



APROBAT

Director General,

ing.

Constantin AVRAM

RCSM

REGULI PENTRU EVALUAREA CONFORMITĂȚII SISTEMELOR DE MANAGEMENT

P-C-001-AEROQ

EDITIA: 9 / 02.12.2015

Exemplar Nr:

Evidența modificărilor:

Modif	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Pag									
Nr. &									
Data									
L.S.									

CUPRINS

1. GENERALITATI
2. FAZELE PROCESULUI DE EVALUARE A CONFORMITATII SM
 - 2.0 Discutie de informare, chestionar de evaluare, oferta, cerere certificare, contract
 - 2.1. Auditul de certificare initiala a SM – etapa 1
 - 2.2. Auditul de certificare initiala a SM – etapa 2
 - 2.2.1. Pregatirea auditului de certificare initiala – etapa 2
 - 2.2.2. Efectuarea auditului de certificare initiala – etapa 2
3. CERTIFICATUL PENTRU SM
 - 3.1. Emiterea si eliberarea certificatului
 - 3.2. Valabilitatea certificatului
 - 3.3. Mentinerea valabilitatii certificatului
 - 3.4. Postauditul
 - 3.5. Auditul de supraveghere programat al SM
 - 3.6. Auditul de supraveghere neprogramat al SM
 - 3.7. Audit de repetare
 - 3.8. Audit de recertificare a SM
 - 3.9. Extinderea sau *reducerea domeniului certificarii*
 - 3.10. Renuntarea la certificat
 - 3.11. Suspendarea certificarii
 - 3.12. Retragerea certificarii
 - 3.13. Actualizarea certificatului
4. Apeluri
 - 4.1. Apeluri in timpul procesului de certificare a SM
 - 4.2. Apeluri la deciziile de acordare, recertificare, extindere, sau reducere a domeniului certificarii
5. DREPTURILE SI OBLIGATIILE DETINATORULUI DE CERTIFICAT PENTRU SM
6. PUBLICATII
7. TARIFE
8. ALTE PRECIZARI
9. ANEXE

1. GENERALITATI

1.1. Prezentele reguli au ca referinta cerintele din SR EN ISO/CEI **17021-1 :2015** si contin cerintele AEROQ pentru:

1. certificarea sistemului de management (SM) aplicat;
2. supravegherea SM certificate;
3. recertificarea, suspendarea, **ridicarea suspendarii**, retragerea certificarii, extinderea sau **reducerea** domeniului certificarii.

NOTA : Solicitant - Furnizorii de produse si servicii care au documentat si implementat un SM in conformitate cu cerintele din standardele nationale sau internationale aplicabile si doresc certificarea acestuia de catre un organism de certificare .

1.2. Prezentele reguli se aplica de catre:

1. solicitantii care doresc certificarea SM aplicat;
2. clientii care au obtinut certificarea si doresc mentinerea, recertificarea, extinderea sau **reducerea** domeniului certificarii sau sa renunte la certificare.
3. AEROQ in calitate de organism de certificare.

NOTA: Se poate solicita certificarea SM aplicat la nivelul intregii organizatii sau numai pentru anumite amplasamente **sau locatii** unde este documentat si implementat un SM.

1.3. AEROQ evalueaza conformitatea SM si confirma prin activitati de supraveghere / recertificare ulterioare, ca SM este mentinut de solicitant conform cerintelor standardului aplicabil.

1.4. SM la care se face referire in aceste reguli trebuie sa aiba ca referinta standardele:

SR EN ISO 9001:2008 / **9001:2015** ,SR EN ISO 14001:2005 / **14001:2015** ,SR OHSAS 18001:2008, SR ISO/CEI 27001:2006, SR EN ISO 22000:2005, SA 8000:2008, SR ISO/TS 16949:2009, API-Q1: 2008, SR EN 9100:2010, SR EN ISO 5001:2011.

1.5. AEROQ aplica prezentele reguli si in cazul unor solicitanti care au SM documentat in conformitate cu alte standarde **sau documente normative**, cu mentiunea ca in certificatele emise nu se va face referire la certificatul de acreditare RENAR, pentru sistemele de management neacoperite de acreditare.

1.6. Certificatul emis acopera numai conformitatea sistemului cu cerintele din standardul mentionat si nu se refera la calitatea produselor sau serviciilor furnizate.

1.7. Certificarea produselor se face pe baza unor reguli, standarde, metodologii si proceduri specifice cuprinse in PC-002 AEROQ.

1.8. Obtinerea certificatelor de catre solicitanti va fi facuta public prin intermediul mijloacelor de publicitate utilizate de AEROQ , conform cap. 6.

1.9. Detinatorii de certificate poarta intreaga raspundere pentru activitatile proprii si documentele emise si nu se pot prevala de certificatele obtinute de la AEROQ pentru a fi exonerati de raspunderi sau pentru impartirea raspunderii.

- 1.10. Accesul la serviciile de certificare oferite de AEROQ este deschis, nediscriminatoriu, tuturor solicitantilor, definiti la par. 1.1.
- 1.11. Politica AEROQ este de a oferi servicii de evaluare a conformitatii de calitate, avand la baza:
1. disponibilitate si utilizarea standardelor nationale si internationale in vigoare;
 2. sistem documentat de lucru si personal competent;
 3. confidentialitatea informatiilor obtinute in procesele de certificare/recertificare , supraveghere, extindere/restrangere;
 4. reguli de certificare difuzate gratuit (inclusiv actualizarile) - la cerere;
 5. aplicarea unor tarife stabilite pe baza unor criterii definite ;
 6. luarea tuturor deciziilor cu respectarea prezentelor reguli (certificare, *mentinere*, suspendare, *ridicarea suspendarii*, *retragere* a certificarii, extindere sau *reducere a domeniului certificarii*).
- 1.12. Pentru obtinerea certificatului sau mentinerea valabilitatii acestuia, solicitantul, respectiv detinatorul certificatului, trebuie sa respecte in mod obligatoriu prezentele reguli. Neaplicarea lor atrage dupa sine neacordarea, suspendarea sau retragerea certificarii, sau, actiuni in instanta, dupa caz.
- 1.13. Prezentele reguli sunt elaborate de Directorul Executiv al AEROQ, aprobate de Directorul General si avizate de Presedintele Comitetului de Directie din AEROQ. Ele se modifica in conformitate cu prevederile par. 8.3.

2. FAZELE PROCESULUI DE EVALUARE A CONFORMITATII SM

Procesul de evaluare a conformitatii SM consta in urmatoarele faze (vezi diagrama de flux-Anexa 1):

2.0. Discutie de informare, chestionar evaluare, oferta, cerere de certificare, contract;

2.1. Auditul de certificare initiala a SM- etapa 1

- a) Analiza *informatiilor documentate*, (politica, obiectivele, *planul de tratare a riscurilor*, programe de management, aspectele de mediu determinate, obiectivele de control si masurile de securitate cu declaratia de aplicabilitate, *riscurilor aferente proceselor determinate, etc.*).
- b) evaluarea amplasamentului (elor) / *locatiilor* si discutii cu reprezentantii solicitantului privind nivelul de pregatire pentru etapa 2;
- c) analiza stadiului SM in raport cu cerintele standardului de referinta si a nivelului de intelegere a acestora, si in particular cu privire la identificarea performantelor cheie sau a aspectelor, proceselor, obiectivelor SM din cadrul organizatiei solicitante, etc.;
- d) colectarea si evaluarea informatiilor si dovezilor obiective privind aspectele de baza ale SM: domeniul SM, procesele , locatiile, *cerintele legale* si reglementate si indeplinirea lor, identificarea aspectelor de mediu și a impacturilor acestora, identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor asociate referitoare la sanatate si

securitate ocupationala, evaluarea riscurilor privind securitatea informațiilor furnizate de client, etc;

e) stabilirea condițiilor efectuării Etapei 2 și analiza alocării de resurse pentru desfășurarea acesteia, informarea clientului cu privire la tipurile de informații și înregistrări care pot fi cerute în timpul etapei 2 a auditului și precizări specifice legate de aspectele asupra cărora se va focaliza auditul-etapa 2, în cazul SMSI, și anume:

- evaluarea riscurilor legate de securitatea informațiilor și dacă evaluările produc rezultate comparabile și reproductibile;
- selectarea obiectivelor de control și a măsurilor de securitate, având la bază evaluarea riscurilor și procesele de tratare a riscurilor;
- examinări ale eficacității SMSI și măsurări ale eficacității măsurilor de securitate privind securitatea informațiilor, raportare și examinare față de obiectivele SMSI;
- audituri interne ale SMSI și analize efectuate de management;
- responsabilitatea managementului pentru politica de securitate a informațiilor;
- corespondența între măsurile de securitate selectate și implementate, Declarația de Aplicabilitate, rezultatele examinării riscurilor și procesului de tratare a riscurilor, politica și obiectivele SMSI;
- implementarea unor măsuri de securitate, luând în considerare măsurătorile organizației privind eficiența măsurilor de securitate, pentru a determina dacă măsurile de securitate sunt implementate și eficiente pentru a îndeplini obiectivele;

f) evaluarea planificării și efectuării auditului intern și analizei managementului, pentru a vedea dacă nivelul de implementare a SM este corespunzător abordării Etapei 2.

2.2 Auditul de certificare inițială a SM – etapa 2;

Scopul acesteia este să evalueze implementarea și eficacitatea SM la sediul/ (amplasamentele/*locatiile*) solicitantului incluzând următoarele

- a) informații și dovezi referitoare la conformitatea cu cerințele standardului aplicabil;
- b) monitorizarea, măsurarea, raportarea și analiza performanțelor în raport cu obiectivele și țintele stabilite;
- c) corespondența între rezultatele evaluării aspectelor de mediu și a impacturilor, pericolelor și riscurilor asociate referitoare la sănătate și securitate ocupatională, a riscurilor legate de securitatea informațiilor și declarațiile privind politica și obiectivele SM/SMSI, declarația de aplicabilitate, măsurile stabilite prin programe de management sau planuri de prevenire și protecție;
- d) evaluarea gradului de conformare cu cerințele legale și reglementate aplicabile, precum și cu alte cerințe la care organizația a subscris;
- e) controlul operational al proceselor identificate de organizație;
- f) responsabilitatea managementului.

NOTA: Diagrama de flux este obligatorie atât pentru solicitanți cât și pentru AEROQ.

2.2.1 Pregatirea auditului de certificare initiala – etapa 2

2.2.1.1. Pregatirea echipei de audit se face pe baza urmatoarelor documente:

- a) dosarul de certificare, cu documentele la zi,
- b) inregistrările rezultate din desfasurarea auditului de certificare initiala –etapa 1;
- c) criteriile pentru evaluarea implementarii SM ;
- d) rapoarte de neconformitate si actiuni corective, cod F-070-95 pentru inregistrarea neconformitatilor pe timpul auditului;
- e) dosar pus la dispozitie de Managerul SM si care contine: - MSM -AEROQ, P-C-001-AEROQ P-G-006 si standardul/*standardele* de referinta ;
- f) dosarul cu reglementarile specifice domeniului respectiv;
- g) numarul si zona geografica a amplasamentelor, precum si marimea si complexitatea acestora stabilite conform P-Ad-006;
- h) procesele externalizate incluse in domeniul SM.

2.2.1.2 Elaborarea planului de audit: se elaboreaza de catre auditorul sef, impreuna cu echipa. Se semneaza de auditorul sef (pe ultima pag.) si se aproba de Directorul Executiv (pe prima pagina).

2.2.2 Efectuarea auditului de certificare initiala – etapa 2

2.2.2.1 Sedinta de deschidere se desfasoara conform pct. **9.4.2** din SR EN ISO/CEI **17021-1:20015**.

2.2.2.2 Efectuarea propriu-zisa a auditului in scopul de a verifica modul de cunoastere, aplicare si mentinere a SM. Pentru efectuarea auditului se:

1. utilizeaza criteriile pentru evaluarea implementarii SM,
2. examineaza documente (proceduri, instructiuni, diagrame, documentatii, planuri, inregistrari, etc),
3. intervieveaza persoanalul, observa activitatile si efectueaza masurari, dupa caz.

NOTE:

1. Planul de audit se poate modifica de auditorul sef la solicitarea conducerii solicitantului auditat, cel mai tarziu la sedinta de deschidere ;
2. Constatările din timpul auditului sunt inscrise in fisa constatari audit, F-097-95 ;
3. Echipa de audit se intruneste la sfirsitul fiecărei zile pentru a se pune de acord asupra:
 - aspectelor constatate, a dovezilor obiective si a modului de lucru in continuare;
 - constatarilor care se pot retine ca neconformitati si raportate ca atare;
 - investigatiilor suplimentare, dupa caz;
4. Neconformitatile sunt identificate sub forma unor abateri de la cerintele continute in:
 - standardul de referinta;
 - *informatiile documentate* (incluzand proceduri, instructiuni sau alte documente).

- alte criterii de audit care sunt precizate la sedinta de deschidere ;

5. La auditul de certificare initiala – etapa 2 se verifica si aplicarea efectiva a actiunilor corective propuse de solicitant pentru rezolvarea neconformitatilor identificate la auditul de certificare initiala –etapa 1 si se completeaza rubrica aferenta din lista constatarilor.

2.2.2.3 Sedinta de inchidere este condusa de catre auditorul sef la terminarea auditului la care participa conducerea auditatului la cel mai inalt nivel si, **atunci cand este cazul, cei responsabili pentru functiile sau procesele auditate**. Sedinta se desfasoara conform SR EN ISO/CEI 17021-1:2015, pct. **9.4.7**, constand in:

1. prezentarea constatarilor pozitive;
2. prezentarea constatarilor auditului (neconformitati ,observatii, recomandari) astfel incat sa se asigure intelegerea lor de catre auditat;
3. prezentarea concluziei echipei de audit cu privire la implementarea si eficacitatea sistemului de management ;
4. stabilirea listei de difuzare a raportului de audit (de regula ex.1 -dosar de certificare, ex.2 - solicitant).
5. propunerea echipei de audit, dupa caz:
 - a) "Acordarea certificatului SM" - cand nu sunt identificate neconformitati sau observatii;
 - b) "Acordarea certificatului SM cu conditia transmiterii de catre auditat la AEROQ pana la data mentionata in PV cod F-095-95, dar nu mai mult de 30 zile de la incheierea acestuia, a unui plan de masuri de aplicare a corectiilor si a actiunilor corective pentru observatiile identificate;
 - c) "Rezolvarea neconformitatilor si anuntarea AEROQ pentru a verifica indeplinirea actiunilor corective", conform deciziei auditorului sef (pe amplasamentul organizatiei, prin postaudit, sau la sediul AEROQ);

NOTE:

1. Toate RNAC se prezinta conducerii auditatului la sedinta de inchidere, pentru a decide asupra lor (acceptare sau apel) si pentru a completa rubrica 3 inclusiv comentariile, daca este cazul.
2. Daca in timpul sedintei de inchidere a auditului exista diferente de opinii intre echipa de audit si conducerea auditatului asupra unora din neconformitatile constatate si nu se poate conveni asupra lor, in PV se va consemna nr. RNAC la care urmeaza a se face apel.

3. In aceasta situatie:

- ex.1 ramane la organizatia auditata pentru:
 - intocmirea apelului si inscrierea comentariilor, dupa caz;
 - transmiterea RNAC si apelului la AEROQ in 5 zile de la data sedintei de inchidere;
 - ex. 2 ramane la auditorul sef, cu semnatura reprezentantului organizatiei
- 4. Daca auditatul solicita, echipa de audit poate face recomandari (dar nu ofera solutii) pentru imbunatatirea SM - cu referire stricta la cerintele si zonele unde acestea sunt necesare.

5. Recomandarile echipei de audit nu sunt obligatorii pentru organizatia auditata. Este sarcina sa de a determina modalitatile si mijloacele pentru:
- a elimina si a preveni repetarea neconformitatilor;
 - a imbunatati SM aplicat.
6. Sedinta de inchidere a auditului se incheie cu proces verbal semnat de reprezentantul organizatiei si auditorul sef care devine dovada obiectiva la dosarul solicitantului.

3 CERTIFICATUL SM

3.1 Emiterea si eliberarea certificatului

- 3.1.1 Certificatul se emite in baza deciziei Comitetului de Certificare, iar AEROQ anunta clientul pentru a se prezenta si intra in posesia acestuia.
- 3.1.2 Eliberarea certificatului se face numai pe baza de semnatura a imputernicitului (reprezentantului) clientului in registrul de evidenta a certificatelor emise.

3.2 Valabilitatea certificatului

- 3.2.1 Certificatul initial pentru SM este valabil pe o perioada de 3 ani. Prolungirea ulterioara a valabilitatii acestuia se face pe o perioada de 3 ani.

3.3 Mentinerea valabilitatii certificatului

- 3.3.1 In perioada de valabilitate, detinatorul are obligatiile prevazute la par.5.2 si in contract.
- 3.3.2 Pentru a se asigura ca SM este mentinut la standardul(ele) pentru care a fost acordata certificarea, AEROQ efectueaza, in perioada de valabilitate, un audit anual de supraveghere, conform contractului incheiat si audituri neprogramate (dupa caz). Raportul de audit de supraveghere se intocmeste si se difuzeaza detinatorului la finalizarea auditului, cu conditia achitarii tarifulor aferente.
- 3.3.3 Neconformitatile constatate in urma auditului de supraveghere se rezolva de client si se verifica de AEROQ in urma deciziei stabilite de auditorul sef in procesul-verbal al sedintei de inchidere, in maxim 30 zile calendaristice de la data auditului de supraveghere.
- 3.3.4 Daca in urma auditului de supraveghere sau de repetare se constata situatii care se incadreaza la par.3.11 sau par.3.12, certificatul se suspenda sau se retrage, dupa caz.
- 3.3.5 Tarifele pentru auditul de supraveghere, de repetare (dupa caz) si pentru auditurile neprogramate, se achita conform prevederilor din contract.
- 3.3.6 Auditurile neprogramate se executa de AEROQ in perioada de valabilitate a certificatului:
1. la semnalarea unuia din cazurile de la par.5.2.11 si conditiile par.3.13;
 2. daca apar reclamatii referitoare la detinatorul certificatului privind SM aplicat sau utilizarea abuziva a certificatului, etc.

3.4 Postauditul

- 3.4.1 Are ca scop verificarea indeplinirii actiunilor conform deciziei auditorului sef intreprinse pentru corectarea neconformitatilor constatate la auditul de certificare initiala, etapa 2. Are loc la sediul clientului doar in situatia in care verificarea modului de rezolvare nu se poate

realiza prin prezentarea unor dovezi obiective care sa sustina rezolvarea acestora, la sediul AEROQ, conform prevederilor contractuale.

3.4.2 Postauditul se declanseaza dupa rezolvarea neconformitatilor identificate si comunicate in cadrul sedintei de inchidere a auditului de certificare initiala-etapa 2, analizarea si acceptarea actiunilor corective intreprinse, achitarea taxei pentru postaudit , dupa caz, si confirmarea platii.

3.4.3 Postauditul se executa de catre auditorul sef/membru al echipei de audit nominalizat de catre managerul SM.

3.4.4 Postauditul se finalizeaza cu raport de postaudit intocmit pe formularul F-071A-2000.

3.5 Auditul de supraveghere programat al SM

3.5.1 Auditul de supraveghere se efectueaza cel putin o data pe an, in primul an nedepasindu-se 12 luni de la auditul de certificare initiala, etapa 2, urmarindu-se cu aceasta ocazie cel putin urmatoarele: efectuarea auditurilor interne si analizei de management, tratarea reclamatilor, planificarea activitatilor pentru imbunatatirea continua, continuitatea controlului operational, orice modificari aparute in sistem, utilizarea marcii si/sau orice referinta la certificare.

3.5.3 Supravegherea de catre AEROQ a respectarii conditiilor din standardul(ele) de referinta, pe perioada de valabilitate a certificatului, se face conform par.3.2.

3.6 Auditul de supraveghere neprogramat

3.6.1 Se executa in situatiile prevazute in contract si are ca scop verificarea mentinerii SM conform cerintelor din standardul de referinta fata de care a fost certificat si a modificarilor efectuate de detinatorul de certificat in documentatia SM .

3.6.2 Se executa la fel ca auditul de supraveghere programat (par.5.4) cu mentiunea ca decizia pentru efectuare se ia conform P-G-009.

3.7 Auditul de repetare

3.7.1 Are ca scop verificarea indeplinirii actiunilor corective initiate de auditat pentru rezolvarea neconformitatilor identificate in timpul auditurilor de supraveghere programate / neprogramate si recertificare conform deciziei auditorului sef.

3.7.2 Se executa de catre auditorul sef/membru al echipei de audit implicat in auditurile de la par.3.7.1, nominalizat de catre Managerul SM .

3.7.3 Consta in verificarea actiunilor corective intreprinse de detinatorul de certificat, la sediul AEROQ sau pe amplasamentul (ele) solicitantului, conform deciziei auditorului sef si completarea RNACP (cap.4 si 5)

3.8 Auditul de recertificare a SM

3.8.1 Are ca scop recertificarea SM, solicitata de detinatorul de certificat cu cel putin 3 luni inainte de expirarea valabilitatii acestuia si transmiterea cererii de recertificare.

3.8.2 Se executa dupa primirea cererii de recertificare, conform P-G-011 de catre o echipa de audit stabilita de catre Directorul Executiv.

3.8.3 In cadrul auditului de recertificare (care nu poate depasi 3 ani de la data emiterii certificatului) se au in vedere urmatoarele: stadiul sistemului de management in integritatea sa cu eventualele modificari interne sau externe; interactiunea eficace dintre procesele SM si

îmbunătățirea acestuia pentru a crește performanțele sale; modul în care funcționarea SM certificat contribuie la îndeplinirea politicii și obiectivelor stabilite de organizație. Pe durata unui ciclu de certificare este obligatorie evaluarea integrală a domeniului de aplicare a SM certificat. În situația în care, la auditul de recertificare, sunt identificate activități din domeniu care nu au fost acoperite de auditat prin lucrări pe durata celor 3 ani de valabilitate a certificatului emis, deci nu au putut fi evaluate de către organismul de certificare, domeniul certificat va fi restrâns prin eliminarea acestor activități.

3.8.4 În cazul mai multor amplasamente și a unui sistem integrat, planul de audit transmis de organismul de certificare trebuie să identifice și zonele/ amplasamentele care vor fi auditate, criteriile de audit utilizate, timpul alocat, etc. generând astfel încredere în eficacitatea procesului de recertificare.

3.8.5 Criteriile de recertificare sunt:

- a) demonstrarea eficacității sistemului de management în totalitatea sa, ținând cont de schimbările interne și externe și relevanța și aplicabilitatea lui continuă la domeniul certificării;
- b) demonstrarea angajamentului în menținerea eficacității și îmbunătățirii sistemului de management în scopul creșterii performanței generale;
- c) demonstrarea că activitățile sistemului de management certificat contribuie la îndeplinirea politicii și atingerea obiectivelor organizației;
- d) în situația identificării unor neconformități și/sau observații, auditorul șef stabilește limitele de timp pentru stabilirea și rezolvarea corecțiilor și a acțiunilor corective, astfel:
 - max. 30 zile, pentru stabilirea corecțiilor și a acțiunilor corective pe formularul F-070-95, RNACP, efectuarea acestora și prezentarea dovezilor obiective ale rezolvării lor pentru verificare la sediul AEROQ;
 - max. 60 zile, pentru efectuarea corecțiilor și a acțiunilor corective și prezentarea dovezilor obiective ale rezolvării lor pe amplasament prin audit de repetare, conform deciziei auditorului șef.

NOTE:

- 1 Intervalul de timp este stabilit astfel încât să nu se depășească data expirării valabilității certificatului. Dacă corecția nu se realizează în limita stabilită de comun acord cu auditatul la ședința de închidere (prin luarea în considerare a gravității neconformității și a **riscului** ca produsele și serviciile organizației să nu îndeplinească cerințele specifice), se poate reduce domeniul certificării afectat **sau nu se recomandă recertificarea (cu atenționare asupra consecințelor neextinderii validității certificatului)**.
- 2 ***Dacă nici în următoarele 6 luni nu se finalizează recertificarea, se efectuează etapa 2. Data efectivă pe certificat este cea în care se ia decizia de recertificare sau o dată ulterioară, și data de expirare, conform ciclului de certificare anterior.***
 - pentru observațiile care nu afectează eficacitatea sistemului de management, max. 30 zile pentru transmiterea unui plan de măsuri pentru rezolvarea acestora, care urmează să fie verificate la următorul audit planificat;

- pentru celelalte observatii, conform deciziei auditorului șef, max. 60 zile pentru transmiterea unui plan de masuri pentru rezolvarea acestora și dovezi de aplicare a acestor masuri, care vor fi verificate la sediul AEROQ.

Aceste termene sunt stabilite de auditorul șef în Procesul verbal al ședinței de închidere.

3.8.6 Se finalizează cu raport de audit întocmit conform P-G-011 .

3.9 Extinderea sau reducerea domeniului certificării

În cazul în care detinatorul dorește:

- să extindă / **reducă domeniul certificării** și asupra altor sedii și/sau pentru alte domenii de activitate decât cel inițial;
- să obțină un certificat pentru SM aplicat în conformitate cu un alt standard diferit celui pentru care a obținut certificarea inițială,

întocmește o nouă cerere pentru certificare și o transmite la AEROQ care declanșează procesul de evaluare.

3.10 Renunțarea la certificat

3.10.1 În cazul în care detinatorul dorește să renunțe la certificat înainte de expirarea valabilității sale, va transmite la AEROQ o cerere oficială, cu motivele renunțării; la cerere se anexează și certificatul original.

3.10.2 Indiferent de data întocmirii cererii, **tariful anual** pentru utilizarea certificatului nu se restituie. Dacă tariful nu s-a plătit, odată cu cererea de renunțare se achită proporțional cu perioada de timp cât s-a utilizat certificatul.

3.10.3 Pentru prelungirea valabilității certificatelor, **la care s-a renunțat în perioada de valabilitate**, se aplică procedura de certificare **în totalitate**. **Dacă nu au trecut mai mult de 6 luni de la data renunțării se începe cu etapa 2.**

3.11 Suspendarea certificatului

3.11.1 Certificatul se suspendă de AEROQ în una din următoarele situații:

1. când SM al clienților certificați are esecuri repetate și **serioase** în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor certificării, inclusiv a cerințelor pentru eficacitatea SM;
2. când clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere stabilite;
3. când clientul certificat cere să fie suspendat în mod voluntar ;
4. nu a achitat tarifele stabilite prin contract ;
5. referirea necorespunzătoare la domeniul certificat.

3.11.2 În cazul constatării unei situații care se încadrează la par.3.11.1 se întreprind următoarele măsuri, dispuse de Directorul Executiv :

1. atenționarea detinatorului privind suspendarea certificatului;
2. anunțarea în scris (adresă/fax) a detinatorului, de obligația ca în maxim 30 de zile de la primirea documentului să rezolve cauzele care au dus la suspendare și să anunțe AEROQ, în scris, pentru a verifica și **ridica** suspendarea.

3.11.3 Daca in 30 de zile de la primirea documentului de atentionare privind suspendarea, detinatorul certificatului rezolva cauzele care au dus la suspendarea certificatului si anunta in scris rezolvarea lor, AEROQ dispune urmatoarele masuri:

1. verificarea rezolvarii cauzelor care au dus la suspendarea certificatului;
2. ridicarea suspendarii si anuntarea in scris a detinatorului despre restabilirea conditiilor de mentinere a valabilitatii certificatului, cu plata cheltuielilor efectuate pentru verificare.

3.11.4 Daca in 30 de zile de la primirea documentului de atentionare privind suspendarea, detinatorul certificatului nu aplica actiunile corective necesare pentru revocarea suspendarii, Directorul General AEROQ dispune, in urma discutiei finale a detinatorului, urmatoarele masuri:

1. suspendarea efectiva a certificatului;
2. anuntarea in scris a detinatorului despre suspendarea certificatului **cu** obligatia de a rezolva cauzele care au dus la suspendare si de a anunta AEROQ, in scris, pana la expirarea perioadei de suspendare;
3. masuri prin care se face publica situatia suspendarilor ;

3.11.5 Suspendarea efectiva a certificatului se face pe o perioada de max.6 luni, si nu se adauga la durata de valabilitate a certificatului.

3.11.6 In urma suspendarii certificatului, detinatorul acestuia nu are voie sa faca nici o referire in activitatea sa, la certificat (v.par.5.2) si poate face apel la nivel 3 (v.par.4.2).

3.11.7 La terminarea perioadei de suspendare AEROQ face o verificare, pentru a se asigura ca s-au rezolvat cauzele care au dus la suspendare si ca sunt indeplinite conditiile pentru a restabili valabilitatea certificatului.(numai daca AEROQ a fost anuntata in scris).

3.11.8 Daca este cazul, in urma verificarii:

1. se ridica suspendarea si certificatul este repus in vigoare;
2. se anunta detinatorul si se publica ridicarea suspendarii.

In caz contrar, AEROQ dispune retragerea sau restrangerea domeniului de certificare, conform par.3.12.

3.11.9 Cheltuielile generate de verificarea rezolvarii cauzelor care au dus la suspendarea certificatului, a eventualelor apeluri, ridicarii suspendarii, etc., se suporta de detinatorul certificatului.

3.12 Retragera *certificarii* sau *reducerea domeniului certificarii*

3.12.1 Certificatul se retrage **sau se reduce domeniul certificarii** cand detinatorul certificatului:

1. nu **respecta prevederile contractului referitoare la tarife**;
2. are certificatul suspendat si detinatorul nu a rezolvat cauzele care au dus la suspendare, in perioada de suspendare efectiva a certificatului , sau actiunile corective luate au fost necorespunzatoare;
3. nu poate sau nu vrea sa indeplineasca noile cerinte din regulile de certificare ale AEROQ, modificate conform par.8.4;

4. renunta, in scris, la certificat conform par.3.10;
5. nu achita facturile de plata pentru alte servicii prestate de AEROQ cu ocazia suspendarii ;
6. da faliment sau se desfiinteaza;
7. nu respecta prevederile contractuale, respectiv efectuarea auditului de supraveghere.

3.12.2 In toate aceste cazuri, Directorul General AEROQ dispune - dupa discutia finala cu detinatorul (dupa caz)- urmatoarele masuri:

1. retragerea si /sau **reducerea domeniului certificarii**;
2. anuntarea in scris, a detinatorului despre retragerea si /sau **reducerea domeniului certificarii** si de obligatia acestuia de a returna certificatul;
3. publicarea retragerii certificatului.

3.12.3 Cheltuielile generate de verificarea si analizarea eventualelor apeluri ale detinatorului la decizia de retragere a certificatului se suporta de detinatorul certificatului, indiferent de decizia finala.

3.12.4 In urma retragerii certificatului, cel care l-a detinut nu are voie sa faca nici o referire in activitatea sa, la certificatul retras (v.par.5.2) si poate face apel .

3.12.5 Pentru reinnoirea certificatelor retrase se aplica procedura de certificare coroborat cu 10.3.

3.13 Actualizarea certificatului

3.13.1 La aparitia unei noi editii a standardului de referinta pentru SM, detinatorul de certificat intreprinde urmatoarele masuri:

1. actualizeaza **informatiile documentate ale** SM si implementeaza modificarile aparute;
2. planifica si efectueaza audit intern pentru verificarea modificarilor;
3. transmite la AEROQ, **informatiile documentate** actualizate, inclusiv audituri interne si analiza de management.

NOTE:

1. AEROQ verifica conformitatea SM cu noua editie a standardului de referinta cu ocazia primului audit de supraveghere programat dupa intrarea in vigoare a standardului respectiv .
2. Daca detinatorul de certificat doreste sa-si actualizeze mai repede certificatul, solicita in scris, la AEROQ, efectuarea unui audit de supraveghere neprogramat.
3. Data auditului de supraveghere neprogramat se stabileste de comun acord cu AEROQ.

3.13.2 Daca in urma auditului de supraveghere efectuat nu sunt neconformitati, se poate actualiza certificatul. AEROQ emite un nou certificat care va avea:

1. un nou numar (numai la solicitarile detinatorului de certificat) ;
2. data editiei initiale si noua editie a standardului de referinta pentru SM.

3.13.3 Daca in urma auditului de supraveghere efectuat sunt neconformitati si nu se poate actualiza certificatul, AEROQ va executa un audit de repetare, la o data stabilita de comun acord cu detinatorul de certificat dar nu mai tirziu de 60 zile calendaristice de la data auditului de supraveghere executat.

3.13.4 Daca in urma auditului de repetare nu se poate actualiza certificatul, acesta este retras.

4. APELURI

In timpul procesului de certificare si supraveghere a SM solicitantul/detinatorul de certificat poate face apel la nivelul 1sau 2, astfel:

4.1 Apeluri in timpul procesului de evaluare a conformitatii

4.1.1 Apelurile la nivelul 1 (Director Executiv sau Director General) - se pot face de solicitanti impotriva acelor neconformitati identificate la audit, asupra carora au existat diferente de opinii si nu s-a putut conveni in sedinta de inchidere a auditului .

NOTE:

- 1 Decizia de apelare se ia de solicitant si se inscrie in procesul verbal al sedintei de inchidere a auditului .
- 2 Apelul solicitantului se anexeaza la raportul respectiv de neconformitate si se transmite la AEROQ, pentru analizare si decizie, in 5 zile de la data sedintei de inchidere a auditului .
- 3 Directorul Executiv decide asupra apelurilor in cazurile in care nu face parte din echipa de audit .
- 4 Directorul General AEROQ decide asupra apelurilor in cazul cand Directorul Executiv face parte din echipa de audit.
- 5 Apelurile acceptate, se retin de auditorul sef si se introduc in dosarul de audit.
- 6 Apelurile respinse, se returneaza la solicitant, ca anexa la raportul de audit.
- 7 Daca se respinge apelul la nivelul 1, solicitantul poate:
 - a) sa ia masurile corespunzatoare pentru a rezolva neconformitatile in termen de 25 zile calendaristice, sa completeze RNAC cu aceste masuri (cap.3), sa transmita la AEROQ o copie a acestuia, pentru analizare si acceptare, si sa urmareasca derularea in continuare a procesului ; sau
 - b) sa faca apel la nivel 2 (v.par.4.1.2).

4.1.2 Apelurile la nivelul 2 (Comisia de apel) - se pot face de solicitant numai in cazul apelurilor respinse la nivelul 1, in termen de 10 zile calendaristice de la comunicare.

1. Daca organizatia este nemultumita de rezultatul investigatiei si decizia comunicata pentru rezolvarea apelului la nivelul 1, poate sa faca un nou apel la nivelul 2 (Comisia de apel) si sa-l transmita in termen de 10 zile de la comunicare.

Nota : Pana la intocmirea si transmiterea acestuia la Comisia de apel, solicitantul anunta prin fax / e-mail, faptul ca urmeaza sa faca un apel la nivelul 2.

2. Directorul General repartizeaza Directorului Executiv apelul pentru a fi inregistrat in registrul de evidenta. Acesta informeaza presedintele Comisiei de apel si fixeaza data pentru validare si investigare.

3. Comisia de apel valideaza si investigheaza apelul si decide daca se accepta sau se respinge apelul
4. Decizia finala de acceptare/respingere a apelului, se comunica, in scris, organizatiei.
5. In cazul in care Comisia de apel accepta apelul, organizatia achita taxele pentru eliberarea/utilizarea certificatului, confirma achitarea lor si primeste dreptul de utilizare a documentelor de certificare.
6. In cazul in care Comisia de apel, pe baza propriei analize sau a propunerii echipei nominalizate respinge apelul, solicitantul accepta decizia si in acest caz actioneaza conform prevederilor pct.4.1.1 Nota 7 a).

4.2 Apeluri la deciziile de acordare / *recertificare*, suspendare sau retragere *si / sau reducere a domeniului certificarii*

4.2.1 In cazul in care AEROQ a luat decizia de neacordare (conform pct. 3.1), neprelungire a valabilitatii (conform pct. 3.8) suspendare a certificatului (conform par.3.11), sau de retragere si */sau reducere a certificarii* (conform par.3.12), solicitantul/ detinatorul de certificat poate face apel la nivel 2 (Comisia de Apel), in maxim 10 zile calendaristice de la data deciziei AEROQ.

NOTA: In continuare se procedeaza conform prevederilor pct.4.1.2 si P-G-007 “Apeluri si reclamatii”.

5. DREPTURILE SI OBLIGATIILE DETINATORULUI DE CERTIFICAT PENTRU SM

5.1 Drepturile detinatorului de certificat pentru SM

1. sa faca public ca este in posesia unui certificat pentru SM, emis de AEROQ, in orice mod pe care il considera convenabil pentru el respectand prevederile de la pct 5.2-3;
2. sa convina cu AEROQ asupra documentelor si activitatilor de interes comun (program de supraveghere, audit de supraveghere, de repetare, etc);
3. sa fie publicat periodic in publicatiile AEROQ, dupa obtinerea certificatului;
4. sa i se asigure confidentialitatea din partea AEROQ, CC-AEROQ , CD-AEROQ si Consiliului de Acreditare - RENAR, asupra informatiilor furnizate acestora;
5. sa aiba posibilitatea audierii de catre AEROQ inainte de luarea deciziei de suspendare sau retragere si */sau reducere a domeniului a certificarii*;
6. sa faca apel la Consiliul de Acreditare - RENAR impotriva deciziilor AEROQ privind suspendarea, retragerea si/sau restrangerea domeniului certificarii;
7. sa fie informat asupra modificarilor aparute in reguli sau taxe;
8. sa solicite, in scris, extinderea/*reducerea*/renuntarea la certificat/rezilierea contractului, etc.

5.2 Obligatiile detinatorului de certificat pentru SM

1. sa respecte cerintele din standardul de referinta fata de care a fost certificat;
2. sa cunoasca si sa respecte cerintele din prezentele reguli de certificare si din contract ;

3. sa ia toate masurile necesare pentru ca publicatiile si documentele sale (adrese, cataloage, etichete, prospecte, etc) si publicitatea pe care o face (reclame, etc) sa nu produca nici un fel de confuzie cu privire la certificatul pentru SM (standard de referinta, valabilitate, domeniu de activitate din certificat, etc);
4. sa nu faca uz de certificat in publicatiile sale pentru a declara ca certificatul acopera calitatea produselor sau serviciilor oferite;
5. sa indice in mod clar, toate restrictiile si conditionarile impuse de AEROQ, dupa caz, la data emiterii certificatului;
6. sa permita AEROQ efectuarea auditurilor de supraveghere/recertificare si a celor de repetare, dupa caz, pentru mentinerea certificatului;
7. sa permita accesul neconditionat al AEROQ:
 - la locurile/**locatiile** unde isi desfasoara activitatea;
 - la **informatiile documentate** ale SM;
 - la inregistrările auditurilor interne si la actiunile corective intreprinse;
 - la reclamatii primite de detinator referitor la SM;
 - pe fluxul de fabricatie, la instalatii, procese, amplasamente;etc
8. sa puna la dispozitia AEROQ personalul si mijloacele necesare pentru efectuarea auditurilor de supraveghere, de recertificare si de repetare (**dupa caz**);
9. sa achite la timp tarifele pentru supraveghere, recertificare, etc, prevazute in contract ;
10. sa anunte **in maxim 3 luni**, in scris, la AEROQ, modificarile survenite in situatia initiala, ca de exemplu:
 - statutul juridic, sediul,alte amplasamente ;
 - structura organizatorica si administrativa (la nivelul conducerii);
 - **informatiile documentate** ale SM;
 - reprezentantul organizatiei in relatia cu AEROQ.
11. sa aplice un sistem de inregistrare, evidenta si rezolvare a tuturor reclamatiiilor referitoare la SM, sa informeze AEROQ si la cerere, sa le puna la dispozitia acestuia;
12. sa actualizeze **informatiile documentate ale** SM pentru a le pune in concordanta cu noile editii ale standardului de referinta, la aparitia acestora si sa le transmita la AEROQ;
13. sa aplice modificarile din regulile de certificare sau documente transmise de AEROQ;
14. sa inceteze orice referire sau publicitate referitoare la certificat, daca acesta este expirat, suspendat, retras si/**sau redus domeniul certificarii** sau daca a renuntat la certificat.

6. PUBLICATII

6.1 Publicitatea facuta de AEROQ

6.1.1 AEROQ intocmeste periodic si mentine la zi , urmatoarele documente:

1. lista certificatelor emise de AEROQ pentru SM;

2. lista clientilor certificati cu certificat suspendat, **retras si/sau cu domeniul certificarii redus.**

6.1.2 Informatiile sunt facute public celor interesati, la sediul AEROQ sau pe site-ul organismului .

6.2 Publicitatea facuta de detinatorul certificarii

6.2.1 Detinatorul are dreptul sa anunte ca este in posesia unui certificat pentru SM emis de AEROQ si sa faca public acest lucru in orice mod pe care-l considera convenabil pentru el (v.par.5.1).

6.2.2 In toate cazurile detinatorul trebuie sa respecte obligatiile prevazute la par.5.2.

7. TARIFE

7.1 Serviciile de certificare, supraveghere si recertificare a SM, efectuate de AEROQ conform prezentelor reguli, se platesc de catre solicitanti/detinatori de certificate, conform tarifelor in vigoare la data respectiva, aplicate de AEROQ, fara discriminare.

7.2 Modul de plata a tarifelor se face conform precizarilor din contracte .

7.3 Tarifele pot fi modificate de Directorul Executiv, cu aprobarea Directorului General.

7.4 In cazul modificarii tarifelor, Directorul Executiv va instiinta in scris (adresa/fax/e-mail) pe toti cei cu care are relatii contractuale incheiate. Daca nu sunt de acord sa plateasca noile tarife modificate, detinatorii pot renunta la certificat, conform par.3.10, intr-o perioada de o luna de la primirea instiintarii.

7.5 Toate tarifele prevazute pentru serviciile efectuate se suplimenteaza cu TVA legal si cheltuielile de deplasare si cazare ale personalului implicat in serviciile respective.

7.6 Cheltuielile suplimentare efectuate de AEROQ din cauza neindeplinirii sau indeplinirii necorespunzatoare de catre solicitanti sau detinatorii de certificate, a obligatiilor din prezentele reguli sau din contracte, se suporta de cei in cauza.

8. ALTE PRECIZARI

8.1 In contractele incheiate intre solicitant si AEROQ vor fi incluse, pe langa drepturile si obligatiile solicitantului, urmatoarele clauze obligatorii pentru ambele parti:

1. recunoasterea si obligativitatea respectarii cerintelor : din standardul(ele) aplicabil(e) pentru SM;
2. premiza pentru acordarea certificatului, de catre AEROQ, o constituie evaluarea si avizarea favorabila a SM sub forma unui audit de certificare incheiat cu rezultate corespunzatoare;
3. detinatorii de certificate pentru SM poarta intreaga raspundere pentru activitatile proprii si documentele emise si nu se pot prevala de certificatul obtinut de la AEROQ pentru a fi exonerati de raspundere sau pentru impartirea raspunderii.

8.2 ***Informatiile documentate ale*** SM transmise de solicitanti pentru evaluare, raman la AEROQ care le pastreaza cel putin un an dupa incetarea relatiei contractuale.

8.3 Detinatorul certificatului are obligatia de a transmite la AEROQ toate modificarile efectuate ale ***informatiilor documentate*** pe perioada de valabilitate a certificatului (v.par.5.2).

8.4 AEROQ are dreptul si obligatia de a modifica regulile pentru certificarea SM pentru a le pune in concordanta cu modificarile survenite in:

- standardul de referinta al sistemului de management aplicat de AEROQ;
 - documentele sistemului national de evaluare a conformitatii , aplicabile;
- solicitarile cerute de organismul national de acreditare.

9. ANEXE

9.1 Anexa 1 - Certificarea SM - diagrama de flux.

9.2 Anexa 2 - Cerere pentru certificare / recertificare

9.3 Anexa 3 - Moduri de utilizare a certificatului(lor) pentru SM, emis(e) de AEROQ.

Elaborat : Director Executiv

Dr. Ing. Chimist

Magdalena DIMIAN