



## РЪКОВОДСТВО НА ЗАЯВИТЕЛЯ И СЕРТИФИЦИРАНАТА ОРГАНИЗАЦИЯ

П-02-01

Версия № 6/10.10.2011

Лист: 1 от общо: 20

### СЪДЪРЖАНИЕ

Декларация за безпристрастност на Органа за сертификация	2
1. Накратко за Органа за сертификация на системи за управление към фирмата за сертификационни услуги "АЙ КЮ СЕРТ" ООД – София	4
2. Издаване, поддържане, изменение (разширение, намаление), временно прекратяване и отнемане на сертификати на системи за управление	5
2.1. Издаване и поддържане на сертификация	5
2.2. Дейности по наблюдение на сертификацията	6
2.3. Промяна в областта на приложение на сертификацията	6
2.4. Временно прекратяване и отнемане на сертификацията	7
3. Проверка, оценка и сертификация на системи за управление	8
4. Комбиниран одит	11
5. Трансфер на сертификация	12
6. Одит, когато системата за управление обхваща една и съща дейност, извършвана на повече от едно местоположение	13
7. Непредвидени одити	14
8. Права на Заявителите и Сертифицираните организации	15
8.1. Права на Заявителите	15
8.2. Права на Сертифицираните организации	15
8.3. Права по ползването на сертификата и сертификационния символ	16
9. Възражения	16
10. Жалби	17
11. Поверителност на информацията	18
12. Обявяване на изменения от Органа за сертификация	19
13. Обявяване на изменения от Сертифицираната организация	19

Настоящото Ръководство запознава с необходимите действия, които се извършват при проверка, оценка и сертификация и при поддържане на сертификацията на една система за управление.

Това Ръководство описва реда за сертификация на системи за управление и представя нашите изисквания като сертификационен орган към всички Заявители и Сертифицирани организации.

Всички изисквания на настоящето Ръководство са неотменим анекс към Договора за сертификация

## ДЕКЛАРАЦИЯ ЗА БЕЗПРИСТРАСТНОСТ НА ОРГАНА ЗА СЕРТИФИКАЦИЯ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ КЪМ “АЙ КЮ СЕРТ” ООД – СОФИЯ

Органът за сертификация декларира пред своите клиенти и заинтересованите страни, че разбира и осъзнава колко е важно дейностите по сертификация на системи за управление да се вършат по безпристрастен начин, че осигурява ефикасен контрол върху конфликтите на интереси и че гарантира обективност при сертификацията на системите за управление.

Органът е лоялен, коректен и независим. Гарантира конфиденциалност и дискретност. Услугите му са еднакво достъпни за всички клиенти, без сегрегация и дискриминация, без прагове за численост на персонала, брой или вид продуктови групи, площадки, работен език, браншово естество, членство в групи и други условия. Органът работи компетентно, ангажирано и цялостно, без да се влияе от обема, сложността и разходите по одитирането.

Органът осъществява своите дейности по сертификация в пълно съответствие с всички изисквания на ISO/IEC 17021 (ISO/TS 22003), с процедурите за акредитация на ИА “БСА” и със своите вътрешни правила, заложили в системата за управление на сертификацията.

Органът се стреми неговата система за управление на сертификацията постоянно да съответства на тези изисквания, като за целта той следи за появата на допълнителни или нови изисквания и норми, които могат да бъдат въведени от ИА “БСА” или от ЕА или IAF.

Чрез правилата на системата за управление на сертификацията, Органът е определил изисквания за обективност и безпристрастност на всички елементи на сертификационния процес и за предотвратяване на възможността за поява на конфликт на интереси.

За целта системата за управление на сертификацията съдържа редица осигуровки – персоналет на Органа подписва декларации за конфиденциалност и лоялност пред Органа и неговите клиенти, а също така декларира за всеки одит и клиент поотделно, че няма никаква финансова или друга зависимост и че не е вършил консултантски или каквито и да е други услуги на клиента по неговата система за управление през последните две години.

Освен тези осигуровки, ако се появи конфликт на интереси или безпристрастността бъде застрашена по какъвто и да е друг начин, Комитетът по безпристрастност към Органа бива информиран, за да се предприемат своевременни коригиращи и превантивни мерки.

Органът отказва да предоставя сертификационни услуги във всички ситуации на дори най-малък риск от наличие на взаимовръзка, която може да застраши безпристрастността.

Органът не работи като подизпълнител на други органи и не предоставя под никаква форма сертификационни услуги на друг орган за сертификация на системи за управление.

Органът и персоналет му не предлагат и не извършват вътрешен одит на свои клиенти и не сертифицира системи за управление на заявители, в които Органът или негов персонал са извършвали вътрешен одит през последните две години от датата на постъпила заявка.

Органът не сертифицира системи за управление на заявител, ползвал консултации за същата система, вътрешни одити или други услуги, ако съществува връзка между Органа и консултантската организация, представляваща неприемлив риск за безпристрастността.

Органът не предлага своите услуги като свързани с тези на консултантски организации. Недопустимо е и една консултантска организация да декларира или внушава, че процесът на сертификация ще бъде по-лесен, опростен, бърз или евтин, ако се избере този Орган. И Органът не заявява и внушава, че процесът на сертификация е по-лесен, по-опростен, по-бърз или по-евтин, ако се ползват услугите на определена консултантска организация.

В случай че безпристрастността на Органа е застрашена от действията на други лица, органи или организации, Органът информира Комитетът по безпристрастност, за да се предприемат необходимите мерки според изискванията на ISO/IEC 17021 (ISO/TS 22003), на ИА "БСА" и на вътрешните правила на Органа, както и съгласно приложимите закони.

Органът владее професионалната мяра между обективност, строгост и толерантност и несъответствията се оценяват предвид реалната ефикасност на системата за управление.

Органът не допуска какъвто и да е търговски, финансов или друг натиск върху неговия персонал, който може да застраши безпристрастността. Персоналът (вътрешен и външен) е задължен да съобщава за всяка ситуация, която може да създаде конфликт на интереси.

Органът за сертификация на системи за управление, като изцяло автономна част от фирмата за сертификационни услуги "АЙ КЮ СЕРТ" ООД – София, се финансира само от дейността си, няма приходи извън нея, реинвестира печалбата и не разпределя дивиденди

Борис Стоянов, управляващ директор  
на Органа за сертификация на системи  
за управление към "АЙ КЮ СЕРТ" ООД

## 1. Накратко за Органа за сертификация на системи за управление към фирмата за сертификационни услуги “АЙ КЮ СЕРТ” ООД – София

Органът сертифицира системи за управление на качеството (ISO 9001), системи за управление на околната среда (ISO 14001), системи за управление на здравословните и безопасни условия на труд (BS OHSAS 18001) и системи за управление на безопасността на хранителните продукти (по ISO 22000), а в бъдеще – и други системи.

Акредитационният орган е ИА “Българска служба по акредитация”. Процедурата за акредитация по ISO 9001 приключи през юли 2010 г. От септември 2010 г. започва процедура по разширение на акредитацията за системи ISO 14001 и BS OHSAS 18001. Ще следват и разширения на акредитацията върху системи ISO 22000 и други системи.

Дейностите и управлението на Органа за сертификация на системи за управление са организационно и ресурсно автономни, със собствени структури – производствена и управленска, в състава на фирмата за сертификационни услуги “Ай Кю Серт” ООД.

Управляващ директор изпълнява общото управление на Органа за сертификация.

Одити извършват одиторските екипи, съставени от одитори и технически експерти.

Решения по сертификациите се вземат от лица, на които са възложени отговорности за отделните сертификации. Тези лица са членове на Комитет по решенията.

Комитет по безпристрастност, представляващ заинтересованите страни, надзирава и оценява дейността на Органа, на база собствен Правилник за устройство и действие.

Определени от управляващия директор членове на Комитета по решенията (това са лицата, отговорни по сертификациите) разглеждат докладите и другите документи от одитите и вземат решения по сертификациите и техните изменения (разширяване, ограничаване, временно прекратяване и отнемане).

Комитетът по решенията, в пълен състав, разглежда и взема решения по възражения от Заявители и Сертифицирани организации и по жалби от клиенти на сертифицирани организации, компетентни органи и одитори.

Комитетът по безпристрастност включва по равен брой представители на всички групи заинтересовани страни, а именно:

- правителствени организации – в лицето на Министерството на икономиката, енергетиката и туризма и Министерството на земеделието и храните;
- неправителствени организации – Българският институт за стандартизация и Федерацията на потребителите в България;
- клиенти на Органа, представлявани от Националното сдружение на малкия и среден бизнес и Българската търговско-промишлена палата;
- клиенти на клиенти на Органа, представлявани от Съюза “Произведено в България” и Българската стопанска камара.

Комитетът по безпристрастност надзирава политиките на Органа, анализира опита от сертификационните дейности и извършва прегледи за съответствие с ISO/IEC 17021.

Той представлява страните, реално заинтересовани от сертификацията, и по този начин осигурява обективност и безпристрастност на действията и решенията на Органа.

Дейността на Органа се регламентира от Система за управление на сертификацията съгласно ISO/IEC 17021 и тя е документирана в Наръчник и процедури по сертификация.

## **2. Издаване, поддържане, изменение, (разширение, намаление), временно прекратяване и отнемане на сертификации на системи за управление**

### **2.1. Издаване и поддържане на сертификация**

Решението по сертификацията на системата за управление на Заявителя се взема от член на Комитета по решенията, персонално определен от управляващия директор. Това е лицето, комуто е възложена отговорността за конкретната сертификация.

Условие за успешна сертификация е при одита на системата да не са установени критични несъответствия и/или да няма незакрити несъответствия от предишни одити.

Критични несъответствия са тези, които представляват неизпълнение на важни изисквания на стандарта, на приложими за дейността законово-нормативни изисквания и на важни вътрешни правила на системата, т.е. такива, които пречат на Организацията да гарантира пред клиентите си (а при някои системи – и пред другите заинтересовани страни), че дейността на организацията съответства на установените за нея изисквания.

Решение за сертификация се взема на основание на доклад и позитивно становище от успешно протекъл сертификационен одит и работните документи, свързани с одита.

Сертификат се издава след като е взето позитивно решение по сертификацията.

Несъответствията се класифицират като критични и некритични.

Критични са несъответствията, които нарушават изискване на съответния стандарт, на самата система за управление или водят до неспособност на системата да действа ефикасно и така създават риск от доставяне на несъответстващ продукт (за ISO 9001), риск от замърсяване в околната среда (за ISO 14001), риск за здравето и безопасността (за BS OHSAS 18001) или риск за безопасността на хранителния продукт (за ISO 22000).

Некритични несъответствия, това може да са единични, епизодични и незначителни отклонения от изискванията на вътрешните норми (Наръчник, процедури, инструкции), които не влошават съществено ефикасността на функционирането на системата.

Членът на Комитета по решенията, комуто персонално е възложена отговорността да вземе решение по съответната сертификация, преглежда доклада и други документи от одита (също и друга информация, свързана със сертификацията, ако е нужна такава).

Отчита реализуемостта и ефикасността на планираните коригиращи мерки на фона на реалната значимост на установените несъответствия. Запознава се със становището на одиторския екип относно сертификацията. Накрая взема едно от следните решения:

- да се издаде сертификат, като проверката за ефективността на предвидените коригиращи мерки да бъде направена “на място” при първия надзорен одит.
- да не се издаде сертификат, като Заявителят има право в срок до 6 месеца от датата на решението, да подаде нова Заявка за първоначална сертификация.

При позитивно решение се прави вписване в регистър “Сертифицирани организации” и то се публикува. Сертификатът съдържа име на Организацията и адрес, стандарт за системата за управление, област на приложение на системата, дата на издаване, срок на валидност и подпис на управляващия директор на Органа за сертификация.

## **2.2. Дейности по наблюдение на сертификацията**

Сертификатът е условно валиден три години от датата на издаването му. Проверка за успешно поддържане на сертификация се прави чрез надзорни одити за оценка на текущото състояние на системата и на всички настъпили промени, подобрения или отклонения (ако има такива), за да се оцени дали:

- коригиращите действия, предписани от други одити, са изпълнени;
- системата действа съгласно собствените си регламенти;
- системата способна да се реализират нейните политика и цели;
- Организацията ползва сертификата и сертификационния символ правилно и неподвеждащо.

Надзорен одит се прави на дванадесет месеца, общо два пъти за тригодишния срок на валидност на сертификата. Надзорният одит обхваща цялата система за управление.

Към надзорен одит се пристъпва след като Сертифицираната организация надлежно е предоставила на Органа за сертификация актуални версии на Наръчника и на другите документи на системата за управление, ако има изменения или допълнения в тях.

Водещият одитор оценява дали системата е способна да продължава да поддържа изискванията на стандарта в областта на приложение на сертификацията и записва становището си относно поддържането на сертификацията в доклада от надзорен одит.

Управляващият директор предоставя доклада от надзорен одит на лицето, което взема решения по сертификацията. Ако становището в доклада от одита е позитивно, лицето взема решение за поддържане/продължаване на сертификацията. При критични несъответствия, които не са отстранени в срок, лицето взема решение за ограничаване на областта на приложение на сертификацията или за временно прекратяване.

## **2.3. Промяна в областта на приложение на сертификацията**

### **Разширяване на областта на приложение на сертификацията**

Сертифицирана организация може да заяви разширение на областта на приложение на сертификата, като за целта попълни Заявка за промяна на областта на приложение или действие на сертификата. Управляващият директор, заедно с лицето, определено да отговаря за сертификацията на дадената организация, правят преглед на заявката.

С клиента се съгласува кога да се проведе одит за разширение на сертификацията – на датата на редовен надзорен одит или с насрочване на допълнителен надзорен одит.

За да бъде отразена промяната, се подписва анекс към договора за сертификация.

На база на констатации, оценки и становище от доклада от одита, управляващият директор предава на лицето, отговорно за сертификацията, предложение за запазване или изменение на приложната област на сертификата. Решението се протоколира. Издава се сертификат с изменена област на приложение, регистрира се и се публикува. На сертифицираната организация се праща писмо с решение и преиздаден сертификат.

Редът за разширяване на областта на приложение при наличие на интегрирана система за управление е същият като и за автономна система за управление.

## **Ограничаване на областта на приложение на сертификацията**

Ограничение на областта на приложение на сертификацията може да се наложи при искане от сертифицираната организация (с попълнена Заявка за промяна на областта на приложение на сертификацията) или при установени с надзорен одит или по друг начин постоянно неспазвани изисквания за сертификация за отделни елементи от приложната област на сертификацията, което води до изключване на тези елементи.

При наличие на сертифицирана интегрирана система за управление (ИСУ) е възможно редът за ограничаване на областта на приложение е същият, ако се извърши ограничаване само на част от системите за управление, включени в ИСУ това се отразява на преиздаденият/ните сертификата/ти.

### **2.4. Временно прекратяване и отнемане на сертификацията**

#### **Временно прекратяване на сертификацията**

Към временно прекратяване на сертификация се пристъпва при писмени оплаквания и жалби срещу сертифицираната организация, постъпили в Органа за сертификация от нейни клиенти, компетентни държавни органи, заинтересовани обществени организации и други заинтересовани страни, например:

- случаи на постоянно или грубо неспазване на изискванията за сертификация, включително и изисквания за реална ефикасност на системата за управление;
- нарушена клауза на договора за сертификация – отказан или провален планов или извънреден надзорен одит или просрочен с повече от месец надзорен одит;
- просрочено с повече от един месец заплащане на дължимата сума, във връзка с изпълнение на съответната услуга;
- приета жалба от клиент на сертифицирана организация или друга страна, която е реално заинтересована от ефикасността на нейната система за управление;
- сертифицираната организация доброволно поисква временно прекратяване със Заявка за промяна на областта на приложение или действие на сертификата.

Лицето, отговорно по дадената сертификация, взема решение за прекратяването ѝ. Управляващият директор уведомява Организацията, че сертификацията ѝ е временно прекратена – до изпълнение на ефективни коригиращи действия. Клиентът е длъжен да върне всички екземпляри на сертификата. В период на временно спряна сертификация клиентът няма право да използва сертификационния символ на Органа и да се позовава на сертификация. Като изпълни тези действия, Организацията представя Декларация за отстранени несъответствия. Следва извънреден надзорен одит. При позитивен резултат сертификацията бива възстановена. При негативен резултат се стартира процедура по отнемане на сертификацията.

При наличие на интегрирана система за управление в зависимост от случая е възможно временно прекратяване само на част от включените в ИСУ системи за управление.

#### **Отнемане на сертификацията и анулиране на сертификата**

Сертификация се отнема за груби или повтарящи се несъответствия, изявили се между Сертифицирана организация и Орган за сертификация – например, негативен резултат от извънреден одит вследствие временно прекратена сертификация, липса на отговор от сертифицираната организация в посочения срок за предприети действия

вследствие временно прекратена сертификация; неизпълнение в определения срок на предвидените коригиращи действия вследствие временно прекратена сертификация.

Основание за отнемане на сертификация са такива несъответствия, които не може да се отстранят при действащата система за управление или Организацията не може да планира и изпълни адекватни коригиращи действия, а също и несъответствия, които са резултат от явно предумишлено нарушаване на изискванията за сертификация.

Лицето, отговорно по конкретната сертификация, взема решение за отнемането ѝ. Управляващият директор публикува взетото решение и уведомява Организацията.

Когато несъответствията са отстранени, сертификация се възстановява на база на констатации, оценки и становище от цялостен двуетапен одит за начална сертификация. Ако не приема решението, Организацията може да поиска сертификация от друг орган. При наличие на интегрирана система за управление в зависимост от случая е възможно отнемане само на част от включените в ИСУ системи за управление.

### **3. Проверка, оценка и сертификация на система за управление**

Сертификационна процедура се стартира със Заявка за първоначална сертификация.

Сертификационни дейности се вършат на основание на Договор за сертификация.

Като получи заявка, управляващият директор извършва определени дейности, за да оцени дали Органът може да извърши сертификация, за да съгласува със Заявителя, че всички изисквания за сертификация са разбрани и приети и ако има евентуални разлики между очакванията на Заявителя и изискванията за сертификация, те са изцяло решени.

След като приключи прегледа на заявката, ако бъде установено че Органът не е в състояние на изпълни заявената услуга до заявителя се изпраща писмен обоснован отказ.

Ако при прегледа бъде установено, че Органът е в състояние да изпълни заявената услуга се изготвя оферта за сертификация.

Потвърдената оферта има сила на Договор за сертификация с финансови и работни условия и отношения общо и отделно по етапи и казуси на сертификационната процедура. Това ръководство и всички негови клаузи са неотменима част от Договора. Към договора се прилага План-график на сертификационната процедура.

Цените на сертификационните услуги, предоставяни от Органа, зависят от вида на предмета на дейност в заявената област на приложение на системата, от сложността на продуктите, от броя и вида на работните процеси, от броя на работните смени и от общата численост на персонала, от наличието на временни площадки и други фактори.

Плащанията се извършват по банков път, в аванс, в срок от 5 работни дни преди изпълнение на съответната услуга. При първоначална сертификация, подновяване или трансфер, сертификат се издава след решение на определения за това член от Комитета по решенията, а предоставянето на сертификата (както и на правото за позоваване на сертификация) на клиента става след извършено плащане от негова страна, съгласно договора с Органа. Относно надзорните одити, при просрочие (незаплащане) на дължимата сума в срок до един месец, считано от последния ден на одита, Органът пристъпва към действия свързани с временно прекратяване на сертификацията.

Към реални сертификационни дейности може да се пристъпи само при условие, че системата на Организацията-заявител отговаря на всяко от следните шест изисквания:

- Организацията има документирана Политика на Системата за управление;
- официално е определен Представител на ръководството за Системата;
- официално е издаден Наръчник на Системата за управление;
- одобрени и внедрени са Процедури за всички ключови елементи на стандарта;
- практически са приложени всички специфични изисквания на стандарта;
- от работното въвеждане на системата са изминали не по-малко от два месеца.

Водещият одитор изготвя План за одит и го предава на управляващия директор за утвърждаване. Управляващият директор изпраща плана на Заявителя за съгласуване, вкл. и екипа за одит, заедно с писмо за неговите отговорности по подготовката за одита. Заявителят може писмено и обосновано да възрази срещу член или членове на екипа. Ако Заявителят има бележки и допълнения по плана, съгласува ги с водещия одитор.

Проверката и оценката на системата за управление се извършва от одиторския екип.

Водещият одитор е отговорен за всички етапи на одита и е упълномощен да взема решения по организацията на одита, както и да представлява екипа пред Заявителя.

Сертификационният одит протича на два етапа:

### **Одит на етап 1**

На етап 1 от сертификационен одит се прави преглед на документацията и проверка на място при клиента на готовността на системата за провеждане на одит на етап 2.

Водещият одитор прави проверка за съответствие на документите на системата за управление преди посещението и/или на място при Заявителя. Той отразява резултата от прегледа в Доклад от одит на етап 1, който бива съставен при посещението на място.

При прегледа на документацията на системата се установява:

- съставът на документацията на системата отговаря ли на минималните изисквания за документиране, заложили в стандарта, приложим за системата за управление;
- процедурите покриват ли всички изисквания на стандарта, отнасящи се до тях.

При подготовката и в хода на одита на етап 1 екипът за одит извършва следното:

- оценява местоположението на клиента и специфичните условия;
- събира информация за приложна област на системата, за продукти и процеси, за закони и други външни изисквания, които клиентът трябва да познава и спазва;
- уточнява още веднъж обхвата и областта на приложение на системата и преценява дали са основателни допуснатите изключвания от едни или други изисквания на стандарта (ако такова изключване се допуска от стандарта);
- прави преглед на състоянието на организацията и разбирането на изискванията на приложимия за системата за управление стандарт, особено по отношение на идентификация на тези най-важни характеристики или аспекти, процеси и цели, които са значими за ефикасното функциониране на системата;
- проверява осигурено ли е управление на документацията;
- проверява информирани ли са персоналят (и другите заинтересовани страни);
- проверява познават ли се и прилагат ли се процедурите и другите документи;

- проверява нивото на прилагане на системата – планирани и проведени вътрешни одити, преглед от ръководството, дали степента на внедряване на системата доказва, че организацията на клиента показва готовност за одит на етап 2;
- събира и други данни, за да се определи степента на готовност за одит на етап 2;
- преглежда разпределението на екипа и съгласува детайлите по одита на етап 2.

Ако одитът на етап 1 установи пропуски с характер на несъответствия, водещият одитор, заедно с клиента, уточнява дати за етап 2 на одита предвид времето, нужно за отстраняване на пропуските. Времето от етап 1 до 2 не може да е повече от 6 месеца.

След одита Водещият одитор съставя и дава на клиента Доклад от одит на етап 1, заедно с Придружително писмо към доклад от одит.

## **Одит на етап 2**

На етап 2 от одита (на място при клиента) се оценява внедряването и ефикасността на системата за управление. При одита се събират информация и доказателства за съответствие с всички изисквания на приложимия за системата за управление стандарт и свързаните с приложната област на системата закони и други външни изисквания.

Одитът на етап 2 по правило се прави от същия одиторски екип, който е участвал в одита на етап 1. Водещият одитор съставя Плана за одит. Управляващият директор го изпраща на клиента заедно с Напомнително писмо. Ако клиентът има забележки, допълнения или възражения, Водещият одитор съгласува и евентуално коригира плана.

Одиторският екип анализира информацията и доказателствата, събрани на етапи 1 и етап 2, за да прецени достатъчността им и съгласува своите заключения и становище.

Водещият одитор съставя и дава на клиента Доклад от одит и Придружително писмо към доклад от одит. В случай на констатирани несъответствия, те се записват в Отчети за несъответствия и те се предоставят на клиента. Клиентът, от своя страна, в срок до една седмица, трябва да анализира причините, породили несъответствията, да определи необходимите корекции и коригиращи действия, както и срокове за изпълнение (за критични несъответствия този срок не може да бъде по-дълъг от два месеца), да ги отрази в Отчетите и да ги изпрати на водещия одитор. Водещият одитор ги записва в раздел "Коригиращи действия" на доклада. Начинът, по който ще бъде проверено изпълнението на коригиращите действия, се посочва, за всяко едно от тях, в доклада. Управляващият директор предоставя докладите от одита на етап 1 и одита на етап 2 на лицето, което е отговорно за вземане на решение по сертификацията.

Ако има регистрирани критични несъответствия, те трябва да бъдат закрити преди да се отиде на вземане на решение по сертификацията. Ако бъдат регистрирани малко на брой и некритични несъответствия, решение по сертификацията се взема след като Клиентът върне попълнени всичките Отчети за несъответствия. Проверка за изпълнение и ефективност на предвидените коригиращи действия се прави при надзорен одит.

## **Одит за подновяване на сертификацията**

Минимум два месеца преди да изтекат трите години на валидност на сертификата, се прави одит за подновяване на сертификацията. Целта на този одит е да се потвърди

поддържането на съответствието и ефикасността на системата като цяло и нейното непрекъснато прилагане в цялата област на приложение, за която тя е сертифицирана.

Одит за подновяване на сертификация се провежда на място и е фокусиран върху:

- оценяване на ефикасността на системата в нейната цялост и нейната постоянна адекватност и прилагане в областта на приложение, за която тя е сертифицирана;
- оценяване, че все още е адекватна, ако са настъпили вътрешни и външни промени;
- търсене на доказателства за ангажирано поддържане на ефикасността на системата и постоянното ѝ подобряване с цел увеличаване на постиженията на организацията;
- оценяване дали дейностите, включени в сертифицираната система, спомагат за реализирането на целите, определени в политиката на организацията.

Когато планира одит за подновяване на сертификация, определеният водещ одитор, на база на информацията, попълнена в заявката, и доклади от първоначалния одит и надзорните одити, преценява необходим ли е одит на етап 1, най-вече според това дали са настъпили значими изменения в системата за управление. Ако информацията не е достатъчна да се вземе решение, водещият одитор може да беседва с представител на Организацията и да направи визита на място, за да събере допълнителна информация.

Ако системата е сертифицирана от органа към "Ай Кю Серт", управляващият директор предава на водещия одитор доклади от предишни одити, а ако системата има сертификация от друг орган, прилага се редът, описан в т.5 Трансфер на сертификация.

Ако водещият одитор реши, че е необходим одит на етап 1, времето между одитите на етап 1 и 2 трябва да е достатъчно за отстраняване на евентуални несъответствия, за да може одитът на етап 2 да се проведе преди да изтече валидността на сертификата.

В случай, че при одит на етап 2 се констатират несъответствия, за които не могат да се реализират коригиращи действия преди изтичане на валидността на сертификацията, сертификацията се губи и се преминава към процедура за първоначална сертификация.

## **Сертификация**

Сертификацията официализира успешна оценка на система и я известява публично. Тя включва издаване на сертификат, вписване в регистър, връчване на сертификата, поддържане на сертификата, следене за ползване на сертификат и сертификационния символ и (евентуално) изменение на обхвата на сертификацията и/или областта на приложение на системата.

След сертификационния одит водещият одитор предава на управляващия директор доклада от одита. Управляващият директор информира лицето, отговорно за вземане на решение по сертификацията, за резултата от одита и становището на екипа за решение по сертификацията. Отговорното лице гледа доклада и становището и взема решение по сертификацията. Решението определя и срока за издаване на сертификата.

Организацията получава доклад от одит, решение по сертификацията и Декларация на сертифицираната организация. Подписвайки Декларацията, организацията се задължава да спазва изискванията за поддържане на сертификацията, включително и тези за правилно и неподвеждащо ползване на сертификата и сертификационния символ.

До три работни дни след получаването на Декларацията, сертификатът е изготвен. Оригинал от сертификата се връчва на сертифицираната организация по начин, който е съгласуван с ръководството ѝ. Вторият оригинал от сертификата остава в Регистъра на Органа за сертификация. Решението за сертификация се публикува по подходящ начин.

#### **4. Комбиниран одит**

Комбинираният одит е одит на система за управление на клиент за съответствието ѝ с изискванията на два или повече реферативни стандарта. Интегрирана система има тогава, когато организацията е въвела една единствена система за управление на няколко и различни аспекта от дейността си в съответствие с изискванията на повече от един стандарт. Системата за управление може да има различни нива на интегриране.

Ако клиентът желае комбиниран одит, той трябва да попълни Заявка за такъв одит.

След приемане на заявката, управляващият директор прави преглед за възможността на Органа да изпълни заявения одит. След преглед на заявката се съставя оферта, съобразена със степента на интегриране на системата за управление. След потвърждаване на офертата, се подписва договор.

При прегледа на Заявката и при изготвянето на Офертата и Плана за одит се отчита необходимото одиторско време, за да се одитират от компетентни одитори и технически експерти всички площадки и всички изисквания на съставните системи за управление.

Всички дейности и процеси, които изискват специфични знания, свързани с дадена система за управление, се одитират само от компетентни за дадената система одитори.

#### **5. Трансфер на сертификация**

Трансферът на сертификация, това е признаване на валиден сертификат, който е издаден от друг (предишен) орган за сертификация на системи за управление, като на база на това признаване новият Орган за сертификация издава сертификат от свое име.

Един орган за сертификация може да извършва трансфер на сертификация, само при условие, че сертификатът е издаден под акредитация на орган, подписал IAF MLA и/или EA MLA.

Организациите, чиито сертификати не са издадени под такава акредитация, трябва да се третират като нови клиенти и те подават Заявка за първоначална сертификация.

Трансфер на сертификация се прави по желание на сертифицираната организация или на органа, издал сертификата, ако той е намалил обхвата на своята акредитация или във връзка с друго изменение на обстоятелствата, свързани с акредитацията му. Независимо от причините, за да се направи трансфер на сертификация, организацията, чиито сертификат ще бъде трансфериран, прави Заявка за трансфер на сертификация.

След получаване на заявката, Органът за сертификация извършва преглед, за да:

- провери, че действащият сертификат на сертифицираната организация влиза в неговия акредитационен обхват;
- провери и разбере причините за желаня трансфер;
- провери, че страната/страните искат трансфер на сертификат, който е валиден от гледна точка на акредитация, достоверност, срок на действие и област на приложение, обхванат от сертифицираната система за управление.

- се убеди, че валидността на сертификата и статусът на несъответствията може да се потвърдят от органа, издал съществуващия сертификат, освен ако той не е преустановил дейността си. Ако няма възможност за контакт с органа, издал сертификата, това се записва в Протокола от преглед на заявката за трансфер;
- прегледа доклади от последен сертификационен, непредвиден (ако има такъв) и надзорен одит, и несъответствията, посочени в тях. Разглеждането включва също и други приложими документи, свързани с одити: записки, чек-листи и др. Ако липсват документи от последния сертификационен, пресертификационен, непредвиден или надзорен одит или е просрочен надзорен одит, организацията се третира като нов клиент;
- провери всички оплаквания, жалби, рекламации и възражения, постъпили в организацията, както и действията, които са предприети вследствие от тях;
- провери етапа на текущата сертификационна процедура;
- провери задълженията на организацията към регулаторни органи от гледна точка на приложимо законодателство – преглед на документи от проверки.

Когато е възможно, преглед на заявката се прави на място при клиента, а когато това не е възможно, в протокола от преглед на заявката се посочва причината защо не е възможно или защо не е необходимо. От заявителя се изисква да изпрати необходимите документи и доказателства, за да може да се извърши прегледът.

По принцип само валидни акредитирани сертификати могат да бъдат прехвърляни. Ако сертификацията е извършена от орган, който е преустановил дейността си или с изтекла акредитация, временно прекратена или отнета, трансфериращият Орган може да приеме сертификация на своя отговорност, според случая. Тогава, преди да прави трансфер, трансфериращият Орган се обръща към Органа за акредитация, чиито символ е на сертификата, и иска разрешение. Ако получи разрешение, Органът за сертификация трябва да изпълни изпълнимите договорни отношения на органа, издал сертификата.

Не се прехвърля сертификат, който е временно прекратен или предстои временно да се прекрати. Ако Органът не успее да направи контакт с органа, издал сертификата, организацията трябва да потвърди, че сертификатът не е временно прекратен или не предстои да бъдат временно прекратен.

Незакритите несъответствия трябва да се закрият, по възможност – от органа, издал сертификата. В противен случай трябва да се закрият от новия Орган за сертификация.

Лицето, отговорно за вземане на решение по сертификацията, преглежда заявката, като се фокусира върху незакрити несъответствия и евентуални други скрити проблеми.

Със заявителя се сключва договор и се изготвя План-график на сертификационната процедура, като в него се включват одити, които предстоят до приключване на срока на валидност на действащия сертификат. На клиента се издава сертификат с обхват на сертификация, приложна област на системата и срок на валидност на новия сертификат, същите както в трансфериращия сертификат.

Ако при прегледа на заявката възникнат съмнения, в зависимост от големината на съществуващите проблеми, управляващият директор организира одит само върху проблемните места или приема заявителя като нов клиент.

В случай че има причини, поради които не е възможен трансфер до заявителя се изпраща обоснован отказ.

При заявяване на трансфер на интегрирана система за управление това се отбелязва в Заявката за трансфер. Редът за преглед на заявката и последващото оферирание и отказ е същият както и при заявяване на трансфер на автономна система за управление, като при прегледа на заявката се търси съответствието със всеки от реферативните стандарти, включени в интегрираната система за управление.

## **6. Одит, когато системата за управление обхваща една и съща дейност, извършвана на повече от едно местоположение**

Ако системата за управление обхваща една и съща дейност, извършвана на повече от едно местоположение, и всяко едно от тях е под контрол на организацията, Органът за сертификация може да извърши извадков одит.

Не е задължително отделните площадки да са една юридическа единица, но всяка площадка трябва да има законова или договорна връзка с централен офис (управление) на организацията и да е част от една обща система за управление, която е обект на постоянни проверки и вътрешни одити от страна на централния офис.

Това означава, че централният офис има право да изисква изпълнение на съответни коригиращи действия (когато е необходимо – коригиращи действия на всяка площадка).

Процесите на всяка площадка трябва да са еднакви по същество, от един и същ вид и да се управляват по еднакви или подобни методи и процедури. Ако някои площадки имат еднакви или подобни, но повече процеси от другите или там протичат критични процеси, по правило се избират да бъдат включени в извадката за извършване на одит.

Системата за управление на организацията трябва да бъде под централен контрол и да е обект на общ преглед. Всички свързани площадки (в това число и централният офис) трябва да бъдат обхванати от програмата за вътрешните одити на организацията и всички трябва да са били одитирани преди да се премине към сертификационен одит.

Централният офис трябва да докаже, че ефикасно е въвел система за управление съгласно реферативния стандарт и че цялата организация прилага неговите изисквания.

Организацията трябва да докаже способност да събира и анализира данни от всички площадки, в това число и от централния офис, както и правомощията и способността си да инициира промени, ако и където е необходимо.

При преглед на заявката се установява сложността и тежестта на дейностите, обхванати от системата, както и всяка разлика между отделните площадки, като база за размера на извадката. Когато се уточни кои функции на организацията са централно управлявани, дадената в офертата за сертификация приложна област на системата бива ограничена само до тях.

При прегледа на заявката се определя в кои случаи и за кои площадки са приложими общи процедури и методи, на кои площадки се изпълняват повече и по-сложни процеси и за кои площадки има взаимно свързани процеси. Ако не всички площадки, обхванати от желаната област за сертификация, са готови за проверка по едно и също време, организацията информира Органа за това кои площадки ще бъдат включени и кои не.

Ако се констатира несъответствие (от вътрешен или сертификационен одит) на една от площадките, трябва да се провери дали то не се е проявило и на другите площадки.

В случая Органът изисква от организацията да определи доколко това несъответствие е приложимо и за други площадки или не. Ако това е така, коригиращите действия трябва да са изпълнени и проверени в централни офис и във всяка от засегнатите площадки.

Ако на някоя площадка в заявената област на приложение има несъответствие и то не може да се отстрани, отказва се сертификат на цялата организация. Недопустимо е, с цел да преодолее проявилото се несъответствие на една площадка, организацията да пожелае тази площадка да бъде изключена от областта на приложение на сертификата. Вместо това, преди да се сключи договор, организацията трябва да обяви пред Органа, ако на някои площадки има проблем, който би довел до трудно или бавно отстранени несъответствия, за да се изключат тези площадки от приложната област на системата.

Сертификат, издаден на организация, чиято система за управление обхваща една и съща дейност, извършвана на повече от едно местоположение, включва наименование на централния офис и списък на всички площадки в приложната област на системата.

Добавянето на нови площадки може да се извърши при надзорен или при одит за подновяване на сертификацията.

В случай на необходимост от добавяне на площадки към вече сертифицирана мрежа с голям брой местоположения, за всяка нова група извадката се определя самостоятелно. След включване на новата група в сертификата, новите офиси се добавят към първоначално сертифицираните за определяне на извадка за предстоящите надзорни или ресертификационни одити.

## **7. Непредвидени одити**

Извършване на непредвидени одити на сертифицирани организации (те не са включени в План-графика на сертификационната процедура) може да е нужно в следните случаи:

- за целите на събиране на допълнителна информация при проучване на жалба;
- при изтичане на срока за прилагане на необходимите коригиращи действия при временно прекратена сертификация;
- при настъпили изменения, които могат да повлияят на системата за управление да не може да продължи да съответства на изискванията на съответния стандарт.

Водещият одитор изготвя План за одит, който се изпраща на клиента.

При непредвидени одити сертифицираната организация няма право да възрази срещу състава на екипа за одит. Ето защо се обръща особено внимание при определянето му.

Непредвидените одити завършват с Доклад от одит.

## **8. Права на Заявителите и Сертифицираните организации**

### **8.1. Права на Заявителите**

Заявителят има право да:

- се информира по процедурата за сертификация извън текста на това ръководство;
- получи доклад от одит, указващ несъответствия, подлежащи на отстраняване, за да постигне съответствие на системата за управление с изискванията за сертификация;
- посочи коригиращите действия, които са предприети;

- изпрати обосновано писмено възражение срещу участие на определен член от екипа за одит в одита на системата за управление;
- бъде информиран за нуждата от пълна/частична проверка на място или че може да представи декларация за отстранени несъответствия, или че може да представи декларация за отстраняване на несъответствията до първи надзорен одит;
- предяви възражения до Комитета по решенията по резултата от проверката/оценката на неговата система за управление.

Заявителят, от датата на подписване на договора за сертификация, няма право да:

- нарушава условия, записани в плановете за одит;
- затруднява или отказва преглед на документация, достъп до работни места и записи, вкл. отчети от вътрешни одити, или срещи и беседи с персонал за целите на оценки, надзор, преоценяване или решаване на възражения;
- оставя установените несъответствия без последствия, т.е. да не планира и/или да не предприема коригиращи действия за отстраняването им;
- се позовава на сертификат, без да е официално уведомен по сертификацията.

## 8.2. Права на Сертифицираните организации

Сертифицираната организация се задължава своевременно да уведомява Органа за промени, които може да се отразят на съответствието – например, юридически, търговски и организационен статут, промени в собствеността, организационната структура и управлението, данни за комуникация с лицето за контакти, структурни промени, промени в персонал или оборудване, смяна на продукти и технологии, изнасяне на производства и дейности извън областта на приложение на системата, добавяне на производства и дейности в областта на приложение на системата и пр.

Сертифицираната организация има право да:

- полага сертификационния символ на фирмени бланки за писма и оферти и други документи за кореспонденция и реклама;
- поставя на подходящи места контролирани копия от оригиналния сертификат;
- публикува в медии сертификацията, фотографира и копира сертификата;
- ползва сертификационния символ и сертификата в рекламни каталози и изяви по начин, показващ, че той се отнася до система за управление, а не до конкретен продукт;
- получава своевременно нужните сведения от Органа за изменени изисквания за сертификация, от които произтичат промени в документацията на системата;
- предявява възражения по проверката и оценката на системата за управление;
- избере друг сертифициращ орган за провеждане на повторен одит след изтичане на тригодишния срок на действие на сертификата, ако счете за целесъобразно.

Сертифицираната организация няма право да:

- отказва изпълнение на изисквания за сертификация, като например – извършване на надзорен одит; представяне на доказателства за коригиращи действия, планирани по повод на рекламации или възражения или предприети, за да бъдат изпълнени други изисквания на стандарт за система за управление или други нормативни документи; проверки от Органа за сертификация след извършени промени в документи на системата, произтекли от променени изисквания за сертификация и др.;
- ползва сертификацията по начин, който злепоставя Органа, или да прави изявления за своята сертификация, които са подвеждащи или неправомерни.

В случай на временно прекратена или отнета сертификация, клиентът е длъжен да върне оригиналите на сертификата и няма право да се позовава на сертификата, като и да използва сертификационния символ на Органа. Също така е задължен да промени всички рекламни материали и други документи, върху които е поставен символа на Органа,

### **8.3. Права по ползване на сертификата и сертификационния символ**

Изискванията на Органа за сертификация на системи за управление за ползване на сертификата и сертификационния символ за сертификация следват от критериите на ISO/IEC 17021.

Виж изискванията в П-04-02 “Инструкция за правилно и неподвеждащо ползване на сертификат за съответствие на система за управление и сертификационния символ”. Инструкцията може да бъде изтеглена от уебсайта на Органа [www.aqcert.org](http://www.aqcert.org)

Инструкцията се предоставя на клиента и официално – след сертифицирането на неговата система за управление, при връчването на сертификата. Сертифицираната организация се задължава да познава и спазва тези правила, като за целта подписва Декларация на сертифицирана организация за поддържане на сертификация и за правилно и неподвеждащо ползване на сертификата и сертификационния символ. Неспазването на тези правила би довело до временно прекратяване на сертификата.

## **9. Възражения**

Заявителят има право да предяви възражение пред Комитета по решенията срещу констатации и оценки от сертификационен одит или срещу отказване на сертификация.

Сертифицираната организация може да има възражение по констатации и оценки от надзорен или повторен одит или решения за увеличение/намаление, временно прекратяване или отнемане на сертификация.

И в двата случая възражението се предявява с официално писмо, в срок до 10 работни дни от датата на обратната разписка за приет документ, съдържащ констатация, оценка или решение, което се оспорва с възражението. Комитетът по решенията гледа възражението. При нужда изслушва водещия одитор и други одитори.

Ако Комитетът приеме възражението за основателно, водещият одитор внася нужните промени в доклада от сертификационен/надзорен одит или управляващият директор анулира документа за изменение/прекратяване/отнемане на сертификация. Ако Комитетът отхвърли възражението като неоснователно, управляващият директор информира възразяващия за причините и основанията за отхвърляне на възражението. Решението се вписва в Протокол-решение, което се съобщава на възразяващия.

Ако възразяващият не е съгласен с решението на Комитета, в срок от 5 работни дни той може да поиска възражението да бъде гледано от Комитета по безпристрастност. Решението на Комитета е окончателно и не подлежи на изменение. Ако възразяващият не е съгласен с окончателното решение, той може да сезира Органа за акредитация.

## 10. Жалби

Органът приема жалби в писмен вид от клиенти на сертифицирани организации или от други страни, заинтересовани от ефикасността на системата за управление на сертифицирани от него организации. При постъпила жалба управляващият директор изпраща Уведомително писмо за постъпилата жалба до сертифицираната организация. В срок до три работни дни сертифицираната организация има право да представи на Органа за сертификация писменото си становище по предмета на жалбата, придружено с всички необходими писмени доказателства в подкрепа на своето становище.

За събиране на допълнителна информация или с цел проучване на обстоятелства около жалбата Органът може да инициира провеждане на непредвиден одит.

Разглеждането на жалби се извършва от Комитета по решенията.

Ако Комитетът приеме жалбата като основателна, в Протокол-решение се записват решението по жалбата и, освен това:

- констатираните несъответствия в системата за сертификация и предвидените коригиращи действия (ако причината е в Органа) и/или
- констатираните несъответствия в системата за управление на сертифицираната организация, евентуално – причините за тях и предписаните коригиращи действия (ако причината е в сертифицираната организация).

Управляващият директор, заедно с жалбоподателя и сертифицираната организация, вземат решение каква част от информацията, свързана с жалбата, да бъде обществено достъпна. Решението се вписва в Протокол в свободен текст, подписан от трите страни.

Ако сертифицираната организация не е съгласна с решението, в срок до пет работни дни тя може да поиска нейната жалба да бъде гледана в Комитета по безпристрастност.

Това решение е окончателно и не подлежи на изменение. Ако жалбоподателят не се съгласи с окончателното решение, той може да го обжалва пред Органа за акредитация. Ако Акредитационния орган се произнесе в защита на сертифицираната организация, тя има право едностранно и безусловно да развали договора за сертификация.

Ако Комитетът отхвърли жалба, това се записва в Протокол-решение за отхвърлена жалба. Управляващият директор праща протокола на жалбоподателя и Уведомително писмо за отхвърлена жалба. Екземпляр от писмото и протокола се изпращат и до Сертифицираната организация, с чиято система за управление е свързана жалбата.

Горната процедура приключва до десет работни дни от постъпването на жалбата.

Ако жалбоподателят не е съгласен с решението на Комитета по решенията, той има право, в срок до пет работни дни, да поиска жалбата да бъде гледана от Комитета по безпристрастност. Решението на Комитета по безпристрастност е окончателно и не може да се изменя. Ако жалбоподателят не приема окончателното решение, той може да сизира Органа за акредитация. Ако Акредитационния орган се произнесе в защита на жалбоподателя, Органът за сертификация пристъпва към отнемане на сертификацията на Организацията, чиято система за управление е предмет на жалбата.

## 11. Поверителност на информацията

Договорът за сертификация има клаузи за защита на производствени и търговски тайни. Персоналът на Органа подписва Декларации за конфиденциалност и лоялност, която го задължава да спазва изисквания за конфиденциалност и такива за независимост от търговски и други интереси и всякаква предишна и настояща връзка със заявител (сертифицирана организация), подлежащ на проверка и оценка.

Информацията за клиента, която е обществено достъпна, включва:

- име на организацията,
- адресни данни;
- електронен адрес;
- телефон и факс за връзка;
- интернет страница;
- име на лице за контакт;
- стандарт за система за управление;
- обхват на сертификацията (ако е приложимо);
- област на приложение на сертифицираната СУ;
- номер на сертификата, дата на издаване;
- номер на предишно издание на сертификата;
- срок на валидност.

Обществено достъпна е и информацията за разширяване, ограничаване, временно прекратяване и отнемане на сертификацията.

При официално поискване Органът за сертификация може да предоставя актуална информация във връзка със сертифицирани от него клиенти посредством „Форма за запитване за информация за сертифицирана фирма”, публикувана на официалния сайт на Органа за сертификация – <http://www.aqcert.org> или чрез официално писмо, изпратено по поща, факс или e-mail, което съдържа следните атрибути: име и фамилия; организация; град, държава; телефон; e-mail; найменование на сертифицирана организация; номер на сертификат (ако е известен); каква информация се иска да бъде получена; каква е причината за запитването. При отправено запитване от заинтересована страна, Органът за сертификация предоставя определената информация относно сертифицирани от него организации, достъпна за обществеността, в срок до 2 работни дни, считано от датата на постъпване на запитването.

Информация, събрана от екипа за одит, е достъпна само и единствено за оценители от Органа за акредитация. Всяка друга информация, включително от постъпили в Органа жалби срещу негови клиенти, се смята за професионална тайна и се предоставя на трети страни само с писмено разрешение на клиента или на Органа за акредитация.

При взето решение по основателна жалба към сертифициран клиент на Органа, управляващият директор, съвместно с жалбоподателя и сертифицираната организация, решават коя част от информацията, свързана с жалбата, да бъде обществено достъпна. Решението се записва в Протокол в свободен текст, подписан от трите страни.

Органът предоставя кофиденциална информация, свързана с негов клиент при поискване от трети страни само след писмено искане отправено към Органа и установяване на законовото право за предоставяне на тази информация. В случай, че липсва законово основание Органът изпраща писмен обоснован отказ за предоставяне на исканата информация. До един работен ден след постъпване на искането Органът

уведомява писмено клиента за вида на информацията, причината и страната пред която ще бъде предоставена тя. Срокът за предоставяне на информация е до три работни дни.

## **12. Обявяване на изменения от Органа за сертификация**

При промени в изискванията и условията за сертификация на Органа, той изпраща официални писма до клиентите си, в което е описана същността на измененията и какво се очаква от клиентите във връзка с тях. За всяко изменение се определя приемлив срок за отразяване. След публикуване на измененията управляващият директор възлага на одитори, участвали в сертификационни одити, да проверят дали измененията са отразени в засегнатите системи за управление. Всички проверки се протоколират. Протоколите се пазят в Досиетата на сертифицираните организации.

Променените изисквания и условия за сертификация се публикуват и на интернет страницата на Органа.

## **13. Обявяване на изменения от Сертифицираната организация**

Сертифицираната организация се задължава, с договора за сертификация, точно и своевременно да уведомява Органа за промени, които може да се отразят на съответствието, като:

- юридически, търговски и организационен статут или промени в собствеността;
- организационна структура и други важни елементи на системата за управление;
- данни за комуникация с лицето за контакти;
- структурни промени, промени в персонал или оборудване;
- смяна на продукти и технологии и/или изнасяне/въвеждане на производства и дейности извън/в областта на приложение на системата;
- изменения в системата за управление на клиента, на продуктите и процесите.

По преценка на Органа може да се проведе непредвиден одит, за да се оцени дали системата за управление продължава да съответства на изискванията за сертификация.