



# **All Cert Systems – Organism de Certificare**

**Numele documentului:**

**Tratarea apelurilor**

**Codul documentului: PO - 9.7 - 1, VERS. 1.2**

**Intrat in vigoare: 01.11.2021**

**Elaborat: Anna POPA**

**Funcție: Director Programe Certificare**

**Data: 25.10.2021**

**Aprobat: Monica Pescaru**

**Funcție: Director General**

**Data: 25.10.2021**

*Acest document este proprietatea Organismului de Certificare All Cert Systems.*

*Reproducerea integrală sau parțială a prezentului document în orice publicații și prin orice procedeu (mecanic, electronic, fotocopiere sau altele) este interzisă fără acordul scris al Organismului de Certificare All Cert Systems.*

## Cuprins

1	Scop .....	2
2	Domeniu de aplicare.....	2
3	Documente de referință .....	2
4	Definiții și prescurtări .....	2
5	Elemente ale abordării procesuale .....	4
6	Descrierea procesului .....	5
6.1	Primirea si inregistrarea apelurilor .....	5
6.2	Convocarea Comisiei de Apel .....	5
6.3	Validarea apelului .....	6
6.4	Evaluarea/ investigarea apelului.....	6
6.5	Analiza si luarea deciziei privind apelul .....	6
6.6	Aprobarea documentelor de răspuns .....	7
6.7	Transmiterea răspunsului către apelant .....	7
6.8	Analiza si urmarirea actiunilor intreprinse .....	7
6.9	Analiza datelor.....	7
7	Diagrama flux .....	8
8	Documente asociate .....	9
9	Înregistrări.....	9

# 1 Scop

Procedura stabileste responsabilitatile si atributiile ce revin functiilor implicate, precum si modul de tratare a apelurilor referitoare la deciziile nefavorabile luate de All Cert Systems sau la solutiile la reclamatii.

## 2 Domeniu de aplicare

Prezenta procedura furnizeaza cerinte generale privind gestionarea apelurilor primite de catre All Cert Systems.

## 3 Documente de referință

### 3.1 Standarde internationale

SR EN ISO/IEC 17000:2020, "Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale."

SR EN ISO/CEI 17021-1:2015, "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismele de certificare care realizeaza audituri si certificari ale sistemelor de management"

SR EN ISO/IEC 17021-2:2019, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 2: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management de mediu

SR ISO/CEI 17021-3:2019, "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismele de certificare care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management. Partea a 3-a: Cerinte de competenta pentru auditarea si certificarea sistemelor de management al calitatii"

SR ISO/IEC TS 17021-10:2018, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 10: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management al sănătății și securității în muncă

SR ISO/IEC TS 17021-9:2017, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 9: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management anti-mită

SR ISO/TS 22003:2016, "Sisteme de management pentru siguranta alimentelor. Cerinte pentru organismele de certificare care realizeaza auditare si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor"

SR ISO/IEC 27006:2020 "Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei"

SR ISO/IEC 27007:2020 Securitatea informației, securitatea cibernetică și protecția confidențialității. Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management al securității informației

SR ISO 37001:2017 "Sisteme de management anti-mita. Cerinte cu ghid de utilizare"

SR EN ISO 19011:2018, „Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management”;

### 3.2 Ghiduri IAF

Nume document: Tratarea apelurilor

Cod document: PO - 9.7 - 1, VERS. 1.2

Intrat în vigoare: 01.11.2021

---

IAF MD 1:2018 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization

IAF MD 2:2017 IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems

IAF MD 4:2018 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes

IAF MD 5:2019 Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems

IAF MD 9:2017 Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)

IAF MD 10:2013 IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021: 2011

IAF MD 11:2013 IAF Mandatory Document for Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (IMS)

IAF MD 12:2016 Accreditation Assessment of Conformity Assessment Bodies with Activities in Multiple Countries

IAF MD 13:2015 Knowledge Requirements for Accreditation Body Personnel for Information Security Management Systems (ISO/IEC 27001)

IAF MD15:2014 IAF Mandatory Document for the Collection of Data to Provide Indicators of Management System Certification Bodies' Performance

IAF MD16:2015 Application of ISO/IEC 17011 for the Accreditation of Food Safety Management Systems (FSMS) Certification Bodies

IAF MD 17:2019 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies

IAF MD 18:2015 Application of ISO/IEC 17021:2011 in the Service Management Sector(ISO/IEC 20000-1)

IAF MD 21:2018 Requirements for the Migration to ISO 45001:2018 from OHSAS 18001:2007

IAF MD 22:2019 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies

IAF MD 23:2018 Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies

**IAF MD24:2021 Transition Requirements for ISO 50003:2021**

**IAF ID 1:2020 IAF Informative Document for QMS and EMS Scopes of Accreditation**

IAF ID 3:2011 Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations

**IAF ID 4:2020 Market Surveillance Visits to Certified Organizations**

## IAF ID12:2015 Principles on Remote Assessment

## IAF ID13:2017 IAF Medical Device Nomenclature (IAF MDN) Including Medical Device Risk Classifications

### 3.3 Regulamente sau cerinte legale aplicabile

RE-01 Regulament pentru acreditare

RS-8.1 OR regulament specific de acreditare în domeniul reglementat de Regulamentul (UE) NR. 333/2011 de stabilire a criteriilor de determinare a condițiilor în care anumite tipuri de deșeuri metalice nu mai constituie deșeuri în temeiul Directivei 2008/98/CE a Parlamentului European și Consiliului

RS-5.2, editia in vigoare (RENAR) Regulament specific de acreditare în domeniul acreditării organismelor care efectuează audit și certificare de sisteme de management - calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, dispozitive medicale, anti-mită conform SR EN ISO CEI 17021-1:2015

Regulamentul general UE 2016/679 privind protecția datelor ("GDPR")

## 4 Definiții și prescurtări

**Apel** – cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintată organismului de evaluare a conformității sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de către acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect.

*Nota: Prin definiția de mai sus se face referire și la apelurile privind refuzul de a accepta o cerere de certificare sau de a desfășura un audit, precum și orice altă acțiune care împiedică obținerea/mentinerea certificării. A nu se confunda termenul de „apel” utilizat de SR EN ISO/CEI 17021:2007 cu termenul juridic de „apel”.*

**Reclamație** – exprimare a insatisfacției, altă decât apelul de către orice persoană sau organizație, față de un organism de evaluare a conformității sau organism de acreditare, referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns.

## 5 Elemente ale abordării procesuale

Element		Definire
Date de intrare	proces din amonte	Evaluarea în vederea certificării; Supraveghere / reinnoire / extindere / restrângere sisteme de management; Reinnoirea/reevaluarea SM certificate
	furnizor intern	-
	documente	Apel
Date de ieșire	Proces din aval	Analiza datelor, acțiune corectivă, acțiune preventivă, analiza efectuată de management
	Client	Director General
	documente	Dosarul de audit
Indicator de performanță		ITR – indicator timp de rezolvare apel/reclamație – Rezolvarea

Nume document: Tratarea apelurilor

Cod document: PO - 9.7 - 1, VERS. 1.2

Intrat în vigoare: 01.11.2021

	apelului/reclamatiei in mai putin de 45 de zile. IRA – indicator rezolvare apeluri/reclamatii – Raportul intre numarul de rezolutii date de Comisia de Apel/Comisia de Analiza a Reclamatiiilor si numarul rezolutiilor acceptate de client (=1).
Analiza	Anual
Proprietar de proces	Comisia de Apel

## 6 Descrierea procesului

Pentru satisfacerea cerintelor clientilor si respectarea politicii proprii, All Cert Systems se angajeaza sa furnizeze servicii corespunzătoare de calitate, conform cerințelor reglementărilor în vigoare și indicatorilor de performanță stabiliți de catre organismul de certificare.

- decizii de neacordare sau acordare parțială a certificării;
- decizii de neacordare sau acordare parțială a extinderii domeniului de certificare;
- decizii de restrângere a domeniului de certificare;
- decizii de suspendare a certificării;
- decizii de retragere a certificării;
- soluțiile la reclamații;
- refuzul de a accepta o solicitare privind certificarea;
- refuzul de a efectua auditul sau decizia de a întrerupe auditul.

Procedura de tratare a apelurilor este disponibila la cerere, oricarei parti interesate. Depunerea apelurilor, investigarea si luarea deciziei referitoare la apeluri nu are ca rezultat nicio actiune discriminatorie asupra apelantului.

### 6.1 Primirea si inregistrarea apelurilor

Apelul se primeste la sediul All Cert Systems in forma scrisa, pe posta sau pe email, in cel mult 7 zile lucrătoare de la notificare sau de la data la care apelantul a luat cunoștință de decizia sau situația pe care o contestă. **Consilierul Juridic** inregistreaza apelul in Registrul intrari – iesiri al All Cert Systems și în Registrul de apeluri/ reclamatii în care se va stabili un număr unic de înregistrare. În cel mai scurt timp de la primire, apelurile sunt transmise Directorului General.

Ori de cate ori este posibil, All Cert Systems confirma primirea apelului.

Înaintarea unui apel din partea unui apelant, nu conduce în nici un caz la anularea sau suspendarea deciziei contestate. Această decizie rămâne valabilă până la tratarea apelului.

### 6.2 Convocarea Comisiei de Apel

Directorul General convoaca Comitetul de Asigurare a Impartialitatii care numeste prin decizie, Comisia de Apel. Aceasta este formata din cel putin 3 persoane, dintre care una este **un membru al** Comitetului de Asigurare a Impartialitatii, iar celelalte sunt persoane avand expertiza si cunostintele necesare rezolvarii apelului (inclusiv privind proceduri ale All Cert Systems, cerintele standardelor in vigoare).

Comisia de Apel este alcatuita din persoane numite astfel încât să se elimine orice conflicte de interese sau situații care pot afecta imparțialitatea și obiectivitatea deciziei luate. In cazul in care, apelul vizeaza aspecte

tehnice, la evaluare participa și un specialist recunoscut în domeniu sau un membru al Comitetului Tehnic cu expertiză în domeniul respectiv (cu respectarea clauzei de imparțialitate).

Comisia de Apel este statutară atunci când se întrunesc toți membrii.

În termen de 3 zile lucrătoare, apelantul primește din partea All Cert Systems o adresă conținând componenta Comisiei de Apel, astfel încât acesta să poată face sesizări cu privire la eventuale conflicte de interes sau incompatibilități.

### 6.3 Validarea apelului

Pentru a fi considerat valid, apelul trebuie să cuprindă informații privind următoarele aspecte:

- date de identificare ale apelantului (nume, adresă, tel/fax, reprezentantul organizației – nume/funcție);
- obiectul apelului cu detalii privind situația de fapt;
- identificarea documentelor de referință ale caror cerințe nu sunt satisfăcute;
- motivarea apelului;
- documente care să susțină obiectul apelului;
- declarație din partea apelantului că nu a mai fost adresată o astfel de sesizare unei alte entități și că nu se află în litigiu cu All Cert Systems;
- data și semnătura reprezentantului legal al organizației apelante

All Cert Systems își rezervă dreptul de a nu analiza și a nu decide asupra unei situații asupra căreia s-au pronunțat instanțe judecătorești sau alte instituții competente

### 6.4 Evaluarea/ investigarea apelului

Apelul este investigat de către Comisia de Apel numită prin decizie. Dacă se consideră necesar, Comisia de Apel invită apelantul să-și susțină punctul de vedere cu privire la apel.

Comisia de Apel analizează orice documente consideră necesar (ex. înregistrări ale procesului de audit, puncte de vedere ale părților implicate etc.), iar atunci când este cazul, poate recurge la verificări suplimentare sau la experți. **La investigarea apelului poate fi implicat și Consilierul Juridic.**

### 6.5 Analiza și luarea deciziei privind apelul

Decizia referitoare la apel rămâne a organismului împotriva căruia se face apelul și nu necesită o audiere sau o decizie referitoare la apel a unei agenții sau instanțe externe.

Deciziile cu privire la apeluri sunt înregistrate, constituind astfel o resursă trasabilă pentru investigațiile ulterioare ale apelurilor și pentru a se asigura consecvența în luarea deciziei și în înțelegerea tendințelor apelurilor. Investigarea și luarea deciziei referitoare la apeluri nu va avea ca rezultate acțiuni discriminatorii.

Comisia de Apel formulează concluziile analizei care se regăsesc în Raportul de analiză a apelului și scrisoarea de răspuns.

Președintele Comisiei de Apel întocmește Dosarul Apelului care conține:

- apelul;
- copie după documentele studiate;
- raportul verificărilor suplimentare după caz;
- raportul de analiză al apelului în original;
- copie după scrisoarea de răspuns aprobată;
- originalul documentului de evidență a transmiterii Scrisorii de răspuns.

---

## 6.6 Aprobarea documentelor de răspuns

Decizia conținută în Scrisoarea de răspuns a Comisiei de Apel aprobată de către Directorul General este finală.

Prin presedintele Comisiei de Apel, transmite spre instiintare Directorului General, Raportul de analiza a apelului.

Rezolutia apelului este finala.

## 6.7 Transmiterea răspunsului către apelant

Ori de cate ori este posibil, All Cert Systems furnizeaza apelantului rapoarte cu privire la progresele realizate si rezultatele obtinute.

Scrisoarea de răspuns se înregistrează în Registrul intrări-ieșiri si Registrul de apeluri/reclamatii și se transmite către apelant de către **Consilierul Juridic** în cel mult 45 de zile calendaristice de la înregistrarea sa la All Cert Systems.

## 6.8 Analiza si urmarirea actiunilor intreprinse

All Cert Systems se preocupa ca fiecare actiune stabilita in urma evaluarii/investigarii apelului sa fie intreprinsa si se asigura evaluarea gradului de adecvare a acesteia.

In functie de natura apelului (întemeiat / neîntemeiat) Directorul General convoacă **Directorul Programe Certificare** pentru a dispune acțiuni corective in vederea eliminarii cauzei necoformitatii aparute si corectii in vederea eliminarii neconformitatii in sine.

De asemenea, se urmareste eliminarea potentialului de manifestare/ aparitie a altor neconformitati. In acest sens, in urma analizei datelor si a informatiilor, se dispun actiuni preventive.

Actiunile corective si preventive sunt consemnate in Rapoarte de neconformitati. Urmarirea indeplinirii lor, precum si a eficientei acestora se realizeaza de catre **Directorul Programe Certificare** si/ sau Directorul General (dupa caz).

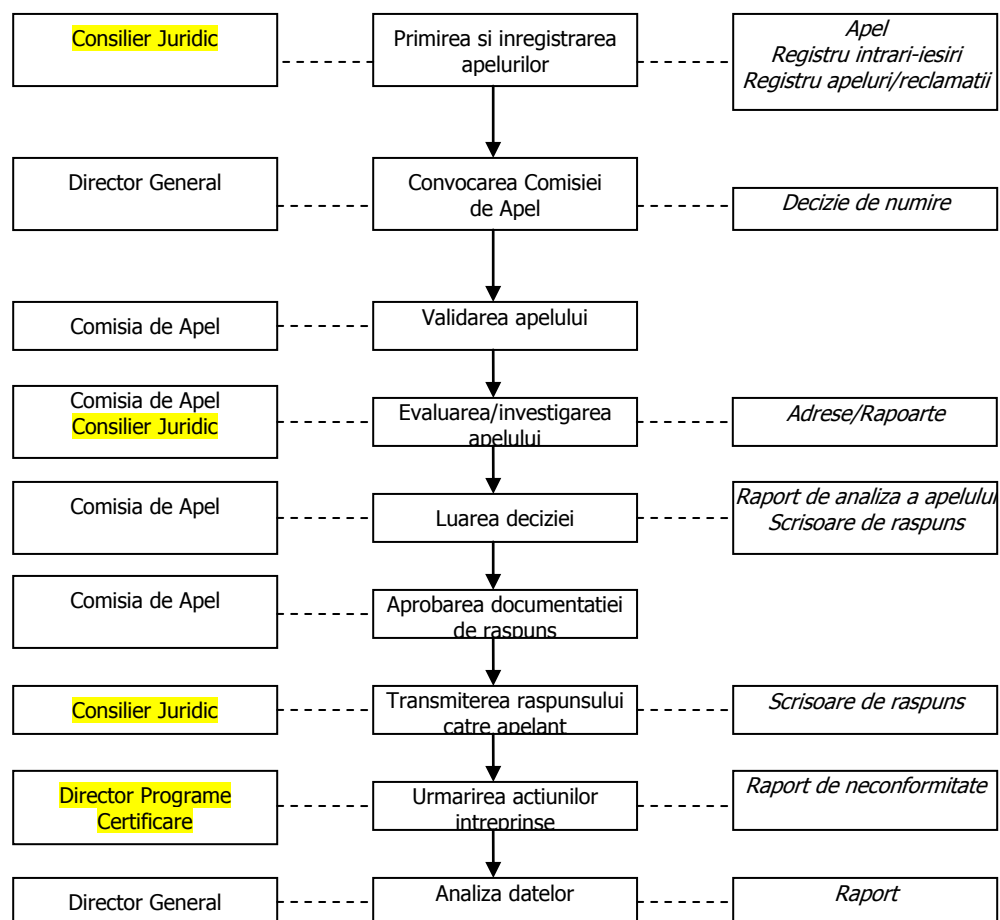
## 6.9 Analiza datelor

Rezolvarea eficace a apelurilor constituie un mijloc important pentru organism, clientii sai si alti utilizatori ai evaluarii conformitatii in vederea protejarii impotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat.

**Directorul Programe Certificare** prezinta in cadrul sedintelor efectuate de management, analiza tuturor apelurilor, precum si a modului lor de rezolvare.



## 7 Diagrama flux



## 8 Documente asociate

Politica privind imparțialitatea și evitarea conflictelor de interese în cadrul All Cert Systems, P- 4.2 - 1, versiunea în vigoare;

Politica privind tratarea reclamațiilor și apelurilor, cod P- 4.7 – 1, versiunea în vigoare;

Manualul de Management al Calitatii, cod MMC, versiunea în vigoare;

Controlul documentelor, cod PS - 10.3 – 1, versiunea în vigoare;

Controlul înregistrărilor, cod PS - 10.3 - 3, versiunea în vigoare.

## 9 Înregistrări

Nr. Crt.	Formular	Cod	Elaborator	Destinatar	Timp de păstrare	Timp de arhivare
1	Apel	necodificat	Client	Comisia de Apel	1 an	3 ani
2	Registru intrari-iesiri	REG - 01	Consilier Juridic	Director Programe Certificare	1 an	3 ani
3	Registru apeluri/reclamatii	REG - 05	Consilier Juridic	Director Programe Certificare	1 an	3 ani
4	Raport de analiza a apelului	Necodificat	Comisia de Apel	Director General	1 an	3 ani
5	Scrisoare de raspuns	Necodificat	Comisia de Apel	Client	1 an	3 ani
6	Adrese/rapoarte	Necodificat	Comisia de Apel	Director Programe Certificare	1 an	3 ani
7	Raport analiza date	Necodificat	Director Programe Certificare	Director General	1 an	3 ani