautic;*
 - apare norma engleză: BS 4778 - *Ghid pentru asigurarea calității;*
- **1979** - apare norma engleză: BS 5750 - *Partea I: Sisteme calitate. Specificație pentru concepție, fabricație, instalare;*
- **1981** - apare norma engleză: BS 5750 - *Partea a 4-a. Ghid pentru utilizare;*
- **1986** - apare norma internațională de reglementare a terminologiei referitoare la asigurarea calității: ISO 8402 - *Calitate. Vocabular;*
- **1987** - apare prima ediție a normelor internaționale de asigurarea calității din seria ISO 9000:
 - ISO 9000 - *Standard pentru conducerea calității și asigurarea calității. Ghid pentru selecție și utilizare;*
 - ISO 9001 - *Sistemele calității. Model pentru asigurarea calității în proiectare, dezvoltare, producție, montaj și service;*
 - ISO 9002 - *Sistemele calității. Model pentru asigurarea calității în producție și montaj;*
 - ISO 9003 - *Sistemele calității. Model pentru asigurarea calității în inspecția și încercarea finală;*
 - ISO 9004 - *Conducerea calității și elemente ale sistemului calității. Ghid.*

Această serie de norme internaționale va fi actualizată și dezvoltată în cursul anilor 1991 - 1995 devenind limbajul internațional referitor la asigurarea și conducerea calității.

Standardele ISO 9000 (din seria 1995) sunt complementare specificațiilor tehnice (standarde de produs, desen, caiete de sarcini, etc.), iar ISO 9001 reprezenta forma completă (în raport cu ISO 9002 și ISO 9003) de planificare a asigurării calității prevăzând condițiile necesar a fi aplicate atunci când trebuie demonstrată capabilitatea furnizorului de a proiecta, dezvolta, fabrica, verifica și livra produse conforme.

Anexa 2

Managementul si Asigurarea calitatii		
<i>Standarde internationale adoptate ca standarde române</i>	SR ISO 8402: 1995	Managementul calitatii si asigurarea calitatii. Vocabular
	SR ISO 9000-2: 1995	Standarde pentru conducerea calitatii si asigurarea calitatii. Partea 2: Ghid pentru aplicarea ISO 9001, ISO 9002 si ISO 9003
	SR ISO 9000-3: 1994	Standarde pentru conducerea calitatii si asigurarea calitatii. Partea 3: Ghid pentru aplicarea ISO 9001 la dezvoltarea, livrarea si mentenanta software-ului
	SR ISO 9004-2: 1994	Conducerea calitatii si elemente ale sistemului calitatii. Partea 2: Ghid pentru servicii
	SR ISO 9004-3: 1995	Conducerea calitatii si elemente ale sistemului calitatii. Partea 3: Ghid pentru materiale procesate
	SR ISO 9004-4 + A1: 1998	Managementul calitatii si elemente ale sistemului calitatii. Partea 4: Ghid pentru îmbunatatirea calitatii
	SR ISO 10005: 1999	Managementul calitatii. Ghid pentru planurile calitatii
	SR ISO 10011-1: 1993	Ghid pentru auditarea sistemelor calitatii. Partea 1: Auditare
	SR ISO 10011-2: 1993	Ghid pentru auditarea sistemelor calitatii. Partea 2: Criterii de calificare pentru auditorii sistemelor calitatii
	SR ISI 10011-3: 1994	Ghid pentru auditarea sistemelor calitatii. Partea 3: Conducerea programelor de audit
	SR ISO 10012-2: 2000	Asigurarea calitatii pentru echipamente de masurare. Partea 2: Ghid pentru controlul proceselor de masurare
	SR ISO 10013: 1997	Ghid pentru elaborarea manualelor calitatii
	<i>Standarde internationale</i>	ISO 9000: 2000
ISO 9001: 2000		Quality management systems – Requirements
ISO 9004: 2000		Quality management systems – Guidelines for performance improvements
<i>Standarde europene adoptate ca standarde române</i>	SR EN ISO 9000-1: 1996	Standarde pentru managementul calitatii si asigurarea calitatii. Partea 1: Ghid pentru selectie si utilizare
	SR EN ISO 9001: 1995	Sistemele calitatii. Model pentru asigurarea calitatii în proiectare, dezvoltare, productie, montaj si service

<i>Standarde europene adoptate ca standarde române</i> <i>(continuare)</i>	SR EN ISO 9002: 1995	Sistemele calitatii. Model pentru asigurarea calitatii în productie, montaj si service
	SR EN ISO 9003: 1995	Sistemele calitatii. Model pentru asigurarea calitatii în inspectii si încercari finale
	SR EN ISO 9004-1: 1998	Managementul calitatii si elemente ale sistemului calitatii. Partea 1: Ghid
	SR EN 30012-1: 1995	Conditii de asigurare a calitatii pentru echipamente de masurare. Partea 1: Sistemul de confirmare metrologica a echipamentului de masurare



Anexa 3

Certificarea produselor		
<i>Standard international</i>	ISO 17025: 2000	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
<i>Standarde europene adoptate ca standarde române</i>	SR EN 45001: 1993	Criterii generale pentru functionarea laboratoarelor de încercari
	SR EN 45002: 1993	Criterii generale pentru evaluarea laboratoarelor de încercari
	SR EN 45003: 1997	Sisteme de acreditare a laboratoarelor de etalonare si încercari. Conditii generale pentru functionare si recunoastere
	SR EN 45004: 1997	Criterii generale pentru functionarea diferitelor tipuri de organisme care efectueaza inspectia
	SR EN 45011: 92	Criterii generale pentru organismele de certificare ce efectueaza certificarea produselor
	SR EN 45012: 92	Criterii generale pentru organismele de certificare ce efectueaza certificarea sistemelor calitatii
	SR EN 45013: 92	Criterii generale pentru organismele de certificarea ce efectueaza certificarea personalului
	SR EN 45014: 2000	Criterii generale pentru declaratia de conformitate a furnizorului (Ghid ISO/CEI 22: 1996)



Anexa 4

Analiza statistica a calitatii		
<i>Standarde internationale adoptate ca standarde române</i>	SR ISO 2859-0: 1999	Proceduri de esantionare pentru inspectia prin atribute. Partea 0: Introducere în sistemul de esantionare prin atribute al ISO 2859
	SR ISO 2859-2: 1998	Proceduri de esantionare pentru inspectia prin atribute. Partea 2: Planuri de esantionare indexate dupa calitatea limita (LQ) pentru inspectarea loturilor izolate
	SR ISO 2859-3: 1998	Proceduri de esantionare pentru inspectia prin atribute. Partea 3: Proceduri de esantionare skip – lot
	SR ISO 3951: 1998	Proceduri si tabele de esantionare pentru inspectia prin masurare pentru procent de neconformitati
	SR ISO 7870: 1999	Fise de control. Ghid general si introducere
	SR ISO 7873: 2000	Fise de control pentru media aritmetica cu limite de avertizare
	SR ISO 7966: 1999	Fise de control pentru acceptare
	SR ISO 8258 + C1: 1999	Fise de control Shewart
	SR ISO 8422 + C1: 1997	Planuri de esantionare secventiala pentru inspectia prin atribute
	SR ISO 8423 + C1: 1997	Planuri de esantionare secventiala pentru inspectia prin masurare prin procent de neconformitati (abatere standard cunoscuta)
	<i>Standarde române</i>	STAS 3160/2-84
STAS 6085-86		Verificarea calitatii loturilor de produse. Metode de prelevare a esantioanelor pentru produse în bucati
STAS R 12898-90		Planuri simple de verificare prin atribute, cu numar de acceptare zero, a calitatii loturilor de produse