

**INSTITUTUL NATIONAL DE CERCETARE - DEZVOLTARE
PENTRU PROTECTIA MUNCII
I.N.C.D.P.M. „Alexandru Darabont” - București**

**ORGANISMUL DE CERTIFICARE
- «OC ICSPM-CS» -**

**PROCEDURĂ DE SISTEM
GESTIONAREA APELURILOR**

(Cod: PGS – 06 R)

Data aprobării: 01.09.2017

Data intrării în vigoare: 01.09.2017 (experimental); 21.04.2018 (definitiv)

APROBAT : Precedente organism de certificare
ICSPM-CS
dr. ing. Doru Costin DARABONT

ELABORAT Responsabil cu asigurarea calității
ing. Emilia DOBRESCU

VERIFICAT Șef certificare EIP
dr. ing. Nicoleta CRIȘCIUN

Editia 6 Rev. 0

Exemplar nr. 1 2 3 4 5

Pag.1 din 9 (fără anexe)

Acest document este proprietatea OC ICSPM-CS din cadrul INCDPM
Reproducerea integrală sau parțială a acestui document în orice publicație și prin orice procedeu
(electronic, mecanic, fotocopiare, microfilme, etc) este interzisă dacă nu există acordul scris al OC
ICSPM-CS.

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA APELURILOR Cod: PGS - 06 R	Editia : 6 Rev. 0
		Pagina 2 din 9
		Data emiterii : 01.09.2017

CUPRINS

Capitol	Obiect	Pagină
1	SCOP	3
2	DOMENIU DE APLICARE	3
3	TERMENI ȘI ABREVIERI SPECIFICE.....	3
3.1	Termeni.....	3
3.2	Abrevieri specifice	3
4	REFERENȘIALE	4
5	RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE	4
5.1	Directorul general al INCDPM/ Precedentele OC ICSPM-CS.....	4
5.2	CAA.....	4
5.3	Șeful de certificare ET/EIP.....	4
5.4	Evaluatorul șef	4
5.5	RA	4
6	DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR DE TRATARE/ GESTIONARE A APELURILOR	5
6.1	Informarea solicitantului/ clientului privind propunerea unei decizii nefavorabile referitoare la certificare.....	6
6.2	Depunerea apelului	6
6.3	Stabilirea validității apelului	7
6.4	Stabilirea Comisiei de analiză a apelului.....	7
6.5	Invitarea apelantului	7
6.6	Analiza propriu-zisă a apelului	7
6.7	Stabilirea concluziilor	8
7	ÎNREGISTRARI.....	9
8	ANEXE.....	9
9	MODIFICĂRI FAȘI DE EDIȚIA SAU REVIZIA PRECEDENTĂ	9

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA APELURILOR Cod: PGS - 06 R	Ediția : 6 Rev. 0
		Pagina 3 din 9
		Data emiterii : 01.09.2017

1 SCOP

Această procedură este elaborată în scopul implementării politicii organismului de certificare din Institutul Național de Cercetare-Dezvoltare pentru Protecția Muncii I.N.C.D.P.M. "Alexandru Darabont" din București și stabilește modul de tratare a apelurilor la deciziile organismului, precum și responsabilitățile și atribuțiile ce revin funcțiilor implicate în analiza acestora, astfel încât soluționarea apelului să nu depășească termenul de 60 de zile de la înregistrarea în Registrul unic de apeluri și/sau reclamații.

2 DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică de orice potențial apelant și de către personalul organismului de certificare implicat în procesul de tratare a apelurilor.

3 TERMENI ȘI ABREVIERI SPECIFICE

3.1 Termeni

La aplicarea acestui document se folosesc termenii și definițiile din referințele respectate de organism și din documentul «Termeni și definiții aplicabile în activitatea organismului de certificare ICSPM-CS» (D-PGS 01 - 03 R TERMENI).

În vederea facilitării aplicării acestui document, se explicitează mai jos termenul specific:

- Apel	= cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității (model de echipament individual de protecție sau echipament de muncă, proces de producție etc) înaintată organismului de certificare pentru reconsiderarea de către acesta a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect. Exemple referitoare la decizii nefavorabile, pot fi: - deciziile referitoare la cerințele esențiale de securitate și sănătate luate în considerare la evaluarea conformității; - decizia de neconformitate a unei/unor specificații tehnice declarate de solicitant/client în raport cu cerințele esențiale de sănătate și securitate aplicabile; - decizii de neacordare sau de restrângere a domeniului de certificare față de solicitare certificării; - decizii de suspendare a certificării, inclusiv privind durata unei suspendări a certificării; - decizii de retragere a certificării/încetare a valabilității certificării; - refuzul de a accepta o solicitare privind certificarea; - refuzul de a efectua, de a continua o evaluare; decizia de a sista procesul de certificare; - lipsa deciziei de certificare sau întârzieri în luarea deciziei de certificare; - orice altă acțiune care împiedică obținerea certificării; - cereri de corecții ale documentației oficiale de certificare; - soluțiile la reclamații.
---------------	--

3.2 Abrevieri specifice

CAA = Comisia de tratare a apelului

CESS = cerințe esențiale de sănătate și securitate, aka cum sunt stabilite în directive sau regulamente europene aplicabile produsului

OC ICSPM-CS = Organismul de certificare produse din cadrul INCDDPM

RA = Responsabil cu asigurarea calității

șef de certificare ET/EIP = Persoana cu atribuții de coordonare a unui domeniu de certificare (echipamente de muncă, respectiv echipamente individuale de protecție) și care de regulă efectuează analiza și ia decizia de certificare

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA APELURILOR Cod: PGS - 06 R	Editia : 6 Rev. 0
		Pagina 4 din 9
		Data emiterii : 01.09.2017

4 REFERENȚIALE

Se aplică terminologia, cerințele și regulile înscrise în următoarele documente :

- SR EN ISO/CEI 17000:2005 (EN ISO/IEC 17000:2004) **Ț** Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale
- SR EN ISO CEI 17065:2013 (EN ISO/ CEI 17065:2012) **Ț** Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii
- alte documente ale sistemului de management ale OC ICSPM-CS la care se face referire în cuprinsul acestui document.

5 RESPONSABILITATE ȘI AUTORITATE

Președintele OC ICSPM-CS/Directorul General al INCDPM are autoritatea deplină privind **ș**neria sub control a procesului de gestionare a apelurilor și asigură resursele necesare realizării activității **ș**or.

RA coordonează activitățile legate de tratarea unui apel și propune resursele necesare.

CAA analizează apelul pentru a stabili dacă este fondat și propune acțiunile pentru soluționare.

Alte atribuții și responsabilități ale personalului implicat în luarea deciziilor de certificare și tratarea apelurilor sunt prezentate în continuare și la descrierea activităților **ș**or specifice.

5.1 Directorul general al INCDPM/ Președintele OC ICSPM-CS

- Numete Comisia de analiză a analiză a apelurilor.
- Stabilește modul concret de soluționare al apelului, pe baza propunerii CAA..

5.2 CAA

- Efectuează analiza apelului pentru a stabili validitatea acestuia.
- Decide modul de soluționare a apelului.
- Analizează cu profesionalism, corectitudine, obiectivitate și imparțialitate aspectele care fac obiectul apelului.

5.3 Șeful de certificare ET/EIP

- Informează apelantul/clientul privind propunerea ca decizia să fie nefavorabilă, din motive de nerespectare a cerințelor pentru certificare.
- Poate participa la întâlnirile referitoare la apel cu apelantul și CAA.
- Asigură implementarea măsurilor stabilite de CAA, corespunzătoare domeniului.
- Asigură păstrarea înregistrărilor referitoare la un apel și la deciziile adoptate pentru produsele din domeniul său de competență.

5.4 Evaluatorul șef

- Elaborează, împreună cu șeful de certificare ET/EIP, informarea ce va fi transmisă clientului, despre propunerea unei decizii nefavorabile de certificare, din motive de nerespectare a cerințelor pentru produs și a cerințelor pentru certificare incluse în legislație.
- Participă la întâlnirile cu apelantul/clientul.
- Furnizează argumente, explicații, dovezi, comisiilor de analiză a apelurilor.

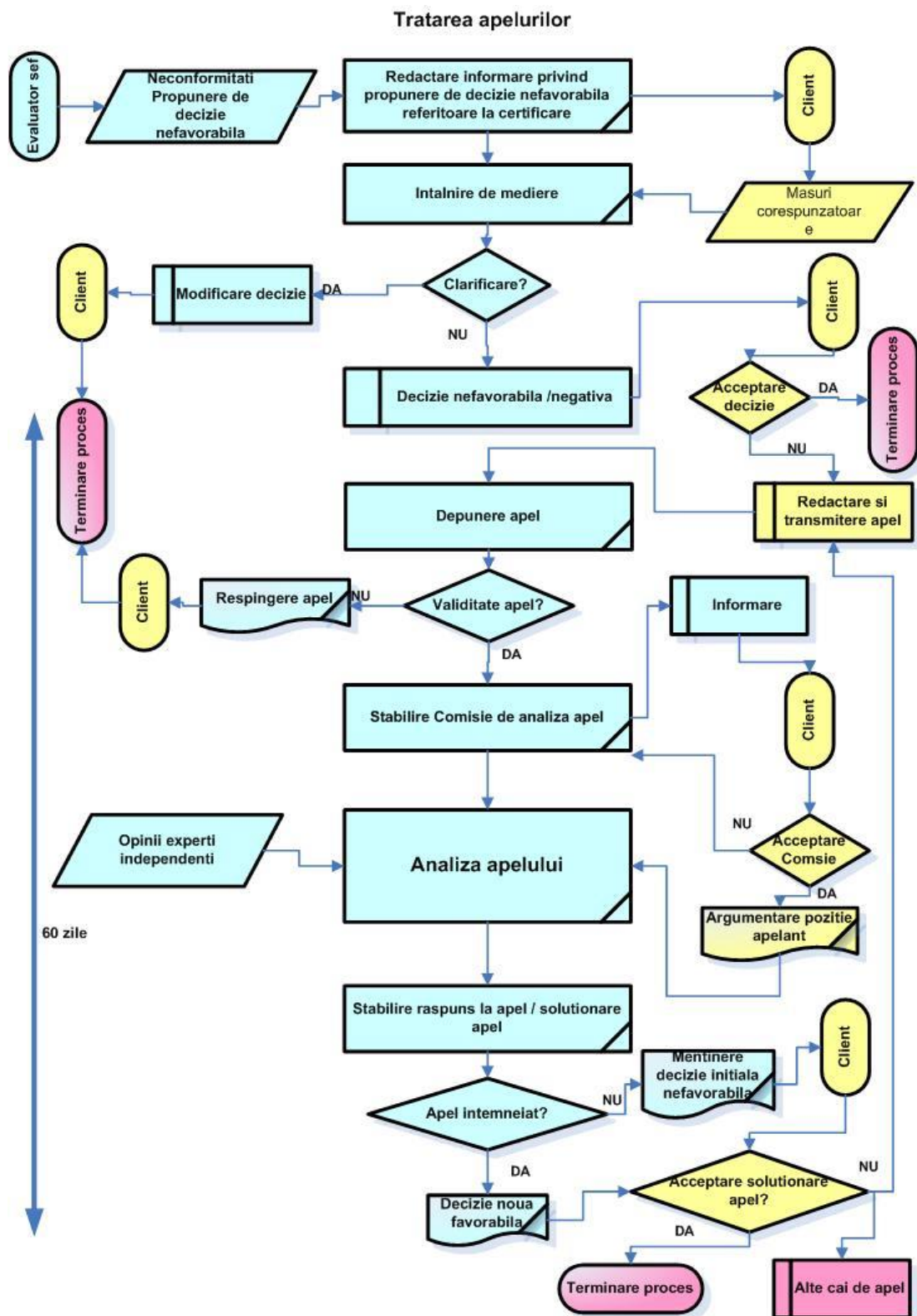
5.5 RA

- Urmărește ca tratarea apelurilor să se efectueze în termenele stabilite prin prezenta procedură.
- Asigură convocarea membrilor comisiilor de analiză a apelurilor și circulația documentelor.
- Asigură menținerea de înregistrări referitoare la apelurile primite și păstrează dosarul apelului.

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA APELURILOR Cod: PGS - 06 R	Editia : 6 Rev. 0
		Pagina 5 din 9
		Data emiterii : 01.09.2017

6 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR DE TRATARE/ GESTIONARE A APELURILOR

Se efectuează conform schemei și descrierilor prezentate în continuare.



OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA APELURILOR Cod: PGS - 06 R	Editia : 6 Rev. 0
		Pagina 6 din 9
		Data emiterii : 01.09.2017

6.1 Informarea solicitantului/ clientului privind propunerea unei decizii nefavorabile referitoare la certificare

În cazul în care neconformitățile identificate de echipa de evaluare nu au fost rezolvate în mod satisfăcător pe parcursul procesului de evaluare a conformității pentru un model/tip de produs sau un proces, **evaluatorul șef informează în scris solicitantul/clientul și Șeful de certificare ET/EIP** privind propunerea unei decizii nefavorabile referitoare la certificare și îi comunică posibilitatea prezentării observațiilor sale referitoare la aspectele care au condus la această decizie (adresă).

Dacă propunerea de decizie se elaborează în baza nerespectării unor cerințe ale OC ICSPM-CS, altele decât cerințele aplicabile modelului/tipului de produs sau procesului, informarea este realizată de **Șeful de certificare ET/EIP**.

Șeful de certificare ET/EIP împreună cu **evaluatorul șef** participă la întâlnirea cu reprezentanșii **solicitantului/clientului**. Dacă aspectele care au condus la propunerea unei decizii nefavorabile privind certificarea nu se clarifică în mod favorabil solicitantului/clientului, acesta este informat privind procedura de tratare a apelurilor. **Evaluatorul șef** consemnează rezultatele întâlnirii (proces verbal, F-PG 06 - 01 PV I)

6.2 Depunerea apelului

6.2.1 Pentru a fi luat în considerare, apelul se depune în scris și se înregistrează la secretariatul INCDPM în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la notificarea deciziei în raport cu care este formulat apelul și să fie asumat de:

- solicitantul aplicării procedurii de evaluare a conformității și certificare sau producătorul produsului respectiv/ proprietarul procesului, în cazul în care apelul se referă la o decizie de certificare;
- persoana juridică sau fizică care a înaintat o reclamație și este nemulțumită de modul de tratare a acesteia de către OC ICSPM-CS.

Termenul de mai sus nu se aplică în cazul în care se face apel referitor la lipsa deciziei sau întârzieri în luarea deciziei de certificare.

6.2.2 Apelul se adresează **conducerii INCDPM** și trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) identificarea apelantului (adresă, telefon, fax, nr. de înregistrare la registrul comerțului, cod fiscal, cont bancar, reprezentant legal);
- b) obiectul apelului (în descriere sintetică);
- c) prezentarea detaliată a argumentelor în susținerea apelului;
- d) documente depuse în susținerea apelului;
- e) o declarație că apelul nu a mai fost adresat unei alte entități și că apelantul nu se află în litigiu cu INCDPM. În cazul în care litigiul are o soluție definitivă și irevocabilă, se va indica concluzia instanței;
- f) data depunerii apelului;
- g) semnătura reprezentantului legal;
- h) dovada efectuării plății tarifului de apel.

OC ICSPM-CS își rezervă dreptul de a nu trata apelurile care au făcut obiectul unei sentințe judecătorești definitive.

6.2.3 La momentul depunerii apelului sau în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la depunerea acestuia, apelantul va achita un tarif de apel conform tarifelor în vigoare la data efectuării plății, sumă care îi va fi restituită în cazul în care apelul este rezolvat integral în favoarea sa.

6.2.4 Apelul este înregistrat la INCDPM în registrul de intrări/ieșiri și este transmis la **RA**.

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA APELURILOR Cod: PGS - 06 R	Editia : 6 Rev. 0
		Pagina 7 din 9
		Data emiterii : 01.09.2017

6.3 Stabilirea validității apelului

6.3.1 RA verifică în conformitate cu cerințele de mai sus dacă apelul este valid (efectuând înregistrări interne pe formularul F - PG 06 - 02 VALID) și, în cazul unei concluzii negative, informează clientul că apelul nu este valid, prezentând motivele.

6.3.2 În cazul în care apelul este valid, RA efectuează înregistrări în Registrul unic de apeluri și/sau reclamații (REG Î PG 06 - 01 REG APEL RECL), generează Fika de evidență a apelului (F - PGS 06 - 03 EV APEL RECL) și propune componența CAA, în baza evaluării competenței și imparțialității în legătură cu decizia apelată.

6.4 Stabilirea Comisiei de analiză a apelului

6.4.1 Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM numește, prin decizie (model F - PGS 06 - 04 DEC COM APEL RECL), membrii CAA și desemnează dintre aceștia, președintele și secretarul CAA. CAA este formată din minim 3 persoane, dintre care una este RA, care este și secretarul CAA.

6.4.2 Atunci când sunt numiți membrii CAA, sunt respectate următoarele principii:

- imparțialitate (membrii comisiei sunt astfel numiți, încât să se evite conflictul de interese, respectiv din comisie nu fac parte persoanele a căror activitate face obiectul apelului);
- obiectivitate și responsabilitate (membrii comisiei au competența necesară evaluării apelului din punct de vedere tehnic și formal și răspund pentru deciziile lor);
- confidențialitate; membrii comisiei răspund de protejarea informațiilor furnizate de apelant, au semnat angajamentul de confidențialitate, au acces la toate informațiile aferente dosarului de certificare care face obiectul apelului, precum și la toate documentele sistemului de management al OC ICSPM-CS și trebuie să mențină confidențialitatea privind informațiile accesate.

6.4.3 Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM asigură resursele necesare punerii în aplicare a deciziei CAA pentru tratarea apelului.

6.4.4 RA asigură convocarea membrilor CAA și întocmirea proceselor verbale ale ședințelor CAA.

6.5 Invitarea apelantului

6.5.1 RA transmite apelantului componența CAA și invită petentul la ședința de analiză a apelului pentru a-și susține punctul de vedere.

6.5.2 Apelantul poate transmite în termen de 3 zile lucrătoare observațiile sale în legătură cu eventualele conflicte de interese sau incompatibilități referitoare la membrii CAA. Observațiile sunt adresate Președintelui OC ICSPM-CS/Directorului general al INCDPM, care le analizează și decide menținerea sau modificarea componenței comisiei.

6.5.3 RA asigură convocarea membrilor CAA și întocmirea proceselor verbale ale ședințelor CAA.

6.6 Analiza propriu-zisă a apelului

6.6.1 CAA își desfășoară activitatea în conformitate cu Regulamentul de organizare și funcționare al comisiei de analiză a apelurilor (R - PGS 06 - 01 REGL COM APEL), în cadrul uneia sau mai multor întruniri/kedinsuri.

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA APELURILOR Cod: PGS - 06 R	Editia : 6 Rev. 0
		Pagina 8 din 9
		Data emiterii : 01.09.2017

6.6.2 CAA analizează:

- documentele prezentate de apelant și înregistrările aferente dosarului de certificare care constituie obiectul apelului;
- punctele de vedere ale tuturor funcșilor implicate în luarea deciziei de certificare;
- orice alt document considerat necesar;

6.6.3 CAA poate solicita, după caz, efectuarea de evaluări extraordinare, suplimentare și/sau consultarea unor experși pe domeniul respectiv.

Pentru a se asigura că nu există nici un conflict de interese, personalul (inclusiv cei care acșionează în funcș de conducere) care a furnizat consultanș pentru un client, sau a fost angajat de un client, nu este utilizat de OC ICSPM-CS pentru a analiza sau aproba solușonarea unui apel pentru acel client, timp de 2 ani de la încheierea consultanșei sau angajării.

6.6.1 Constatările **CAA** sunt înregistrate la fiecareedinș (sub forma unui proces verbal, conform model F - PGS 06 - 05 PV APEL RECL, pentru kedinș intermediare sau ca Raport de analiză a apelului / reclamașei, conform model F - PGS 06 - 06 AN APEL RECL, pentru kedinș final).

6.7 Stabilirea concluziilor

6.7.1 După analiza tuturor informașilor, **CAA** documentează constatările și concluziile, stabilește dacă apelul este întemeiat, propune solușa pentru tratarea apelului și formulează o comunicare a concluziilor CAA ce se transmite apelantului (înregistrări conform model F - PGS 06 - 06 AN APEL RECL).

6.7.2 Constatările și concluziile **CAA** împreună cu comunicarea concluziilor CAA către apelant sunt semnate de membrii **CAA** și sunt transmise **Președintelui OC ICSPM-CS/Directorului general al INCDPM**.

6.7.3 Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM are autoritatea să ia decizia de solușonare a apelului și să aplice mășsurile, luând în considerare în cea mai mare mășsură constatările și concluziile **CAA**.

6.7.4 Scrisoarea de răspuns către apelant este semnată de **Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM**.

6.7.5 Șeful de certificare ET/EIP, sau după caz, **evaluatorul șef**, duce la îndeplinire decizia **Președintelui OC ICSPM-CS/Directorului general al INCDPM**.

6.7.6 RA transmite scrisoarea de răspuns către apelant astfel încât să fie respectat termenul de 60 de zile calendaristice de la înregistrarea apelului în Registrul unic de apeluri și/sau reclamaș.

6.7.7 Constatările și concluziile **CAA**, copia scrisorii de răspuns și confirmarea de primire precum și toate documentele analizate sunt păstrate la dosarul apelului, prin grija **RA**.

6.7.8 Președintele OC ICSPM-CS/Directorul general al INCDPM, dacă este cazul, solicită **Șefului de certificare ET/EIP**, atât analiza cauzelor, cât și mășsurile de îmbunătățșre și raportarea rezultatelor implementării acestora, în urma apelului.

6.7.9 RA monitorizează, dacă e cazul, punerea în practică a deciziei dispuse, cât și implementarea de către **Șeful de certificare ET/EIP**, a mășsurilor de îmbunătățșre.

OC ICSPM-CS	PROCEDURĂ DE SISTEM GESTIONAREA APELURILOR Cod: PGS - 06 R	Editia : 6 Rev. 0
		Pagina 9 din 9
		Data emiterii : 01.09.2017

7 ÎNREGISTRARI

Constituie înregistrări în sensul prezentei proceduri:

- înregistrările referitoare la tratarea fiecărui apel;
- evidențele referitoare la apelurile înregistrate de OC ICSPM-CS (Registrul unic de apeluri și/sau reclamații, REG Î PG 06 - 01 REG APEL RECL)

8 ANEXE

- Formulare și modelele de înregistrări specifice aplicabile, sunt cele indicate în tabelul următor

Nr. crt.	Denumire model de înregistrare a calității	Cod	Observații
1.	Registrul unic de apeluri și/sau reclamații	REG Î PG 06 - 01 REG APEL RECL	
2.	Proces verbal al întâlnirii preliminare (pentru soluționarea divergențelor între OC ICSPM-CS și clienți)	F - PG 06 - 01 PV I	
3.	Fîc de evaluare a validității apelului / reclamației	F - PG 06 - 02 VALID	
4.	Fîc de evidență a apelului / reclamației	F - PGS 06 - 03 EV APEL RECL	
5.	DECIZIE privind Comisia de analiză a apelului / reclamației (model)	F - PGS 06 - 04 DEC COM APEL RECL	
6.	Proces verbal al kedinței Comisiei de analiză a apelului / reclamației	F - PGS 06 - 05 PV APEL RECL	
7.	Raport de analiză a apelului / reclamației	F - PGS 06 - 06 AN APEL RECL	

9 MODIFICĂRI FAȚĂ DE EDIȚIA SAU REVIZIA PRECEDENTĂ

Prezentul document este nou. El cuprinde cerințe identice celor din procedura general de sistem «Gestionarea apelurilor» (PGS - 06, Ediția 5.0), modificările referindu-se în principal la actualizarea termenilor și a unor referenșe.

Formularele indicate prin «x» în coloana de observații sunt documente cu modificări semnificative față de formularele anterioare, iar cele fără marcă prezintă doar modificări minore, în principal codul și ediția documentului.

În modelele de formulare anexate, modificările principale sunt indicate prin note, la începutul documentului, care nu trebuie preluate în înregistrare.