



APROBAT
Director General,

ing.
Constantin AVRAM

RCSM

REGULI PENTRU EVALUAREA CONFORMITĂȚII SISTEMELOR DE MANAGEMENT

P-C-001-AEROQ

EDITIA: 10 / 10.01.2020

Exemplar Nr:

Evidența actualizărilor:

Act.	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. Retragera 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 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.
4. transferul certificatelor SM emise sub acreditare.

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 site-uri sau locatii unde este documentat si implementat un SM.

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

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

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

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

1.7. 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 raspundere sau pentru impartirea raspunderii.

1.8. Accesul la serviciile de certificare oferite de AEROQ este deschis, nediscriminatoriu, tuturor solicitantilor, definiti la par. 1.1.

1.9. Politica privind calitatea serviciilor de evaluare a conformitatii SM, include:

1. disponibilitate si utilizarea standardelor nationale si internationale in vigoare;
2. existenta unui sistem documentat si personal cu competenta demonstrata;
3. pastrarea confidentialitatii informatiilor obtinute in procesele de evaluare;
4. reguli de certificare comunicate (inclusiv actualizarile) - la cerere;
5. aplicarea unor tarife stabilite pe baza unor criterii definite;
6. decizii cu respectarea prezentelor reguli (certificare, mentinere, suspendare, ridicarea suspendarii, retragere a certificarii, extindere sau reducere a domeniului certificarii).

1.10. Pentru obtinerea certificarii sau mentinerea valabilitatii acesteia, solicitantul, respectiv detinatorul, trebuie sa respecte obligatoriu prezentele reguli. Neaplicarea lor atrage dupa sine neacordarea/suspendarea sau retragerea certificarii, ori actiuni juridice, dupa caz.

	REGULI PENTRU EVALUAREA CONFORMITATII SM	P-C-001-AEROQ Pag: 4 Data: 10.01.2020
---	---	--

2. FAZELE PROCESULUI DE EVALUARE A CONFORMITATII SM

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

2.2. Auditul de certificare initiala a SM- etapa 1

- 2.2.1 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-*care pot afecta conformitatea produsului/serviciului cu cerintele*, etc.).
- 2.2.2 Evaluarea site-ului (urilor) / locatiilor si aprecierea nivelului de pregatire a solicitantului pentru etapa 2;
- 2.2.3 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.;
- 2.2.4 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 SSM, evaluarea riscurilor privind SI, etc;
- 2.2.5 Stabilirea conditiilor efectuării Etapei 2 si analiza alocării de resurse pentru desfasurarea acesteia, informarea clientului cu privire la tipurile de informatii si inregistrari care pot fi cerute in timpul etapei 2 a auditului si precizari specifice legate de aspectele asupra carora se va focaliza auditul-etapa 2, in cazul SMSI, si anume:
- evaluarea riscurilor legate de securitatea informatiilor si daca evaluarile produc rezultate comparabile si reproductibile;
 - selectarea obiectivelor de control si a masurilor de securitate, avand la baza evaluarea riscurilor si procesele de tratare a riscurilor;
 - examinari ale eficacitatii SMSI si masurari ale eficacitatii masurilor de securitate privind securitatea informatiilor, raportare si examinare fata de obiectivele SMSI;
 - audituri interne ale SMSI si analize efectuate de management;
 - responsabilitatea managementului pentru politica de securitate a informatiilor;
 - corespondenta intre masurile de securitate selectate si implementate, Declaratia de Aplicabilitate, rezultatele examinarii riscurilor si procesului de tratare a riscurilor, politica si obiectivele SMSI;
 - implementarea unor masuri de securitate, luand in considerare masuratorile organizatiei privind eficienta masurilor de securitate, pentru a determina daca masurile de securitate sunt implementate si eficiente pentru a indeplini obiectivele;
- 2.2.6 evaluarea planificarii si efectuării auditului intern si analizei managementului, pentru a vedea daca nivelul de implementare a SM este corespunzator abordării Etapei 2.
- ### 2.3. Auditul de certificare initiala a SM – etapa 2;
- 2.3.1 Scopul acesteia este sa evalueze implementarea si eficacitatea SM la sediul / (site-urile/locatiile) solitantului incluzand urmatoarele:
- informatii si dovezi referitoare la conformitatea cu cerintele standardului aplicabil;
 - monitorizarea, masurarea, raportarea si analiza performantelor in raport cu obiectivele si tintele stabilite;
 - corespondența între rezultatele evaluării aspectelor de mediu și a impacturilor, pericolelor și riscurilor asociate referitoare la sanatate si securitate ocupationala, 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;

- evaluarea gradului de conformare cu cerintele legale si reglementate aplicabile, precum si cu alte cerinte aplicabile;
- controlul operational al proceselor identificate si responsabilitatea managementului.

2.3.2 Pregatirea auditului de certificare initiala – etapa 2

Pregatirea echipei de audit se face pe baza urmatoarelor documente:

- dosarul de certificare, cu documentele la zi,
- inregistrările rezultate din desfasurarea auditului de certificare initiala –etapa 1;
- referintele pentru evaluarea implementarii SM ;
- rapoarte de neconformitate si actiuni corective, cod F-070 pentru inregistrarea neconformitatilor pe timpul auditului;
- dosar pus la dispozitie de Managerul SM si care contine: P-C-001-AEROQ, P-G-006 si standardul/standardele de referinta ;
- dosarul cu cerintele legale si alte reglementari specifice aplicabile;
- numarul/zona geografica a site-urilor, precum si marimea si complexitatea acestora stabilite conform P-G-009;
- elaborarea planului de audit de catre auditorul sef, impreuna cu echipa care se semneaza de auditorul sef si se aproba de Directorul Executiv.

2.3.3 Efectuarea auditului de certificare initiala – etapa 2

2.3.3.1 Sedinta de deschidere se desfasoara inainte de efectuarea propriu-zisa a auditului, **conform cu planul de audit**, in scopul de a evalua modul de cunoastere, aplicare si mentinere a SM, avand ca referinta:

- utilizarea de criterii pentru evaluarea implementarii SM,
- examinarea de documente (informatii documentate, proceduri, instructiuni, diagrame, alte documentatii, planuri, inregistrari, etc),
- interviuri cu persoanalul, observarea activitatilor si efectuarea de masurari, dupa caz.
- Inscrierea constatarilor din timpul auditului in fisa constatare audit, F-097;

2.3.3.2 Echipa de audit se intruneste la sfirsitul fiecarei 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/observatii si raportate ca atare;
- investigatiilor suplimentare, dupa caz;

2.3.3.3 Neconformitatile identificate vor avea ca referinta 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 ;

2.3.3.4 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.

2.3.3.5 Sedinta de inchidere este condusa de catre auditorul sef la terminarea auditului la care participa conducerea auditatului la cel mai inalt nivel si, dupa caz (decizia solicitantului) cei responsabili pentru functiile sau procesele auditate. Sedinta de inchidere consta in:

- prezentarea constatarilor pozitive;
- prezentarea constatarilor auditului (neconformitati, observatii, oportunitati de imbunatatire) astfel incat sa se asigure intelegerea lor de catre auditat;
- prezentarea concluziei echipei de audit cu privire la implementarea si eficacitatea sistemului de management ;
- stabilirea listei de difuzare a raportului de audit (de regula ex.1 -dosar de certificare, ex.2 - solicitant).

2.3.3.6 Recomandarile 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, dar nu mai mult de 30 zile de la incheierea acestuia, a unui plan de actiuni de aplicare a corectiilor si a actiunilor corective pentru observatiile identificate;
- c) "Rezolvarea neconformitatilor si anuntarea AEROQ pentru a evalua indeplinirea actiunilor corective", conform deciziei auditorului sef (pe amplasamentul organizatiei, prin postaudit, sau la sediul AEROQ);

2.3.3.7 Alte precizari:

- 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.
- 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, situatie in care 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
- 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.
- Recomandarile echipei de audit nu sunt obligatorii pentru organizatia auditata. Este sarcina sa de a determina modalitatile si mijloacele pentru: a elimina neconformitatile si a preveni reaparitia; a imbunatati SM aplicat.
- 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 La eliberarea certificatului **este necesara** semnatura a reprezentantului clientului in registrul de evidenta a certificatelor emise sau confirmarea acestuia daca se apeleaza la posta.

	REGULI PENTRU EVALUAREA CONFORMITATII SM	P-C-001-AEROQ Pag: 7 Data: 10.01.2020
---	---	--

3.2 Valabilitatea certificatului

- 3.2.1 Certificatul initial pentru SM este valabil pe o perioada de 3 ani (cu exceptia situatiilor in care se schimba editia standardului de referinta si EA stabileste perioada de tranzitie). Prelungirea ulterioara a valabilitatii acestuia se face tot pe o alta perioada de 3 ani.

3.3 Mentinerea valabilitatii certificatului

- 3.3.1 In perioada de valabilitate, detinatorul are obligatiile prevazute 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 tarifelor 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 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 efectueaza 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 evaluarea modului de rezolvare nu se poate realiza prin prezentarea unor dovezi obiective, la sediul AEROQ, conform contractului.
- 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 tarifului pentru postaudit si confirmarea platii.
- 3.4.3 Postauditul se executa de catre auditorul sef/membru al echipei de audit nominalizat si se finalizeaza cu raport de postaudit intocmit pe formularul F-071A.

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 decizia de certificare, urmarindu-se cu aceasta ocazie cel putin urmatoarele: efectuarea auditurilor interne si analizei de management, tratarea reclamatiiilor, 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 efectueaza 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-006.

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 site-ul (urile) solicitantului, conform deciziei auditorului sef si completarea RNAC (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 o luna inainte de expirarea valabilitatii acestuia si transmiterea cererii de recertificare.
- 3.8.2 Se executa dupa primirea cererii de recertificare, conform P-G-006 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 imbunatatirea acestuia pentru a creste performantele sale; modul in care functionarea SM certificat contribuie la indeplinirea politicii si obiectivelor stabilite de organizatie. Pe durata unui ciclu de certificare este obligatorie evaluarea integrala a domeniului de aplicare a SM certificat. In situatia in care, la auditul de recertificare, sunt identificate activitati din domeniu care nu au fost acoperite de auditat prin lucrari pe durata celor 3 ani de valabilitate a certificatului emis, deci nu au putut fi evaluate de catre organismul de certificare, domeniul certificat va fi restrans prin eliminarea acestor activitati.
- 3.8.4 In cazul mai multor site-uri si a unui sistem integrat, planul de audit transmis de organismul de certificare trebuie sa identifice si zonele / **site-urile** care vor fi auditate, criteriile de audit utilizate, timpul alocat, etc. generand astfel incredere in eficacitatea procesului de recertificare.
- 3.8.5 Obiectivele auditului de recertificare:
- demonstrarea eficacității SM în totalitatea sa, ținând cont de schimbările interne și externe și relevanța și aplicabilitatea lui continuă la domeniul certificării;
 - demonstrarea angajamentului top managementului in menținerea eficacității și îmbunătățirii sistemul de management în scopul creșterii performanței generale;
 - demonstrarea că activitățile sistemului de management certificat contribuie la indeplinirea politicii și atingerea obiectivelor organizației;
 - în situatia identificarii 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 și prezentarea dovezilor obiective ale rezolvării lor pentru evaluare la sediul AEROQ;
 - max. 60 zile, pentru efectuarea corecțiilor și a acțiunilor corective și prezentarea dovezilor obiective ale rezolvării lor pe **site** prin audit de repetare.

	REGULI PENTRU EVALUAREA CONFORMITATII SM	P-C-001-AEROQ Pag: 9 Data: 10.01.2020
---	---	--

NOTE:

- 1 Intervalul de timp este stabilit astfel incat sa nu se depaseasca data expirarii valabilitatii certificatului. Daca corectia nu se realizeaza in limita stabilita de comun acord cu auditatul la sedinta de inchidere (prin luarea in considerare a gravitatii neconformitatii si a **riscului** ca produsele si serviciile organizatiei sa nu intruneasca cerintele specifice), se poate reduce domeniul certificarii afectat sau nu se recomanda recertificarea (cu atentionare asupra consecintelor neextinderii valabilitatii certificarii).

- 2 *Daca in urmatoarele 6 luni nu se finalizeaza recertificarea, se efectueaza etapa 2. Data efectiva pe certificat este cea in care se ia decizia de recertificare sau o data ulterioara, si data de expirare, conform ciclului de certificare anterior.*

- 3 pentru observatiile care nu afecteaza eficacitatea sistemului de management, max. 15 zile pentru transmiterea unui plan de masuri pentru rezolvarea acestora, care urmeaza sa fie verificate la urmatorul audit planificat; pentru celelalte observatii, conform deciziei auditorului sef, max. 60 zile pentru transmiterea unui plan de masuri pentru rezolvarea acestora si dovezi de aplicare a acestor masuri, care vor fi verificate la sediul AEROQ.

Aceste termene sunt stabilite de auditorul sef in Procesul verbal al sedintei de inchidere.

- 3.8.6 Se finalizeaza cu raport de audit intocmit conform P-G-006 .

3.9 Extinderea sau reducerea domeniului certificarii

In cazul in care detinatorul doreste:

- sa extinda / reduca domeniul certificarii si asupra altor sedii si/sau pentru alte domenii de activitate decat cel initial;
- sa obtina un certificat pentru SM aplicat in conformitate cu un alt standard diferit celui pentru care a obtinut certificarea initiala,

intocmeste o noua cerere pentru certificare si o transmite la AEROQ care declanseaza procesul de evaluare.

3.10 Renuntarea la certificat

- 3.10.1 In cazul in care detinatorul doreste sa renunte la certificat inainte de expirarea valabilitatii sale, va transmite la AEROQ o cerere oficiala, cu motivele renuntarii; la cerere se anexeaza si certificatul original.

- 3.10.2 Indiferent de data intocmirii cererii, tariful anual pentru utilizarea certificatului nu se restituie. Daca tariful nu s-a platit, odata cu cererea de renuntare se achita proportional cu perioada de timp cat s-a utilizat certificatul.

- 3.10.3 Pentru prelungirea valabilitatii certificatelor, *la care s-a renuntat in perioada de valabilitate, se aplica procedura de certificare in totalitate. Daca nu au trecut mai mult de 6 luni de la data renuntarii se incepe cu etapa 2.*

3.11 Suspendarea certificatului

- 3.11.1 Certificatul se suspenda de AEROQ in una din urmatoarele situatii: când SM al clientilor certificati are esecuri repetate si serioase in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor certificarii, inclusiv a cerintelor pentru eficacitatea SM; când clientul nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere stabilite; cand clientul certificat cere suspendarea in mod voluntar ; nu a achitat tarifele din contract ; referirea necorespunzatoare la domeniul certificarii.

	REGULI PENTRU EVALUAREA CONFORMITATII SM	P-C-001-AEROQ Pag: 10 Data: 10.01.2020
---	---	---

- 3.11.2 In cazul constatarii unei situatii care se incadreaza la par.3.11.1 se intreprind urmatoarele masuri, dispuse de Directorul Executiv : atentionarea detinatorului privind suspendarea certificatului; anuntarea in scris (adresa/fax/e-mail) a detinatorului, de obligatia ca in maxim 30 de zile de la primirea documentului sa rezolve cauzele care au dus la suspendare si sa anunte AEROQ, in scris, pentru a verifica si 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: suspendarea efectiva a certificarii ; 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; modalitatea prin care se face publica suspendarea certificarii.
- 3.11.5 Suspendarea certificarii este de max.6 luni, si nu se adauga la perioada de valabilitate.
- 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 se evalueaza daca 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 evaluarii: certificatul este repus in vigoare, se anunta detinatorul si se publica ridicarea suspendarii. In caz contrar, AEROQ dispune retragerea sau reducerea domeniului certificarii (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 Retragerea 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 reuseste sa indeplineasca noile cerinte din regulile de certificare, modificate conform par.8.4, sau renunta, in scris, conform par. 3.10, sau da faliment.
 4. nu achita facturile pentru alte servicii prestate de AEROQ cu ocazia suspendarii ;
 5. 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 efectuata 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, cu acordul clientului.
2. Daca detinatorul de certificat doreste sa-si actualizeze certificarea in alta perioada, solicita in scris, la AEROQ, efectuarea unui audit de supraveghere neprogramat, la o data care se stabileste de comun acord.

3.13.2 Daca in urma auditului de supraveghere efectuat nu sunt identificate neconformitati, se poate actualiza certificatul si emite un nou certificat care va avea: acelasi numar ; data editiei initiale si noua editie a standardului de referinta pentru SM.

3.13.3 Daca in urma auditului de supraveghere efectuat sunt neconformitati, AEROQ va efectua 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 efectuarii auditului de supraveghere.

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

3.14 Transferul certificatelor emise sub acreditare

3.14.1 Se poate realiza in timpul auditurilor de supraveghere sau recertificare SM, cu respectarea prevederilor din IAF MD 2.

4. APELURI

In timpul procesului de certificare si supraveghere a SM solicitantul/detinatorul de certificat poate face apel la nivelul 1 sau 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 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 daca 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 intreprinda actiuni pentru a rezolva neconformitatile in termenul stabilit, sa completeze RNAC si 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 / Directorului Executiv 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 si se comunica, in scris, organizatiei.
 4. Daca Comisia de apel accepta apelul, organizatia achita tarifele pentru eliberarea / utilizarea certificatului, confirma achitarea lor si primeste dreptul de utilizare a documentelor de certificare.
 5. 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.
- 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 domeniului certificarii (conform par.3.12), se poate face apel la nivel 2 (Comisia de Apel), in maxim 10 zile calendaristice de la data deciziei.
- NOTA: In continuare se procedeaza conform prevederilor 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, 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 tarife;
8. sa solicite, in scris, extinderea/reducerea/renuntarea la certificat/rezilierea contractului, etc.

5.2 Obligatiile detinatorului de certificat pentru SM

1. sa cunoasca si sa respecte cerintele din prezentele reguli de certificare si din contract ;
2. 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);
3. sa nu faca uz de certificat in publicatiile sale pentru a declara ca certificatul acopera calitatea produselor sau serviciilor oferite;
4. sa permita AEROQ efectuarea auditurilor de supraveghere/recertificare si a celor de repetare, dupa caz, pentru mentinerea certificatului;
5. sa permita accesul AEROQ: la locurile/locatiile unde isi desfasoara activitatea; la informatiile documentate ale SM; la reclamatii primite referitor la SM; pe fluxul de fabricatie, la instalatii, procese,site-uri; etc.
6. sa puna la dispozitia AEROQ personalul si mijloacele necesare pentru efectuarea auditurilor de supraveghere, de recertificare si de repetare (dupa caz);
7. sa achite la timp tarifele pentru supraveghere, recertificare, etc, prevazute in contract ;
8. sa anunte in maxim 3 luni, in scris, la AEROQ, modificarile referitoare la:
 - statutul juridic, sediul, adresa si alte amplasamente ;
 - structura organizatorica proprietarul si administratia (la nivelul conducerii);
 - informatiile documentate ale SM si reprezentantul organizatiei in relatia cu AEROQ.
9. sa aplice un sistem de inregistrare, evidenta si rezolvare a reclamatii referitoare la SM, sa informeze AEROQ si la cerere, sa le puna la dispozitia acestuia;
10. 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;
11. sa aplice modificarile din regulile de certificare sau documente transmise de AEROQ;
12. 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 efectuata 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 cu certificat suspendat, retras si/sau cu domeniul certificarii redus.

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

	REGULI PENTRU EVALUAREA CONFORMITATII SM	P-C-001-AEROQ Pag: 14 Data: 10.01.2020
---	---	---

6.2 Publicitatea efectuata 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, sunt efectuate de AEROQ conform prezentelor reguli, tarifelor in vigoare la data respectiva, si aplicate de AEROQ, conform contractului.
- 7.2 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 detinatorii pot renunta la certificat, conform par.3.10, intr-o luna de la primirea instiintarii.
- 7.3 Toate tarifele prevazute pentru serviciile efectuate se suplimenteaza cu TVA legal si cheltuielile de deplasare si cazare ale personalului implicat in serviciile respective.
- 7.4 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 aplicabile pentru SM;
 2. premiza pentru acordarea certificatului, de catre AEROQ, o constituie finalizarea auditului de certificare 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, sint pastrate un an dupa incetarea relatiei contractuale.
- 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; solicitarile cerute de organismul national de acreditare.

9. ANEXE

- 9.1 Anexa 1 - Certificarea SM - diagrama de flux.
- 9.2 Anexa 2 – Reguli de utilizare a marcii AEROQ

Elaborat : Director Executiv: Dr. Ing. Chimist

Magdalena DIMIAN