



ORGANISM DE CERTIFICARE

- NOTIFICAT DE COMISIA EUROPEANĂ - *DIRECTIVA PRODUSE PENTRU CONSTRUCȚII (NR. 1840)*
- ACREDITAT PENTRU - *SISTEME DE MANAGEMENT ȘI CONFORMITATEA PRODUSELOR*

MEMBRU ASOCIAT LA ORGANIZATIA EUROPEANA PENTRU CALITATE - EOQ

România, București, Strada Feleacu nr. 14 B, Sector 1, Cod Poștal: 014186

Director: Tel.: 021 2323409, Director Executiv: Tel. / Fax: 021 2330749, www.aeroq.ro

Secretariat: Tel.: 021 2323318 / 0745010108, Fax: 021 2323417 / 0745731010; e-mail: aeroq@mb.roknet.ro

APROBAT

DIRECTOR

Ing.

Constantin AVRAM

AVIZAT

PRESEDINTE COMITET DE DIRECTIE

Ing.

Constantin GHETE

RCSM

REGULI PENTRU EVALUAREA CONFORMITATII SISTEMELOR DE MANAGEMENT

P-C-001-AEROQ

EDITIA: 7 / 11.03.2008

EXEMPLAR Nr:

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 restringerea domeniului de certificare
 - 3.10. Renuntarea la certificat
 - 3.11. Suspendarea certificatului
 - 3.12. Retragerea sau anularea 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/ 2001
2. SR EN ISO 14001:2005
3. OHSAS 18001 : 2004
4. SR EN ISO 22000 : 2005
5. SR ISO/TS 16949 : 2004
6. API-Q1 : 2003
7. SR EN 9100 : 2004

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 utiliza marca de acreditare emisa de RENAR.

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.** Obținerea certificatelor de către solicitanți va fi făcută public prin intermediul mijloacelor de publicitate utilizate de AEROQ conform cap.6.
- 1.9.** Detinatorii de certificate poartă întreaga răspundere pentru activitățile proprii și documentele emise și nu se pot prevala de certificatele obținute de la AEROQ pentru a fi exonerati de răspundere sau pentru împărțirea răspunderii.
- 1.10.** Accesul la serviciile de certificare oferite de AEROQ este deschis, nediscriminatoriu, tuturor solicitanților, definiți la par. 1.1.
- 1.11.** Politica AEROQ este de a oferi servicii de evaluare a conformității de calitate, având la bază:
1. disponibilitate și utilizarea standardelor naționale și internaționale în vigoare;
 2. sistem documentat de lucru și personal competent;
 3. confidențialitatea informațiilor obținute în procesele de certificare/recertificare , supraveghere, extindere/restrângere;
 4. reguli de certificare difuzate gratuit (inclusiv actualizările);
 5. aplicarea unor taxe stabilite pe baza unor criterii definite ;
 6. luarea tuturor deciziilor cu respectarea prezentelor reguli (certificare, suspendare, retragere și anulare certificate).
- 1.12.** Pentru obținerea certificatului sau menținerea valabilității acestuia, solicitantul, respectiv detinatorul certificatului, trebuie să respecte în mod obligatoriu prezentele reguli. Neaplicarea lor atrage după sine neacordarea, suspendarea sau retragerea și anularea certificatului, sau, acțiuni în instanță, după caz.
- 1.13.** Prezentele reguli sunt elaborate de Directorul Executiv al AEROQ, aprobate de Directorul AEROQ și avizate de Președintele Comitetului de Direcție din AEROQ. Ele se modifică în conformitate cu prevederile par.8.3.

2. FAZELE PROCESULUI DE EVALUARE A CONFORMITATII SM

Procesul de evaluare a conformității SM constă în următoarele faze (vezi diagrama de flux-Anexa 1):

2.0 discuție de informare, chestionar evaluare preliminară, ofertă, cerere certificare, contract;

2.1. auditul de certificare inițială a SM- etapa 1

- a) analiza stadiului SM și evaluarea documentației SM al solicitantului;
- b) evaluarea amplasamentului (elor) și discuții cu reprezentanții solicitantului privind nivelul de pregătire pentru etapa 2;
- c) analiza generală a stadiului SM în raport cu cerințele standardului de referință și a nivelului de înțelegere a acestora, și în particular cu privire la identificarea performanțelor cheie sau a aspectelor, proceselor, obiectivelor SM, etc.;
- d) colectarea și evaluarea informațiilor și dovezilor obiective privind aspectele de bază ale SM: domeniul SM, procesele , locațiile, aspectele legale și de reglementare și îndeplinirea lor;
- e) stabilirea condițiilor efectuării Etapei 2 și analiza alocării de resurse pentru desfășurarea acesteia;

- f) evaluarea planificarii si efectuării auditului intern si analizei managementului, pentru a vedea daca nivelul de implementare a SM este corespunzator abordarii Etapei 2

2.2 auditul de certificare initiala a SM – etapa 2;

Scopul acesteia este sa evalueze implementarea si eficacitatea SM la sediul/ (amplasamentele) solitantului incluzand urmatoarele

- a) informatii si dovezi referitoare la conformitatea cu cerintele standardului aplicabil al SM;
- b) monitorizarea, masurarea, raportarea si analiza performantelor in raport cu obiectivele si tintele stabilite;
- c) evaluarea gradului de conformare cu cerintele legale si de reglementare aplicabile, precum si cu alte cerinte la care organizatia a scris;
- d) controlul operational al proceselor identificate de organizatie;
- e) responsabilitatea managementului.

NOTA: Diagrama de flux este obligatorie atat pentru solicitanti cat si 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/ 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. Constatările din timpul auditului sunt inscrise in fisa constatari audit, F-097-95 ;
 3. Echipa de audit se intruneste la sfirsitul fiecarei 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;
 - 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 si a dovezilor de aplicare a corectiilor si a actiunilor corective pentru neconformitatile identificate. Aceasta verificare se realizeaza conform deciziei auditorului sef pe amplasamentul(ele) organizatiei sau la sediul AEROQ ;
 - c) "Rezolvarea neconformitatilor si anuntarea AEROQ pentru a verifica, prin postaudit indeplinirea actiunilor corective" – conform deciziei auditorului sef;

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 si este validat de presedintele Comitetului de Directie, iar AEROQ anunta solicitantul 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) solicitantului 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 detinator 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. Are loc la sediul solicitantului 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 xerox dupa 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 , 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 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.5.6.1, 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 acestuia; modul in care functionarea SM certificat contribuie la indeplinirea politicii si obiectivelor stabilite de organizatie.
- 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 șef.

Nota: intervalul de timp este stabilit astfel încât să nu se depășească data expirării valabilității certificatului.

ii. pentru observații:

- 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 observații, conform deciziei auditorului șef, max. 60 zile pentru transmiterea unui plan de măsuri pentru rezolvarea acestora și dovezi de aplicare a acestor măsuri, 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 restrângerea domeniului de certificare

În cazul în care detinatorul dorește:

- să extindă/restrângă domeniul din certificat 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, taxa anuală plătită pentru utilizarea certificatului nu se restituie. Dacă taxa nu s-a plătit, odată cu cererea de renunțare se transmite și taxa cuvenită pentru perioada de timp cât s-a utilizat certificatul.

3.10.3 Pentru prelungirea valabilității certificatelor la care s-a renunțat se aplică procedura de certificare .

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 sau recertificare la frecvența cerută;
3. când clientul certificat cere să fie suspendat în mod voluntar ;
4. nu a achitat taxele 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 directorul AEROQ aprobă următoarele măsuri, dispuse de Directorul executiv :

1. atenționarea detinatorului privind suspendarea certificatului;
2. anunțarea în scris (adresa/fax) a detinatorului, de obligația ca în maximum 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 revoca suspendarea.

3.11.3 Dacă în 30 de zile de la primirea documentului de atenționare privind suspendarea, detinatorul certificatului rezolvă cauzele care au dus la suspendarea certificatului și anunță în scris rezolvarea lor, AEROQ dispune următoarele măsuri:

1. verificarea rezolvării cauzelor care au dus la suspendarea certificatului;
2. revocarea suspendării;
3. anunțarea în scris a detinatorului despre restabilirea condițiilor de menținere a valabilității certificatului, revocarea suspendării acestuia și plata cheltuielilor efectuate pentru verificarea de la pct.1.

3.11.4 Dacă în 30 de zile de la primirea documentului de atenționare privind suspendarea, detinatorul certificatului nu aplică acțiunile corective necesare pentru revocarea suspendării, directorul AEROQ dispune, în urma audierii finale a detinatorului, următoarele măsuri:

1. suspendarea efectivă a certificatului;
2. anunțarea în scris a detinatorului despre suspendarea certificatului și obligația de a rezolve cauzele care au dus la suspendare și de a anunța AEROQ, în scris, până la expirarea perioadei de suspendare;
3. publicarea suspendării certificatului.

3.11.5 Suspendarea efectivă a certificatului se face pe o perioadă de max.6 luni, se face publică de AEROQ și nu se adaugă la durata de valabilitate a certificatului.

3.11.6 În urma suspendării certificatului, detinatorul acestuia nu are voie să facă nici o referire în activitatea sa, la certificat (v.par.5.2) și 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 că s-au rezolvat cauzele care au dus la suspendare și că sunt îndeplinite condițiile pentru a restabili valabilitatea certificatului.(numai dacă AEROQ a fost anunțată în scris).

3.11.8 Dacă este cazul, în urma verificării:

1. se ridică suspendarea și certificatul este repus în vigoare;
2. se anunță detinatorul și se publică ridicarea suspendării.

În caz contrar, AEROQ dispune retragerea și anularea certificatului, conform par.3.12.

3.11.9 Cheltuielile generate de verificarea rezolvării cauzelor care au dus la suspendarea certificatului, a eventualelor apeluri, publicarea suspendării, ridicării suspendării, etc., se suportă de detinatorul certificatului.

3.12 Retragerea și anularea certificatului

3.12.1 Certificatul se retrage și se anulează de AEROQ când detinatorul certificatului:

1. nu achită taxa pentru efectuarea auditului de supraveghere;
2. nu achită cheltuielile efectuate pentru auditul de supraveghere neprogramat;
3. nu achită taxa pentru auditul de repetare;
4. nu achită taxa anuală de utilizare a certificatului;
5. are certificatul suspendat și detinatorul nu a rezolvat cauzele care au dus la suspendare, în perioada de suspendare efectivă a certificatului, sau acțiunile corective luate au fost necorespunzătoare;
6. nu poate sau nu vrea să îndeplinească noile cerințe din regulile de certificare ale AEROQ, modificate conform par.8.4;
7. renunță, în scris, la certificat conform par.3.10;
8. nu achită facturile de plată pentru alte servicii prestate de AEROQ cu ocazia suspendării;
9. da faliment sau se desființează;
10. nu respectă prevederile contractuale, respectiv efectuarea auditului de supraveghere.

3.12.2 În toate aceste cazuri, directorul AEROQ dispune - după audierea finală a detinatorului (după caz)- următoarele măsuri:

1. retragerea și anularea certificatului;
2. anunțarea în scris, a detinatorului despre retragerea și anularea certificatului și de obligația acestuia de a returna certificatul;
3. publicarea retragerii și anularii certificatului.

3.12.3 Cheltuielile generate de verificarea și analizarea eventualelor apeluri ale detinatorului la decizia de retragere și anulare a certificatului se suportă de detinatorul certificatului, indiferent de decizia finală.

3.12.4 În urma retragerii și anularii certificatului, cel care l-a detinut nu are voie să facă nici o referire în activitatea sa, la certificatul retras și anulat (v.par.5.2) și poate face apel.

3.12.5 Pentru reinnoirea certificatelor retrase și anulate se aplică procedura de certificare.

3.13 Actualizarea certificatului

3.13.1 La apariția unei noi ediții a standardului de referință pentru SM, detinatorul de certificat întreprinde următoarele măsuri:

1. actualizează documentele SM și implementează modificările aparute;
2. planifică și efectuează audit intern pentru verificarea modificărilor;
3. transmite la AEROQ, un exemplar controlat al documentelor actualizate, inclusiv audituri interne și analiză 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 analiza 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) (v.Anexa 5);
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 conditiile 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 inregistrarile 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 retras ,anulat sau expirat

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 tuturor celor care detin copii in evidenta dupa prezentele reguli si care au obligatia de a le aplica.

9. DOCUMENTE DE REFERINTA

- 9.1 MSM—07-S – Manualul sistemului de management -sisteme
- 9.2 SR EN ISO 9000:2006 – Sisteme de managementul calitatii –Principii fundamentale si vocabular
- 9.3 SR EN ISO/CEI 17021 :2007 – Evaluarea conformitatii.Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management
- 9.4 SR EN ISO 9001:2001- Sisteme de management al calitatii . Cerinte
- 9.5 SR ISO/TS 16949:2004-Sisteme de mangement al calitatii.Cerinte pentru aplicarea ISO 9001:2000 in organizatii cu productie de autovehicule si de piese de scchimb aferente.
- 9.6 OHSAS 18001:2004- Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale
- 9.7 OHSAS 18002- Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale.Linii directoare pentru implementarea OHSAS 18001:2004
- 9.8 SR EN ISO 22000:2005- Sisteme de management al sigurantei alimentelor. Cerinte pentru orice organizatie din lantul alimentar.
- 9.9 SR EN 9100:2004-Seria spatiala.Cerinte bazate pe ISO 9001:2000 si sisteme ale calitatii
- 9.10 PI-Q1:2003-Specificatie pentru programe de calitate pentru industria petrolului, petrochimie si a gazelor naturale
- 9.11 SR EN ISO 14001:2005 « Sisteme de management de mediu-Cerinte cu ghid de utilizare »
- 9.12 AF GD 2 :2005 – Guidance on the application of ISO/IEC GUIDE 62 :96
- 9.13 AF GD 6 :2006 – Guidance on the application of ISO/IEC GUIDE 66
- 9.14 P-C-001-AEROQ - "Reguli pentru certificarea SM". Ed. 5
- 9.15 P-G-006 - "Audituri pentru certificarea si supravegherea SM", Ed. 8

9.16 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)

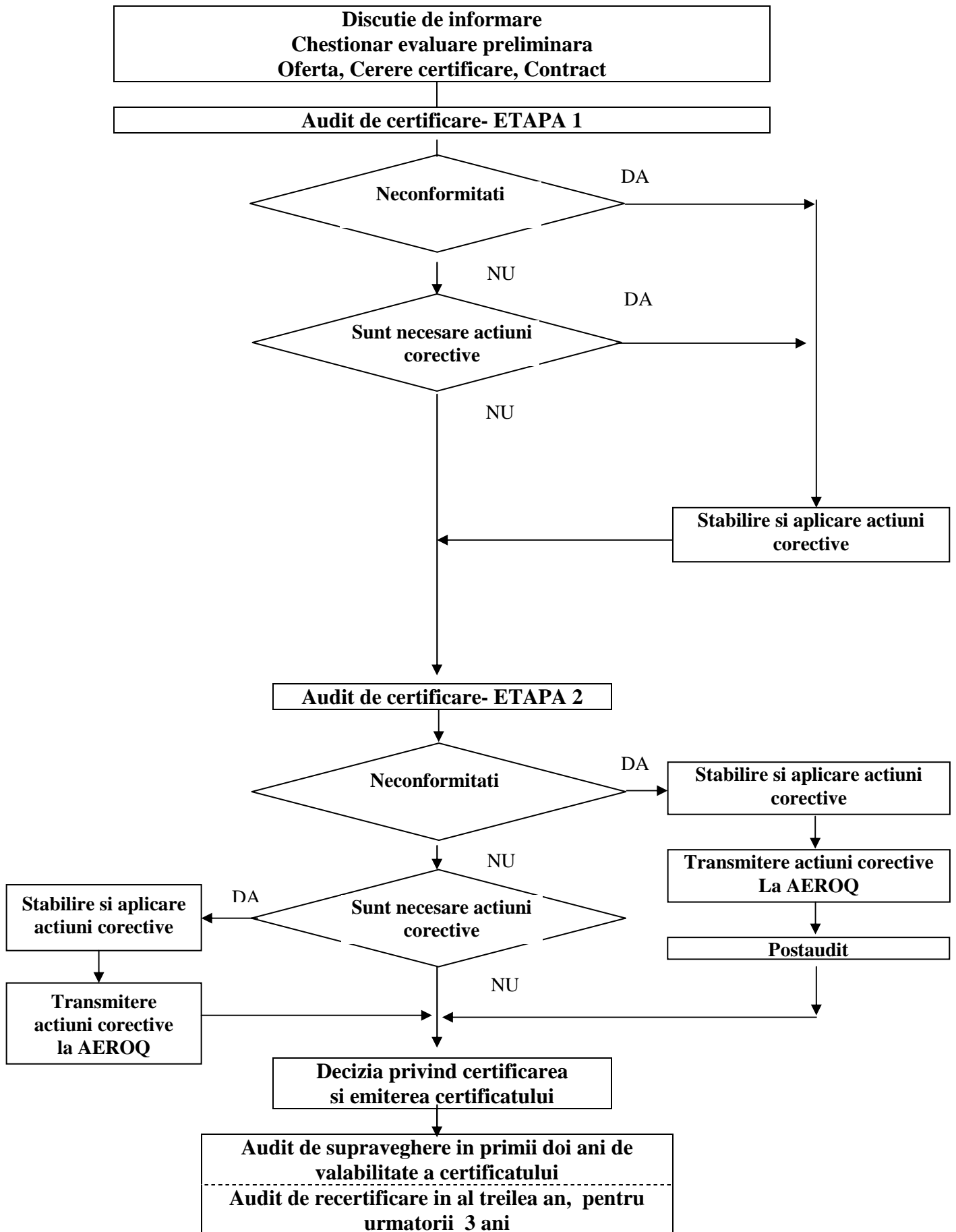
10.3 Anexa 2 - Cerere pentru prelungirea valabilitatii certificatului(lor) pentru SM

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

Elaborat : Director executiv

drd. chim. Magdalena DIMIAN

Schema de certificare a sistemelor de management



Moduri de utilizare a marcii AEROQ

Titularul marcii: AEROQ SA

Utilizatorii marcii: Utilizatorii marcii sunt titularii certificatelor valabile, emise de AEROQ pentru sistemele de management al calitatii si /sau de mediu.

Marca poate fi utilizata doar de persoane juridice si nu poate fi transmisa, cedata sau cesionata catre terti sau succesori fara acordul scris al AEROQ.

Marca nu poate fi utilizata pentru caracterizarea produselor individuale sau a ambalajelor de produse si nici in stransa legatura cu produsele, intr-un mod care poate conduce la concluzia ca produsul insusi este certificat de AEROQ. Utilizatorul marcii este raspunzator pentru utilizarea acesteia, inclusiv in scop publicitar.

Forma: Marca nu poate fi folosita decat in forma prezentata mai jos. Marca trebuie sa fie lizibila si clar vizibila. Marca poate fi utilizata la orice marime, cu mentinerea proportiilor elementelor ei constitutive.

Domeniul de certificare: Utilizarea marcii este limitata la domeniul de activitate mentionat pe certificatul detinut. Ea poate fi utilizata numai in scop de afaceri si exclusiv pe documente destinate corespondentei de afaceri si/sau in scop publicitar.

Suspendarea / retragerea si anularea certificatului: daca certificatul se suspenda / retrage si anuleaza atunci utilizatorul marcii pierde dreptul de a o utiliza. Intr-un asemenea caz, utilizatorul marcii poate utiliza documentele existente, etc prevazute cu marca inca cel mult treizeci de zile de la intrarea in vigoare a suspendarii /retragerii si anularii certificatului.

Modelul marcii:



ESTE INTERZISA UTILIZAREA
MARCII NATIONALE DE ACREDITARE
DE CATRE UTILIZATORII MARCII DE CERTIFICARE AEROQ !