



AEROQ

AVIZAT CD

Presedinte,

ing.

Constantin GHETE

APROBAT

Director,

ing.

Constantin AVRAM

RCSM

REGULI PENTRU EVALUAREA CONFORMITĂȚII SISTEMELOR DE MANAGEMENT

P-C-001-AEROQ

EDITIA: 7 / 11.03.2008

Exemplar Nr:

Evidența modificărilor:

Modif	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Pag	1, 3, 5, 18								
Nr. &	1.4;1.5; 2.1; 2.2;9; Anexa 3								
Data	01.06.2010								
L.S.									

CUPRINS

1. GENERALITATI
2. FAZELE PROCESULUI DE EVALUARE A CONFORMITATII SM
 - 2.0 Discutie de informare, chestionar de evaluare preliminara, 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 restrangerea domeniului de certificare
 - 3.10. Renuntarea la certificat
 - 3.11. Suspendarea certificatului
 - 3.12. Retragerea sau anulara certificatului
 - 3.13. Actualizarea certificatului
4. Apeluri
 - 4.1. Apeluri in timpul procesului de certificare a SM
 - 4.2. Apeluri la deciziile de acordare/prelungire a valabilitatii, suspendare sau retragere si anulare a certificatului
5. DREPTURILE SI OBLIGATIILE DETINATORULUI DE CERTIFICAT PENTRU SM
6. PUBLICATII
7. TARIFE
8. ALTE PRECIZARI
9. DOCUMENTE DE REFERINTA
10. ANEXE

1. GENERALITATI

1.1. Prezentele reguli au fost elaborate in conformitate cu prevederile din SR EN ISO/CEI 17021 :2007 si contin cerintele specifice ale AEROQ pentru:

1. certificarea sistemului de management (SM) aplicat;
2. supravegherea SM certificate;
3. recertificarea, extinderea, restrangerea, renuntarea, suspendarea sau retragerea si anularea certificatelor.

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. cei care au obtinut certificarea si doresc sa o mentina, prelungeasca, extinda, restrange 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 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 se conformeze urmatoarelor standarde:

1. *SR EN ISO 9001 : 2008*
2. *SR EN ISO 14001:2005*
3. *SR OHSAS 18001 : 2008*
4. *SR ISO/CEI 27001:2006*
5. *SR EN ISO 22000 : 2005*
6. *SA 8000 : 2008*
7. *SR ISO/TS 16949 : 2009*
8. *API-Q1 : 2008*
9. *SR EN 9100 : 2010*
10. *SR EN 16001 :2009*

1.5. AEROQ aplica prezentele reguli si in cazul unor solicitanti care au SM documentat in conformitate cu alte standarde, 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);
 5. aplicarea unor taxe stabilite pe baza unor criterii definite ;
 6. luarea tuturor deciziilor cu respectarea prezentelor reguli (certificare, suspendare, retragere si anulare certificate).
- 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 si anulara certificatului, sau, actiuni in instanta, dupa caz.
- 1.13. Prezentele reguli sunt elaborate de Directorul Executiv al AEROQ, aprobate de Directorul AEROQ 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 preliminara, oferta, cerere certificare, contract;

2.1. auditul de certificare initiala a SM- etapa 1

- a) analiza stadiului SM si evaluarea documentatiei SM al solicitantului;
- b) evaluarea amplasamentului (elor) si discutii cu reprezentantii solicitantului privind nivelul de pregatire pentru etapa 2;
- c) analiza generala a 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, etc.;
- d) colectarea si evaluarea informatiilor si dovezilor obiective privind aspectele de baza ale SM: domeniul SM, procesele , locatiile, aspectele legale si reglementate si indeplinirea lor,

identificarea aspectelor de mediu și a impacturilor acestora, identificarea pericolelor și evaluarea riscurilor asociate referitoare la sanatate și securitate ocupationala, evaluarea riscurilor privind securitatea informațiilor furnizate de client;

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 atinge obiectivele declarate.

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) solicitantului incluzând următoarele

- a) informații și dovezi referitoare la conformitatea cu cerințele standardului aplicabil al SM;
- 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 sanatate 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 pregătirea auditului de certificare inițială – etapa 2

2.2.1.1. Pregătirea echipei de audit se face pe baza următoarelor documente:

- a) dosarul de certificare, cu documentele la zi,
- b) inregistrarile rezultate din desfasurarea auditului de certificare initiala –etapa 1;
- c) criteriile pentru evaluarea implementarii SM ;
- d) rapoarte de neconformitate si actiuni corective/ preventive, 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 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 ISO 19011:2002, pct 6.5.1 .

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, documente de executie, planuri, inregistrari, etc),
3. intervieveaza persoanele implicate,
4. observa activitatile,
5. 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. Constatarile 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 si a dovezilor obiective;
 - modului de lucru in continuare;
 - constatarilor care se constituie ca neconformitati si sunt raportate ca atare;
 - investigatiilor suplimentare;
4. Neconformitatile sunt identificate sub forma unor abateri de la cerintele continute in:
 - standardul de referinta;
 - manualul / procedurile SM (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 ea participa conducerea auditatului la cel mai inalt nivel si toti sefii compartimentelor auditate. Sedinta se desfasoara conform ISO 19011:2002 , pct. 6.5.7 si consta 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 RNACP pentru neconformitati 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. RNACP la care urmeaza a se face apel de conducerea auditatului.
3. In aceasta situatie:
 - ex.1 ramane la organizatia auditata pentru:
 - intocmirea si anexarea apelului;
 - inscrierea comentariilor , dupa caz;
 - transmiterea RNACP si apelului la AEROQ in 5 zile de la data sedintei de inchidere a auditului;
 - ex. 2 ramane la auditorul sef, completat cu numele si semnatura reprezentantului managementului
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 neconformitatile;
- a preveni repetarea neconformitatilor;
- a imbunatati SM aplicat.

6. Sedinta de inchidere a auditului se incheie cu proces verbal intocmit de echipa de audit si semnat de reprezentantul managementului si auditorul sef. Acesta devine dovada obiectiva (inregistrare) la dosarul solicitantului.

3 CERTIFICATUL PENTRU SM

3.1 Emiterea si eliberarea certificatului

- 3.1.1 Certificatul pentru SM se emite in baza deciziei Comitetului de Certificare, iar AEROQ anunta clientul pentru a se prezenta si intra in posesia certificatului pentru SM.
- 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. Prelungirea ulterioara a valabilitatii acestuia se face pe o perioada de 3 ani.

3.3 Mentinerea valabilitatii certificatului

- 3.3.1 In perioada de valabilitate a certificatului, detinatorul are obligatiile prevazute la par.5.2.
- 3.3.2 Pentru a verifica daca SM este mentinut la standardul(ele) pentru care a fost acordata certificarea, AEROQ executa - in perioada de valabilitate a certificatului - cel putin un audit anual de supraveghere, conform contractului incheiat si audituri neprogramate. Raportul de audit de supraveghere se intocmeste si se difuzeaza detinatorului la finalizarea auditului, cu conditia achitarii taxelor 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 si anuleaza.
- 3.3.5 Taxele pentru auditul de supraveghere, de repetare (dupa caz) si pentru auditurile neprogramate, se achita conform prevederilor din contractul de supraveghere .
- 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;
 - 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.

NOTA:

1. Raportul de postaudit se intocmeste intr-un singur exemplar de auditorul sef si se aproba de catre Directorul executiv al Departamentului evaluare. Dupa inregistrare in registrul de intrare-iesire din AEROQ este introdus in dosarul de certificare.
2. O copie a RNACP completate la rubricile 4,5 se va introduce in dosarul de certificare, alaturi de raportul de postaudit.

3.5 Auditul de supraveghere programat al SM

- 3.5.1 Daca dupa parcurgerea fazelor din diagrama de flux, s-a constatat ca SM indeplineste cerintele din standardul de referinta si din prezentele reguli, AEROQ emite un certificat pentru SM.
- 3.5.2 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)

3.7.4 Se finalizeaza cu :

- Raport de audit intocmit pe formularul F-071A-2000, conform pct.5.4.
- Referat de mentinere/prelungire/suspendare valabilitate certificat (v P-G-009 si P-G-011).

NOTA: In continuare se aplica prevederile din P-G-009.

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 imbunatatirea acestuia pentru a creste performantele acesteia; 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 amplasamente si a unui sistem integrat, planul de audit transmis de organismul de certificare trebuie sa identifice si zonele/ amplasamentele care vor fi auditate, criteriile de audit utilizate, timpul alocat, etc. generand astfel incredere in 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 in menținerea eficacitatii și îmbunătățirii sistemul de management în scopul creșterii performanței generale;
- c) demonstrarea că activitățile sistemului de management certificat contribuie la indeplinirea politicii și atingerea obiectivelor organizației;
- d) în situatia identificarii unor neconformități și/sau observații, auditorul șef stabilește limitele de timp pentru stabilirea și rezolvarea corecțiilor și a acțiunilor corective, astfel:
 - i. pentru neconformități:
 - 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 sef.

NOTE: 1. Intervalul de timp este stabilit astfel incat sa nu se depaseasca data expirarii valabilitatii certificatului.

2. 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 se poate decide chiar neprelungirea valabilitatii certificatului.

ii. pentru observații:

- pentru observațiile care nu afectează eficacitatea sistemului de management, max. 30 zile pentru transmiterea unui plan de masuri pentru rezolvarea acestora, care urmează să fie verificate la următorul 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 șef în Procesul verbal al ședinței de închidere.

3.8.6 Se finalizeaza cu raport de audit intocmit conform P-G-011 .

3.9 Extinderea sau restrangerea domeniului de certificare

In cazul in care detinatorul doreste:

- sa extinda/restranga domeniul din certificat 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, taxa anuala platita pentru utilizarea certificatului nu se restituie. Daca taxa nu s-a platit, odata cu cererea de renuntare se transmite si taxa convenita pentru perioada de timp cat s-a utilizat certificatul.

3.10.3 Pentru prelungirea valabilitatii certificatelor la care s-a renuntat se aplica procedura de certificare .

3.11 Suspendarea certificatului

3.11.1 Certificatul se suspenda de AEROQ in una din urmatoarele situatii:

1. când SM al clientilor certificati are esecuri repetate si serioase in ceea ce priveste indeplinirea cerintelor certificarii, inclusiv a cerintelor pentru eficacitatea SM;
2. când clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere la frecventa ceruta;
3. cand clientul certificat cere sa fie suspendat in mod voluntar ;
4. nu a achitat taxele stabilite prin contract ;
5. referirea necorespunzatoare la domeniul certificat.

3.11.2 In cazul constatarii unei situatii care se incadreaza la par.3.11.1 directorul AEROQ aproba urmatoarele masuri, dispuse de Directorul executiv :

1. attentionarea detinatorului privind suspendarea certificatului;
2. anuntarea in scris (adresa/fax) 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 revoca suspendarea.

3.11.3 Daca in 30 de zile de la primirea documentului de attentionare 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. revocarea suspendarii;
3. anuntarea in scris a detinatorului despre restabilirea conditiilor de mentinere a valabilitatii certificatului, revocarea suspendarii acestuia si plata cheltuielilor efectuate pentru verificarea de la pct.1.

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

1. suspendarea efectiva a certificatului;
2. anuntarea in scris a detinatorului despre suspendarea certificatului si obligatia de a rezolva cauzele care au dus la suspendare si de a anunta AEROQ, in scris, pana la expirarea perioadei de suspendare;
3. publicarea suspendarii certificatului.

3.11.5 Suspendarea efectiva a certificatului se face pe o perioada de max.6 luni, se face publica de AEROQ 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 si anulara certificatului, conform par.3.12.

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

3.12 Retragerea si anulara certificatului

3.12.1 Certificatul se retrage si se anuleaza de AEROQ cand detinatorul certificatului:

1. nu achita taxa pentru efectuarea auditului de supraveghere;
2. nu achita cheltuielile efectuate pentru auditul de supraveghere neprogramat;
3. nu achita taxa pentru auditul de repetare;
4. nu achita taxa anuala de utilizare a certificatului;
5. 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;
6. nu poate sau nu vrea sa indeplineasca noile cerinte din regulile de certificare ale AEROQ, modificate conform par.8.4;
7. renunta, in scris, la certificat conform par.3.10;
8. nu achita facturile de plata pentru alte servicii prestate de AEROQ cu ocazia suspendarii ;
9. da faliment sau se desfiinteaza;
10. nu respecta prevederile contractuale, respectiv efectuarea auditului de supraveghere.

3.12.2 In toate aceste cazuri, directorul AEROQ dispune - dupa audierea finala a detinatorului (dupa caz)- urmatoarele masuri:

1. retragerea si anulara certificatului;
2. anuntarea in scris, a detinatorului despre retragerea si anulara certificatului si de obligatia acestuia de a returna certificatul;
3. publicarea retragerii si anularii certificatului.

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

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

3.12.5 Pentru reinnoirea certificatelor retrase si anulate se aplica procedura de certificare .

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 documentele SM si implementeaza modificarile aparute;
2. planifica si efectueaza audit intern pentru verificarea modificarilor;
3. transmite la AEROQ, un exemplar controlat al documentelor 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.

3.13.2Daca 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 solicitarea detinatorului de certificat) ;
2. data editiei initiale;
3. noua editie a standardului de referinta pentru SM.

3.13.3Daca 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.

3.13.4Daca in urma auditului de repetare nu se poate actualiza certificatul, AEROQ il retrage si anuleaza.

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 AEROQ) - 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 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 RNACP cu aceste masuri (cap.3), sa transmita la AEROQ o copie dupa RNACP, 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. Apelurile se pot face 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 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/prelungire a valabilitatii , suspendare sau retragere si anulare a certificatului

- 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 anulare a certificatului (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

Detinatorul unui certificat pentru SM are urmatoarele drepturi:

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 anulare a certificatului;

6. sa faca apel la Consiliul de Acreditare - RENAR impotriva deciziilor AEROQ privind suspendarea/retragerea sau anularea certificatului;
7. sa fie informat asupra modificarilor aparute in reguli sau taxe;
8. sa solicite, in scris, extinderea/restrangerea/renuntarea la certificat/rezilierea contractului , etc.

5.2 Obligatiile detinatorului de certificat pentru SM

Detinatarul unui certificat pentru SM are urmatoarele obligatii:

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 / contractul ;
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 unde isi desfasoara activitatea;
 - la documentele 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;
9. sa achite la timp taxele pentru supraveghere, recertificare, etc, prevazute in contract ;
10. sa anunte imediat, in scris, la AEROQ, modificarile survenite in situatia initiala, ca de exemplu:
 - statutul juridic, sediul,alte amplasamente ;
 - structura organizatorica si administrativa (la nivelul conducerii);
 - documentele SM;
 - reprezentantul managementului.
11. sa aplice un sistem de inregistrare, evidenta si rezolvare a tuturor reclamatii referitoare la SM si sa informeze AEROQ sau sa puna aceste reclamatii la dispozitia acestuia, la cerere;
12. sa actualizeze documentele 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 aparute in regulile de certificare si alte documente primite de la AEROQ;
14. sa inceteze orice referire sau publicitate referitoare la certificat, daca acesta este expirat, suspendat, retras si anulat 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 anulat

6.1.2 Listele se pun la dispozitia celor interesati, pentru consultare, la sediul AEROQ sau pe site-ul organismului .

6.2 Publicitatea facuta de detinatorul certificatului

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 si avizul presedintelui CD-AEROQ.

7.4 In cazul in care tarifele s-au modificat, 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. recunoasterea si obligativitatea respectarii regulilor pentru certificarea SM;
3. recunoasterea si obligativitatea achitarii tarifelor, valabile in AEROQ;
4. 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;
5. 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 Documentele 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 in Manual si procedurile SM 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.

NOTA:

1. Modificarile cerintelor - efectuate de Directorul executiv al Departamentului Evaluare, aprobate de director si avizate de presedintele CD-AEROQ - se vor comunica pe site AEROQ , iar clientii au obligatia de a le aplica.

9. DOCUMENTE DE REFERINTA

- 9.1 *MSM-08-S – Manualul sistemului de management – Sisteme ;*
- 9.2 *SR EN ISO/ CEI 17021: 2007 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismul care efectueaza audit si certificarea de sisteme de management ;*
- 9.3 *SR EN ISO/ CEI 17000 : 2005 – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale ;*
- 9.4 *SR EN ISO 9000: 2006 –Sisteme de management al calitatii. Principii si vocabular ;*
- 9.5 *SR EN ISO 9001 : 2008 – Sisteme de management al calitatii – Cerinte ;*
- 9.6 *SR ISO/TS 16949:2009- Sisteme de management al calitatii.Cerinte pentru aplicarea ISO 9001:2008 in organizatii cu productie de autovehicule si de piese de schimb aferente*
- 9.7 *SR EN ISO 14001:2005- Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare.*
- 9.8 *SR OHSAS 18001 : 2008 – Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale. Cerinte*
- 9.9 *SR OHSAS 18002:2009 - Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale.Linii directoare pentru implementarea BS OHSAS 18001:2007*
- 9.10 *SR ISO/CEI 27001:2006 - Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Sisteme de management al securității informației. Cerințe*
- 9.11 *SR ISO/CEI 27006:2008 – „Tehnologia informației. Tehnici de securitate. Cerințe pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare și certificare a sistemelor de management al securității informației.*
- 9.12 *SR EN 9100:2010- Sisteme de management al calitatii. Cerinte ale organizatiilor pentru aviatie, spatiu si aparare.*
- 9.13 *API-Q1:2008- Specificatie pentru programe de calitate pentru industria petrolului, petrochimie si a gazelor naturale*
- 9.14 *SR EN ISO 22000 : 2005 – Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru orice organizatie din lantul alimentar ;*

- 9.15 *SR EN 16001:2009 – Sisteme de management al energiei-Cerinte si ghid de utilizare*
- 9.16 *SA 8000 : 2008 - Social Accountability*
- 9.17 *SR EN ISO 19011 : 2003 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calitatii si/sau mediu ; MSM—07-S – Manualul sistemului de management -sisteme*
- 9.18 *IAF GD 2 :2005 – Guidance on the application of ISO/IEC GUIDE 62 :96*
- 9.19 *IAF GD 6 :2006 – Guidance on the application of ISO/IEC GUIDE 66*
- 9.20 *IAF MD 1:2007 – Document obligatoriu IAF pentru certificările locații multiple bazate pe eșantionare*
- 9.21 *IAF MD 5:2009 – IAF Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits*
- 9.22 *P-C-001-AEROQ - Reguli pentru certificarea SM*
- 9.23 *P-G-006 - Audituri pentru certificarea si supravegherea SM*
- 9.24 *SR EN ISO 19011-2003 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calitatii si/sau al mediului.*

10. ANEXE

- 10.1 *Anexa 1 - Certificarea SM (diagrama de flux)*
- 10.3 *Anexa 2 - Cerere pentru prelungirea valabilitatii certificatului(lor) pentru SM*
- 10.5 *Anexa 3 - Moduri de utilizare a certificatului(lor) pentru SM, emis(e) de AEROQ.*

Elaborat : Director executiv

drd. chim. Magdalena DIMIAN