



ASOCIAȚIA DE ACREDITARE DIN ROMÂNIA
ORGANISMUL NAȚIONAL DE ACREDITARE

POLITICA PRIVIND TRATAREA NECONFORMITĂȚILOR CONSTATATE LA EVALUAREA OEC

RENAR Cod: **P-16**

APROBAT:

Pagina 1 din 7

Consiliul Director
Președinte

Ediția din data aprobării: 26.11.2019

Prof. univ. dr. ing. Dr. h. c. Fănel IACOBESCU

Data intrării în vigoare: 05.12.2019

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	POLITICA PRIVIND TRATAREA NECONFORMITĂȚILOR CONSTATATE LA EVALUAREA OEC	Cod: P-16 Ediția din 26.11.2019
		Pagina 2/7

CUPRINS

1. SCOP.....	3
2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	3
3. TERMINOLOGIE, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI.....	3
3.1 Terminologie și definiții.....	3
3.2 Prescurtări.....	3
4. POLITICA.....	3
4.1. Clasificarea neconformităților	3
4.2. Raportarea neconformităților	4
4.3. Divergențe referitoare la neconformități.....	4
4.4. Tratarea neconformităților	5
5. MODIFICĂRI FAȚĂ DE EDIȚIA ANTERIOARĂ.....	6
6. ISTORICUL DOCUMENTULUI.....	6

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	POLITICA PRIVIND TRATAREA NECONFORMITĂȚILOR CONSTATATE LA EVALUAREA OEC	Cod: P-16 Ediția din 26.11.2019
		Pagina 3/7

1. SCOP

Prezentul document stabilește politica RENAR privind tratarea neconformităților constatate la OEC pe parcursul procesului de acreditare. Această politică se aplică pentru toate schemele de acreditare dezvoltate de către RENAR.

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

[SR EN ISO/IEC 17011:2018 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele de acreditare care acreditează organisme de evaluare a conformității](#)

3. TERMINOLOGIE, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1 Terminologie și definiții

Se vor utiliza termenii și definițiile din [SR EN ISO/IEC 17011:2018](#).

3.2 Prescurtări

OEC – Organism de Evaluare a Conformității

4. POLITICA

4.1. Clasificarea neconformităților

Prin **neconformitate**, în accepțiunea prezentei politici, se înțelege neîndeplinirea de către OEC a unei cerințe de acreditare specificate.

RENAR clasifică neconformitățile constatate la OEC astfel:

Neconformitatea minoră – eșecul în implementarea/menținerea unei cerințe de acreditare specificate, care nu are efecte negative directe asupra calității rezultatelor activităților desfășurate de către OEC sau existența unei situații care, pe baza unor observații obiective, creează premisele apariției unei neconformități majore.

Neconformitatea majoră – absența implementării sau eșecul în implementarea/menținerea unei cerințe de acreditare specificate, care are efecte negative directe asupra calității rezultatelor activităților desfășurate de către OEC sau existența unei situații care, pe baza unor observații obiective, generează dubii asupra acestora.

Neconformitate critică – neconformitatea care poate conduce sau a condus la:

- efecte care afectează semnificativ încrederea în competența OEC/ credibilitatea OEC sau
- utilizarea simbolului acreditării și a referirii la statutul de acreditat pentru domenii pentru care nu a fost acordată acreditarea.

Încadrarea unei constatări într-una din categoriile precizate la 4.1 este responsabilitatea echipei de evaluare și se realizează în funcție de efectele pe care acestea le produc și de riscurile asociate.

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	POLITICA PRIVIND TRATAREA NECONFORMITĂȚILOR CONSTATATE LA EVALUAREA OEC	Cod: P-16 Ediția din 26.11.2019
		Pagina 4/7

4.2. Raportarea neconformităților

În funcție de tipul evaluării, neconformitățile sunt raportate către OEC astfel:

4.2.1 Analiza documentelor și înregistrărilor

Neconformitățile constatate la analiza documentelor și înregistrărilor sunt transmise către OEC, în scris, după efectuarea analizei, fără a fi încadrate.

OEC trebuie să transmită către RENAR [dovezi privind rezolvarea neconformităților](#) în termen de maxim 3 săptămâni de la data trimiterii de către RENAR a neconformităților identificate.

4.2.2 Evaluarea la fața locului

Înainte de ședința de închidere, echipa de evaluare încadrează neconformitățile, iar în cadrul ședinței de închidere acestea sunt prezentate în mod oficial reprezentantului legal al OEC.

[Reprezentantul legal al OEC prezintă punctul de vedere oficial al OEC cu privire la neconformitățile constatate și semnează fiecare raport de neconformitate consemnând eventualele comentarii, care vor fi analizate de RENAR.](#)

Prin semnarea raportului de neconformitate, reprezentantul legal al OEC ia la cunoștință despre neconformitatea constatată de echipa de evaluare.

Tratarea neconformităților identificate se realizează conform punctului 4.4 din prezenta politică.

4.2.3 Evaluarea prin asistare

Constatările din timpul evaluărilor prin asistare se prezintă persoanei/persoanelor asistate.

[Neconformitățile constatate la evaluarea prin asistare desfășurată odată cu evaluarea la fața locului se aduc la cunoștința OEC conform punctului 4.2.2.](#)

[Neconformitățile constatate la evaluarea prin asistare care nu se desfășoară odată cu evaluarea la fața locului se aduc la cunoștința OEC în scris, în cel mai scurt timp posibil.](#)

[Reprezentantul legal al organizației semnează formularele \(rapoartele de neconformitate\) și prezintă reacția oficială față de neconformitățile constatate prin formele de corespondență convenite \(fax, e-mail, curier etc.\).](#)

Prin semnarea raportului de neconformitate, reprezentantul legal al OEC ia la cunoștință despre neconformitatea constatată de echipa de evaluare.

Tratarea neconformităților identificate se realizează conform punctului 4.4 din prezenta politică.

4.3. Divergențe referitoare la neconformități

Orice opinii divergente referitoare la neconformități, între echipa de evaluare și OEC, trebuie discutate și, dacă este posibil, rezolvate în ședința de închidere.

[În cazul în care opiniile divergente referitoare la neconformitățile constatate nu sunt soluționate în cadrul ședinței de închidere și reprezentantul legal al OEC a consemnat observații/comentarii pe raportul/rapoartele de neconformitate/neconformități, atunci OEC poate notifica în scris RENAR în termen de 5 zile lucrătoare punctul de vedere și justificarea acestuia.](#)

[RENAR va analiza punctul de vedere și justificarea OEC și va comunica rezultatul analizei.](#)

[Termenele pentru transmiterea planului de acțiuni și a dovezilor de rezolvare aferente neconformității/neconformităților aflată\(e\) în divergență încep de la data informării OEC cu privire la decizie.](#)

[Dacă OEC nu transmite în termen notificarea, neconformitatea/neconformitățile respectivă\(e\) se consideră acceptată\(e\) de OEC.](#)

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	POLITICA PRIVIND TRATAREA NECONFORMITĂȚILOR CONSTATATE LA EVALUAREA OEC	Cod: P-16 Ediția din 26.11.2019
		Pagina 5/7

4.4. Tratarea neconformităților

OEC trebuie să trateze neconformitățile constatate în procesul de evaluare.

4.4.1 Plan de acțiuni

OEC are obligația să planifice și să implementeze acțiuni specifice pentru rezolvarea neconformităților constatate la evaluare, indiferent de tipul evaluării, respectând următoarele etape:

- ✓ evaluarea efectelor produse de neconformități și amploarea acestora;
- ✓ analiza și stabilirea cauzelor care au condus la apariția neconformităților;
- ✓ stabilirea și implementarea de acțiuni corective focalizate pe eliminarea cauzelor care au generat neconformitățile;
- ✓ aplicarea de corecții pentru eliminarea efectelor neconformităților, inclusiv corectarea produselor deja furnizate clienților, dacă este cazul;
- ✓ demonstrarea eficacității acțiunilor corective prin efectuarea de audituri interne focalizate pe neconformitățile constatate.

OEC trebuie să întocmească un Plan de acțiuni din care să **rezulte** parcurgerea celor 5 etape de mai sus.

a) În cazul **neconformităților critice**:

Planul de acțiuni întocmit de OEC trebuie transmis în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data finalizării evaluării la fața locului¹ (de ex: evaluare la sediu, evaluare extraordinară) pentru a fi analizat în vederea acceptării de către RENAR.

Dacă planul de acțiuni este neadecvat (ex: nu au fost identificate corect cauzele rădăcină care au generat neconformitățile, acțiunile corective sunt neadecvate, termenele de implementare nu sunt corelate cu riscul etc.), RENAR solicită OEC refacerea analizei neconformităților în termen de maxim 3 zile lucrătoare de la data transmiterii informării că planul nu este adecvat.

b) În cazul **neconformităților minore și majore**:

Planul de acțiuni întocmit de OEC trebuie transmis în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data finalizării evaluării la fața locului (evaluare la sediu, evaluare prin asistare) pentru a fi analizat în vederea acceptării de către RENAR.

Dacă planul de acțiuni este neadecvat (ex: nu au fost identificate corect cauzele rădăcină care au generat neconformitățile, acțiunile corective sunt neadecvate, termenele de implementare nu sunt corelate cu riscul etc.), RENAR solicită OEC refacerea analizei neconformităților în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data transmiterii informării că planul nu este adecvat.

RENAR propune suspendarea OEC acreditat, conform Politicii P-21, sau încetarea procesului de acreditare în cazul unui OEC în curs de acreditare, dacă planul de acțiuni nu este adecvat nici a doua oară.

Dacă se identifică un risc asociat utilizării unui document eronat emis de OEC sub acreditare (de ex: rapoarte de încercări, buletine de analize, certificate) și/sau un risc pentru consumatorul produsului/serviciului evaluat de OEC, atunci documentul în cauză emis sub acreditare trebuie să fie retras.

Retragerea unui document eronat emis de OEC sub acreditare, înseamnă ca OEC să-și anunțe clientul că documentul respectiv este invalid și că trebuie, fie să nu-l mai utilizeze, fie dacă este cazul, să reexamineze deciziile pe care le-a luat în baza acestuia.

¹ Data finalizării evaluării la fața locului în cazul evaluării prin asistare este considerată data transmiterii de către RENAR a raportului de neconformitate.

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	POLITICA PRIVIND TRATAREA NECONFORMITĂȚILOR CONSTATATE LA EVALUAREA OEC	Cod: P-16 Ediția din 26.11.2019
		Pagina 6/7

4.4.2 Dovezi de rezolvare a neconformităților

În cazul în care planul de acțiuni a fost acceptat de RENAR, OEC depune dovezile de rezolvare a neconformităților constatate la sediul său, astfel:

- a) în cazul **neconformităților critice** – în termen de 20 zile lucrătoare de la data evaluării;
- b) în cazul **neconformităților minore și majore** - în termen de maxim 3 luni de la data evaluării.

Dovezile de rezolvare a neconformităților constatate la evaluările prin asistare se depun de OEC în termen de maxim 1 lună de la data evaluării respective (pentru organisme de certificare, inspecție, verificare).

RENAR propune suspendarea OEC acreditat, conform Politicii P-21, sau încetarea procesului de acreditare în cazul unui OEC în curs de acreditare, dacă dovezile de rezolvare a neconformităților nu sunt transmise în termenele prevăzute în acest capitol.

4.4.3 Evaluare de urmărire

RENAR analizează dovezile de rezolvare a neconformităților și efectuează evaluarea de urmărire astfel:

- a) în cazul **neconformităților critice** - în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la depunerea de către OEC a dovezilor de închidere a neconformităților;
- b) în cazul **neconformităților minore și majore** – în termen de maxim 1 lună de la depunerea de către OEC a dovezilor de rezolvare a neconformităților.

Tipul și amploarea evaluării de urmărire se stabilesc în funcție de numărul și de gravitatea neconformităților constatate, astfel:

1. De regulă, tipul evaluării de urmărire este același cu al evaluării în timpul căreia s-a constatat neconformitatea (de exemplu constatarea rezolvării unor neconformități constatate în timpul unei evaluări prin asistare se va face tot printr-o evaluare prin asistare, dacă este posibil);
2. De regulă, urmărirea unei acțiuni corective și constatarea rezolvării neconformității se realizează de către același evaluator care a constatat neconformitatea.

Nerezolvarea uneia sau mai multor neconformități conduce la:

- neacordarea acreditării OEC **pentru întreg domeniul de acreditare solicitat sau o parte a acestuia**, în cazul evaluării inițiale sau extinderii:
 - dacă neconformitățile rămase nerezolvate afectează întreg sistemul de management, RENAR nu acordă acreditarea.
 - dacă neconformitățile rămase nerezolvate afectează doar o parte din domeniile solicitate pentru acreditare, RENAR nu acordă acreditarea pentru acele domenii de acreditare afectate de neconformitățile respective.
- suspendarea OEC, conform P-21, în cazul supravegherii, reevaluării și evaluării extraordinare.

5. MODIFICĂRI FAȚĂ DE EDIȚIA ANTERIOARĂ

Modificările sunt evidențiate în text prin font de culoare albastră.

6. ISTORICUL DOCUMENTULUI

Ediția din data	Elaborat (E) /Modificat (M) de	Verificat de
05.07.2016	(E) Ovidiu Cantemir DUMITRU, Director General Adjunct Marilena DINCĂ, Director DALM Iulian Virgil CALOTĂ, Director DALI	Cătălina Viorica NEAGUE, Director general al structurii executive

RENAR – Asociația de Acreditare din România Organismul Național de Acreditare	POLITICA PRIVIND TRATAREA NECONFORMITĂȚILOR CONSTATATE LA EVALUAREA OEC	Cod: P-16 Ediția din 26.11.2019
		Pagina 7/7

	Sorin CALOTĂ, Director DAOCI Daniela IONESCU, Director DMC Lăcrămioara TUDOR, Specialist în domeniul calității	
13.06.2017	(M) Ovidiu Cantemir DUMITRU, DGA Sorin CALOTĂ, Director DAOCI Marilena DINCĂ, Director DALM Georgeta VULPE, Director DALI Daniela IONESCU, Director DMC	Alina Elena TAINĂ, Director general al structurii executive
26.11.2019	(M) Aurelia TEODORESCU, Director DALM+ DALI Marian POROSCHIANU, Director DAOCI Raluca SAVU, Director DSA Marian NEAȚĂ, Evaluator Șef	Alina Elena TAINĂ, Director general al structurii executive Ovidiu Cantemir DUMITRU, MCR