

CERTIFICATE

MANAGEMENT SYSTEMS



CERTIFICATION

RREGULLAT E PËRGJITHSHME për Certifikimin e Sistemeve të Menaxhimit

E vlefshme nga **1 qershori 2020**



This certification is valid only if surveillance audits are successfully carried out according to the specified frequency and the certification requirements are fulfilled during the whole certification cycle.
RIGCERT Certification Body, 4 Leontos Sofou, Thessaloniki, Greece
GC-F3. Form valid from 01.12.2016



Përmbajtje

1. Të përgjithshme	3
2. Procesi I certifikimit	4
2.1. Aplikimi dhe kontrata	4
2.2. Certifikimi fillestar	5
2.2.1. Auditimi faza 1	5
2.2.2. Auditimi faza 2	6
2.2.3. Koha e auditit	7
2.2.4. Kompani me disa vendndodhje	7
2.2.5. Vendimi I certifikimit	8
2.2.6. Tarifat	8
2.2.7. Certifikata e konformitetit	9
2.2.8. Regjistri I klientëve të certifikuar	9
3. Mbikqyrja	10
4. Auditime në njoftim të vonë	10
5. Zgjerimi I fushës së certifikimit	11
6. Pezullimi I certifikimit	11
7. Tërheqja e certifikimit	12
8. Reduktimi I fushës së certifikimit	12
9. Ricertifikimi	13
10. Transferimi I certifikimit	13
11. Apelimi	14
12. Ankesat	15
13. Kërkesat për informacion	16
14. Konfidencialiteti	16
15. Paanshmëria	17
16. Shkëmbimi I informacionit	18
17. Referimi ndaj certifikimit dhe pëdorimi I markës së certifikimit	18

1. Të përgjithshme

Certifikimi i sistemit të menaxhimit është procesi përmes të cilit një palë e tretë (d.m.th. organi i certifikimit) vlerëson konformitetin e një sistemi menaxhimi me kërkesat e dhëna dhe nëse përfundimet e vlerësimit janë pozitive, lëshon një dokument certifikimi (zakonisht një certifikatë).

Qëllimi i përgjithshëm i certifikimit është të sigurojë besim në faktin se një sistem i caktuar menaxhimi përmbush kërkesat e specifikuara. Vlera e certifikimit është shkalla e besimit të publikut që përcaktohet nga një vlerësim i paanshëm dhe kompetent.

Ky dokument përmban rregulla të përgjithshme për marrjen, mirëmbajtjen dhe rinovimin e certifikimit të sistemit të menaxhimit. Në varësi të skemave të ndryshme të certifikimit të sistemit të menaxhimit, mund të zbatohen rregullat plotësuese.

Përgjegjësia për konformitetin e sistemit të menaxhimit i përket ekskluzivisht kompanisë (zbatimi dhe funksionimi i sistemit të menaxhimit). RIGCERT, si organ certifikues, është përgjegjës për të vlerësuar prova të mjaftueshme objektive për të bazuar vendimet e tij të certifikimit.

2. Procesi I certifikimit

2.1. Aplikimi dhe kontrata

Procesi i certifikimit të SM (sistemit të menaxhimit) fillon me një aplikim për certifikim të dërguar nga subjekti i interesuar.

Ky dokument mund të transmetohet në mënyrë elektronike ose në format letër, direkt në RIGCERT ose përmes rrjetit tonë të partnerëve lokalë. Aplikimi siguron informacione rreth subjektit që dëshiron të marrë certifikimin dhe do të përdoret për t'i ofruar klientit të ardhshëm një ofertë të përshtatshme. Krahas informacionit të dhënë në aplikim, RIGCERT mund të kërkojë dokumente të tjera (për shembull dokumente të nevojshme për të konfirmuar statusin juridik të subjektit, strukturën e tij ose aktivitetet që kryen). Certifikimi i sistemit të menaxhimit mund të merret vetëm për aktivitete që kryhen nga subjekti dhe për të cilat është i autorizuar sipas legjislacionit në fuqi.

Aplikimi do të specifikojë nëse subjekti ka përdorur shërbime këshillimi për krijimin dhe zbatimin e sistemit të tij të menaxhimit. Në varësi të disiplinës specifike, këshillimi mund të përfshijë edhe aktivitete të lidhura (p.sh. vlerësime të riskut, hetimin e incidenteve dhe aksidenteve, auditimin dhe inspektimin, mbajtjen e kontakteve me autoritetet përkatëse ose mbajtjen e pozicioneve përkatëse) përveç përfshirjes aktive në zhvillimin e sistemit të menaxhimit (zhvillimi i manualeve, procedurave, duke ofruar këshilla se si të adresohen kërkesat e standardeve).

Informacioni në aplikim duhet të sigurohet nga një përfaqësues i autorizuar i subjektit. RIGCERT rishikon aplikimin dhe klientit të ardhshëm i dërgohet një ofertë. Nëse oferta pranohet, nënshkruhet një kontratë certifikimi.

2.2. Certifikimi fillestar

Certifikimi fillestar i një sistemi menaxhimi përfshin një auditim të kryer në 2 faza.

Auditimi kryhet nga një ekip auditimi i caktuar nga RIGCERT dhe i komunikohet subjektit para auditimit. Klienti ka të drejtë të kundërshtojë përbërjen e ekipit të auditimit me argumente dhe RIGCERT mund të zëvendësojë anëtarët e ekipit, sipas rastit.

2.2.1. Auditimi faza 1

Auditimi në fazën 1 kryhet për të analizuar dokumentacionin e sistemit të menaxhimit dhe për të marrë informacionin e nevojshëm për çështje të tilla si: vendndodhjen (et); proceset dhe pajisjet; kontrollet; kërkesat ligjore dhe rregullatore; informacion në lidhje me të kuptuarit e klientit për kërkesat e certifikimit dhe gatishmërinë për auditimin në fazën 2.

Faza 1 zakonisht kryhet në vendndodhjen kryesore të klientit dhe pas përfundimit të saj, ekipi i auditimit komunikon gjetjet, përfshirë ato situata që nëse lihen të patrajtuara, mund të çojnë në mosrespektim të fazës 2 të auditimit. Në rrethana të caktuara, si distanca të largta ose njohja e mëparshme e kompanisë, auditimi në fazën 1 mund të kryhet pa vizituar vendndodhjen.

Intervali midis fazës 1 dhe fazës 2 është në varësi të gjetjeve të fazës 1. Rezultatet e auditimit të fazës 1 mund të çojnë në shtyrje ose edhe në anulimin e fazës 2.

2.2.2. Auditimi faza 2

Qëllimi i auditimit në fazën 2 është të vlerësojë zbatimin dhe efektivitetin e SM (sistemi i menaxhimit).

Auditimi në fazën 2 kryhet në vendndodhjen e klientit.

Auditimi bëhet sipas planit të auditimit në fazën 2 të përgatitur nga ekipi i auditimit dhe njëkohësisht është rënë dakort me klientin përpara auditimit.

Auditimi përfshin takimin hapës në fillim dhe një takim përmbyllës në fund për të paraqitur konkluzionet e auditimit.

Ekipi i auditimit merr informacione përmes metodave të ndryshme duke përfshirë intervistat, vëzhgimin e aktiviteteve dhe rishikimin e informacionit të dokumentuar. Ekipi i auditimit është i përkushtuar të ruajë konfidencialitetin e të gjitha informacioneve të marra gjatë auditimit. Klientëve u kërkohet të mbështesin auditorët në mënyrë që procesi i auditimit të jetë efektiv.

Jokonformitetet e identifikuara klasifikohen në dy kategori: të mëdha dhe të vogla. Përcaktimi i moskonformiteteve përfshihet në planin e auditimit në fazën 2.

Raporti i fazës 2 i auditimit përgatitet pas përfundimit të auditimit të fazës 2 dhe përfshin propozimin e ekipit të auditimit për certifikimin.

2.2.3. Koha e auditit

Kohëzgjatja e auditimit llogaritet në ditë pune dhe përfshin kohën e nevojshme për planifikimin, kryerjen dhe raportimin e auditimit.

Numri i ditëve të auditimit llogaritet nga RIGCERT në varësi të disa faktorëve siç janë (numri efektiv i personelit të kompanisë, vendndodhjet e klientit, aktivitetet, skema e zbatueshme e certifikimit), sipas procedurave të RIGCERT dhe parashikimeve të standardeve ndërkombëtare dhe dokumenteve të detyrueshme të IAF.

Numri efektiv i personelit përbëhet nga punonjës të përhershëm, të përkohshëm dhe me kohë të pjesshme të përfshirë në fushën e certifikimit të kërkuar dhe mund të përfshijë gjithashtu personelin e kontraktuesve që kryejnë veprimtari pune nën kontrollin e kompanisë kliente.

2.2.4. Kompani me disa vendndodhje

Në rastin e kompanive me disa vendndodhje, RIGCERT mund të zbatojë metoda të marrjes së mostrave në masën e lejuar nga skema e aplikimit të certifikimit. Jo të gjitha kompanitë që kanë vendndodhje të shumëfishta janë të pranueshme për marrjen e mostrave; zbatohen një seri kriteresh. RIGCERT informon paraprakisht klientin për mundësinë e përdorimit të mostrave.

2.2.5. Vendimi I certifikimit

Certifikimi jepet pas një vlerësimi të pavarur të raporteve të auditimit të kryera nga RIGCERT sipas procedurave të tij.

Në rast se janë identifikuar mospërputhje kryesore gjatë auditimit, klientit i kërkohet të zbatojë korrigjime dhe veprime korrigjuese në një interval kohor që nuk duhet të kalojë 6 muaj nga përfundimi i auditimit në fazën 2. Vetëm pasi korrigjimet dhe veprimet korrigjuese të jenë vlerësuar dhe pranuar nga ekipi i auditimit, certifikimi mund të jepet. Përndryshe, duhet të bëhet një fazë tjetër e auditimit. Për moskonformitete të vogla, kompania duhet të propozojë korrigjime dhe veprime korrigjuese që do të vlerësohen gjatë auditimit të ardhshëm të planifikuar (auditimi i mbikqyrjes).

Cikli i certifikimit zgjat 3 vjet dhe përfshin: auditimin fillestar të certifikimit, auditimin e parë të mbikqyrjes - një vit pas certifikimit fillestar, auditimin e dytë të mbikqyrjes - dy vjet pas certifikimit fillestar dhe auditimin e ricertifikimit në vitin e tretë.

2.2.6. Tarifat

Tarifat për certifikim përfshijnë elementët e mëposhtëm:

- tarifat për rishikimin e aplikimit dhe planifikimin e auditimit;
- tarifat për auditim;
- tarifat për rishikimin e raportit dhe certifikimi.

Niveli i tarifave varet nga disa faktorë si: skema (t) e certifikimit të përfshira; vendndodhjen (et) gjeografike të klientit; gjuha dhe veçoritë e auditimit.

2.2.7. Certifikata e konformitetit

RIGCERT lëshon një certifikatë për secilin standard të sistemit të menaxhimit me të cilin pajtueshmëria është vlerësuar me sukses. Së bashku me certifikatën e konformitetit, klienti merr një program certifikimi që specifikon planifikimin e auditimit të mbikqyrjeve dhe ricertifikimit për të gjithë ciklin e certifikimit.

2.2.8. Regjistri I klientëve të certifikuar

Të gjitha certifikimet regjistrohen në një bazë të dhënash në internet që është publikuar në www.rigcert.org në seksionin **Certification Check**.

3. Mbikqyrja

Gjatë gjithë ciklit të certifikimit, RIGCERT monitoron konformitetin e sistemit të menaxhimit të certifikuar, sipas planifikimit në programin e certifikimit.

Aktivitetet e mbikqyrjes përfshijnë auditime në çdo vit kalendarik, përveçse në vitet e ricertifikimit. Qëllimi i auditimeve të mbikqyrjes është të vlerësojë nëse sistemi i certifikuar i menaxhimit vazhdon të përmbushë kërkesat.

Aktivitetet e mbikqyrjes mund të përfshijnë, përveç auditimeve: kërkesa ndaj klientit të certifikuar për të siguruar informacion ose rishikim të deklaratave publike të bëra nga klienti në lidhje me certifikimin e tij.

Moskonformitetet e mëdha të gjetura gjatë auditimeve të mbikqyrjes mund të çojnë në pezullimin e certifikimit nëse veprimet korrigjuese nuk zbatohen në kohë nga kompania.

Auditimet e mbikqyrjes kryhen siç janë planifikuar në programin e certifikimit, të komunikuar për çdo kompani të certifikuar. Vonesat në kryerjen e auditimeve të mbikqyrjes mund të pranohen, por vetëm si përjashtime dhe me një justifikim të arsyeshëm. Vonesat nuk duhet të kalojnë 6 muaj nga planifikimi.

4. Auditime në njoftim të vonë

Në situata të caktuara (p.sh. hetimi i ankesave, ndjekja e klientëve të pezulluar, në përgjigje të ndryshimeve), RIGCERT mund të kryejë auditime me një njoftim të vonë. Klienti njoftohet rreth tyre pak para auditimit. Në varësi të objektivit të tyre, ato mund të jenë auditime të plota të sistemit ose mund të përqendrohen në fusha ose procese të caktuara. Detajet për kryerjen e auditimeve të paplanifikuara përcaktohen nga ekipi i auditimit dhe i komunikohen klientit të certifikuar përmes planit të auditimit.

5. Zgjerimi I fushës së certifikimit

Zgjerimi i fushës së certifikimit (që nënkupton shtim të aktiviteteve të reja dhe/ose vendndodhjeve) mund të merret pas një auditimi (të kombinuar me një mbikqyrje ose jo).

Do të bihet dakord për një shtesë në kontratën e certifikimit. Një certifikatë e përditësuar konformiteti lëshohet pas auditimit të suksesshëm të zgjerimit të fushës së certifikimit.

6. Pezullimi I certifikimit

Certifikimi mund të pezullohet nëse:

- sistemi i menaxhimit të klientit të certifikuar ka dështime të përsëritura dhe serioze në drejtim të përmbushjes së kërkesave të certifikimit;
- klienti i certifikuar nuk lejon kryerjen e auditimit të mbikqyrjes ose ricertifikimit në frekuencën e vendosur sipas programit të certifikimit;
- klienti i certifikuar kërkon vullnetarisht pezullimin;
- klienti i certifikuar nuk respekton rregullat në lidhje me përdorimin e markës së certifikimit, certifikatave dhe referimit ndaj certifikimit dhe refuzon të korrigjojë situatën;
- klienti i certifikuar nuk e informon RIGCERT për ndryshimet që mund të ndikojnë në aftësinë e sistemit të menaxhimit (këto ndryshime mund të lidhen me çështje të tilla si statusi juridik i kompanisë, pronësia, administrimi dhe personeli kryesor, vendndodhjet ose aktivitetet);
- klienti i certifikuar refuzon të zbatojë ndryshimet në kërkesat e certifikimit;
- klienti i certifikuar vonon pagesat përtej marrëveshjeve kontraktuale.

RIGCERT informon klientin për vendimin e tij dhe periudhën e pezullimit (që nuk mund të kalojë 6 muaj). Gjatë pezullimit, certifikimi është përkohësisht i pavlefshëm.

Certifikimi mund të rikthehet nëse problemet zgjidhen në një periudhë që nuk tejkalon kohëzgjatjen e pezullimit. Dështimi për të zgjidhur çështjet që rezultuan në pezullim do të sjellë tërheqjen e certifikimit ose zvogëlimin e fushës së certifikimit.

7. Tërheqja e certifikimit

Certifikimi i SM (sistemit të menaxhimit) mund të tërhiqet nëse:

- klienti i certifikuar nuk arrin të zgjidhë çështjet që çojnë në pezullimin e certifikimit në kohën e duhur;
- klienti i certifikuar pezullon aktivitetin e tij, shpërndahet, shpall falimentin ose gjendet në një situatë tjetër që nuk e lejon atë të operojë;
- klienti i certifikuar kërkon vullnetarisht tërheqjen e certifikimit.

Pas tërheqjes përdorimi i certifikatës (ave) dhe referimi ndaj certifikimit nuk lejohen të përdoren.

Tërheqja e certifikimit nuk anulon detyrimet e papaguara financiare që klienti ka ndaj RIGCERT, nëse ka.

8. Reduktimi i fushës së certifikimit

Fusha e certifikimit mund të reduktohet duke përjashtuar pjesët (aktivitetet ose vendet) që nuk plotësojnë kërkesat për certifikim.

Reduktimi i fushës së certifikimit mund të kërkohet nga klienti ose të vendoset nga RIGCERT.

9. Ricertifikimi

Qëllimi i auditimit të ricertifikimit është të konfirmojë vazhdueshmërinë dhe efektivitetin e sistemit të menaxhimit në tërësi. RIGCERT kontakton me klientin e certifikuar në kohë, në mënyrë që auditimi i ricertifikimit të planifikohet dhe të kryhet në kohën e duhur për të mundësuar rinovimin përpara datës së përfundimit të certifikimit.

10. Transferimi i certifikimit

RIGCERT mund të pranojë transferimin e certifikatave të lëshuara nën akreditimin e një organi nënshkrues të Marrëveshjes Shumëpalëshe të Njohjes IAF MLA.

Transferimi i certifikimit mund të bëhet në çdo kohë gjatë ciklit të certifikimit. Certifikimi i pezulluar ose i tërhequr nuk mund t'i nënshtrohet transferimit. Vendimi për të pranuar ose refuzuar një transferim merret pas një shqyrtimi.

11. Apelimi

Apelimet kanë të bëjnë me vendimet për certifikimin e marrë nga RIGCERT ose zgjidhjet e bëra pas hetimit të ankimeve.

Pas marrjes së një ankimi, RIGCERT vërteton dhe heton ankimin duke ndërmarrë veprimet e nevojshme në varësi të çështjes. Këto veprime mund të përfshijnë kontaktimin e palëve të përfshira, kryerjen e një auditimi special, mbledhjen e informacionit nga burime të ndryshme, etj.

Hetimi i ankimit bëhet nga persona që nuk janë të përfshirë në aktivitetet për të cilat i referohet ankimi. Identiteti i personit (ave) të caktuar për të hetuar ankimin i komunikohet ankimuesit. Gjatë procesit të hetimit, ankimuesi mbahet i informuar rreth tij.

Dorëzimi, hetimi dhe vendimi lidhur me ankesat nuk çojnë në veprime diskriminuese ndaj ankimuesit.

Vendimi mbi ankesën i komunikohet ankimuesit.

12. Ankesat

Ankesat mund të lidhen me aktivitetet e personelit dhe përfaqësuesve të RIGCERT në marrëdhëniet e tyre me klientët ose palët e tjera të interesuara; aktivitete të kompanive të certifikuara, aktivitete të palëve të ndryshme që kanë lidhje ose marrëdhënie me RIGCERT (për shembull partnerët tanë lokalë).

Paraqitja, hetimi dhe vendimi për ankesat nuk do të rezultojnë në veprime diskriminuese ndaj ankimuesit.

Pas marrjes së një ankese, RIGCERT konfirmon nëse i referohet veprimtarive për të cilat është përgjegjëse dhe informon ankimuesin për vlefshmërinë e ankesës.

Nëse ankesa i referohet një klienti të certifikuar, RIGCERT informon klientin në kohën e duhur për ankesën dhe kërkon një këndvështrim prej tij.

Procesi i hetimit të ankesave mund të përfshijë veprime të ndryshme në varësi të çështjes: auditime speciale, mbledhjen e informacionit, etj.

Vendimi ynë i komunikohet ankimuesit dhe merret nga një individ jo i përfshirë në subjektin e ankesës.

Procesi i trajtimit të ankesave është konfidencial dhe RIGCERT përcakton, së bashku me ankimuesin dhe palët e tjera të përfshira, nëse objekti i ankesës mund të bëhet publik.

13. Kërkesat për informacion

Me kërkesën e secilës palë, RIGCERT ofron informacione për çështje të tilla si statusin e një certifikimi të caktuar, emrin, dokumentin e referencës, fushën e certifikimit dhe vendndodhjen gjeografike (qyteti dhe vendi) për një klient të certifikuar.

Nëse kërkohet me ligj RIGCERT do të sigurojë informacione rreth rezultateve të auditimit për një rast të veçantë. Klientët (dhe / ose personat) e përfshirë njoftohen mbi këtë veprim.

14. Konfidencialiteti

Të gjitha informacionet e marra ose të krijuara gjatë auditimit dhe aktiviteteve të certifikimit janë konfidenciale. Të gjithë personat që kryejnë veprimtari certifikimi për ose në emër të RIGCERT (d.m.th. audituesit, partnerët, personeli i zyrës etj) janë të përkushtuar të ruajnë konfidencialitetin.

Informacioni nga burime të ndryshme nga klienti i certifikuar (për shembull ankesat e pranura) konsiderohet konfidencial dhe nuk i transmetohet palëve të treta.

15. Paanshmëria

Paanshmëria është thelbësore për ofrimin e shërbimeve të certifikimit. I gjithë stafi i RIGCERT, si dhe njerëzit që punojnë në emër të RIGCERT, janë të vetëdijshëm për rëndësinë e paanshmërisë.

Vendimet e RIGCERT bazohen ekskluzivisht në provat objektive të mbledhura në procesin e auditimit dhe nuk ndikohen nga interesat ose palët e treta.

RIGCERT zhvillon një proces të vazhdueshëm të identifikimit dhe vlerësimit të rreziqeve që lidhen me paanshmërinë e aktiviteteve tona të certifikimit.

Angazhimi ynë për paanshmërinë është në dispozicion të publikut.

16. Shkëmbimi i informacionit

RIGCERT ofron informacione mbi kërkesat e certifikimit dhe specifikat e proceseve të certifikimit përmes këtij dokumenti, faqes së internetit (www.rigcert.org) dhe përmes broshurave dhe materialeve informuese.

RIGCERT mund të vendosë të shpërndajë informacion mbi procesin e certifikimit për një zonë të caktuar gjeografike përmes partnerëve lokalë.

Në rastin e ndryshimeve në kërkesat e certifikimit (p.sh. rishikimet në standardet ndërkombëtare, kërkesat nga organet e akreditimit), RIGCERT publikon në faqen e internetit (www.rigcert.org) informacion për marrjen dhe mirëmbajtjen e certifikimit. RIGCERT informon drejtpërdrejt ose përmes partnerëve lokalë, secilin klient të certifikuar në rast të ndryshimeve në kërkesat e certifikimit. Mënyra e komunikimit varet nga rëndësia dhe specifikimi i ndryshimeve.

Klientëve të certifikuar u kërkohet të informojnë RIGCERT pa vonesë për ndryshimet që mund të ndikojnë në aftësinë e sistemit të menaxhimit të certifikuar për të përmbushur kërkesat. Këto ndryshime i referohen: statusit juridik të klientit të certifikuar; ndryshimet në vendndodhje / aktivitete ose ndryshime në personelin e kompanisë së certifikuar.

17. Referimi ndaj certifikimit dhe përdorimi i markës së certifikimit

Klientëve të certifikuar u kërkohet të respektojnë kërkesat në lidhje me përdorimin e markës së certifikimit dhe referencën për certifikim. Këto kërkesa përfshihen në "Rregullat për përdorimin e markës së certifikimit". Ky dokument është i disponueshëm në faqen tonë të internetit dhe i transmetohet çdo klienti të certifikuar.