

 <b>SYSTEMA</b> <sup>®</sup> CERTIFICĂM PERFORMANȚA  <b>SYSTEMA CERTIFICARI SRL</b> Târgu-Mureș	<b>REGULAMENT GENERAL PENTRU  CERTIFICAREA SISTEMELOR DE  MANAGEMENT</b>	<b>Ediția: 2/15.07.2025</b> <b>Revizia: 0/15.07.2025</b>
	<b>COD: R-SYS-06</b>	<b>Pagina 1 din 22</b>

**REGULAMENT GENERAL PENTRU CERTIFICAREA  
SISTEMELOR DE MANAGEMENT  
COD: R-SYS-06**

**APROBAT**  
**Adunarea Generală a Acționarilor**  
.....

**Director General**  
**AIFTIMIEI CLAUDIU**

**Exemplar nr:**  
**Ediția: 2/15.07.2025**  
**Revizia: 0/15.07.2025**

**ELABORAT**  
**Manager Calitate**  
**Valea Valentina**

**VERIFICAT**  
**Director de Certificare**  
**Szoverfi Botond**

**Această copie este difuzată controlat    DA             NU**

**Notă:**

Documentul de față este proprietatea SYSTEMA CERTIFICARI SRL și este protejat prin drepturile de copyright. Orice copiere a acestui document sau reproducerea sa parțială este permisă numai cu acordul scris al SYSTEMA CERTIFICARI SRL – Târgu-Mureș.

## INDICATORUL REVIZIILOR ȘI APROBĂRILOR

Nr. Crt.	Data	Ed./ Rev	Descrierea sumară a modificării	Nume, prenume, semnătura		
				Elaborat Manager Calitate	Verificat Manager Certificare	Aprobat Director General
1.	30.04.2018	1/0	Elaborarea în Ed.1 / Rev. 0	Fărcaș Răzvan	Szoverfi Botond	Claudiu Aiftimiei
2.	12.03.2019	1/1	Elaborarea în Ed.1 / Rev. 1	Fărcaș Răzvan	Szoverfi Botond	Claudiu Aiftimiei
3.	20.05.2019	1/2	Elaborarea în Ed.1 / Rev. 2	Fărcaș Răzvan	Szoverfi Botond	Claudiu Aiftimiei
4.	12.07.2021	1/3	Elaborarea în Ed.1 / Rev. 3	Fărcaș Răzvan	Szoverfi Botond	Aiftimiei Claudiu
5.	20.05.2022	1/4	Elaborarea în Ed.1 / Rev. 4	Fărcaș Răzvan	Szoverfi Botond	Aiftimiei Claudiu
6.	20.06.2023	1/5	Elaborarea în Ed.1 / Rev. 5	Vlas Cristina	Szoverfi Botond	Aiftimiei Claudiu
7.	31.03.2025	1/6	Elaborarea în Ed.1 / Rev. 6	Vlas Cristina	Szoverfi Botond	Aiftimiei Claudiu
8.	15.07.2025	2/0	Elaborarea în Ed.2 / Rev. 0	Vlas Cristina	Szoverfi Botond	Aiftimiei Claudiu

## CUPRINS

1.	SCOPUL.....	4
2.	DOMENIUL DE APLICARE .....	4
3.	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ.....	4
4.	DEFINIȚII.....	5
5.	CONDIȚII GENERALE DE APLICARE .....	5
5.1	Cerințe generale pentru certificarea sistemelor de management.....	5
5.2	Cerințe specifice pentru tipuri de sisteme de management.....	5
6.	SERVICIILE DE CERTIFICARE.....	7
7.	CONTRACTUL DE CERTIFICARE.....	8
8.	CERTIFICAREA INIȚIALĂ.....	9
7.1	Etapa 1 .....	9
8.1	Etapa 2.....	10
9.	EMITEREA ȘI UTILIZAREA DOCUMENTELOR DE CERTIFICARE.....	13
10.	MENȚINEREA CERTIFICĂRII.....	14
10.1	Activități de supraveghere.....	14
10.2	Auditul de recertificare a SM.....	15
10.3	Auditul de extindere sau restrângere a domeniului de certificare .....	16
10.4	Audituri asistate.....	16
11.	RENUNȚAREA, SUSPENDAREA, RESTRÂNGEREA SAU RETRAGEREA CERTIFICĂRII.....	16
10.1	Suspendarea certificatului .....	17
10.2	Retragerea sau restrângerea domeniului certificării .....	17
12.	ACTUALIZAREA CERTIFICATULUI.....	18
13.	TRANSFERUL CERTIFICATELOR .....	19
14.	MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR.....	19
12.1	Apeluri nivel 1 .....	19
12.2	Apeluri nivel 2 .....	20
12.3	Reclamațiile.....	20
15.	DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE DEȚINĂTORULUI DE CERTIFICAT PENTRU SM .....	20
13.1	Drepturile deținătorului de certificat pentru SM.....	20
13.2	Obligațiile deținătorului de certificat pentru SM.....	21
16.	TARIFE.....	21
17.	CONFIDENȚIALITATE.....	22
18.	ÎNREGISTRĂRI PRIVIND CERTIFICAREA .....	22

## 1. SCOPUL

Acest document stabilește regulile generale aplicabile procesului de certificare a sistemelor de management.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Regulamentul a fost elaborat pe baza cerințelor din standardul ISO/IEC 17021-1:2015 și stabilește criteriile pe care ORGANISMUL DE CERTIFICARE SYSTEMA CERTIFICĂRI SRL le aplică. Aceste criterii trebuie îndeplinite de către organizațiile care solicită certificarea sistemelor de management.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

ISO/IEC 17021-1:2015 - Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare de sisteme de management.

ISO 9001:2015 - Sisteme de management al calității. Cerințe.

ISO 9000:2015 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.

ISO 14001:2015 - Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare.

ISO 14050:2009 - Management de mediu. Vocabular.

ISO 19011:2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management.

ISO 45001:2018 - Sistem de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare

ISO/TS 22003-1:2022 -Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare a sistemelor de management al siguranței alimentelor

ISO 22000:2018 - Sisteme de management al siguranței alimentelor. Cerințe pentru orice organizație din lanțul alimentar

ISO 13485:2016 - Sisteme de management al calității dispozitivelor medicale. Cerințe în scopuri de reglementare

ISO/IEC 27001:2022 - Securitatea informațiilor, securitatea cibernetică și protecția confidențialității — Sisteme de management al securității informațiilor – Cerințe

ISO/IEC 27002:2022 - Tehnologia informației — Tehnici de securitate — Cod de bune practici pentru controalele de securitate a informațiilor

ISO/IEC 27006-1:2024 - Securitatea informațiilor, securitatea cibernetică și protecția vieții private Cerințe pentru organismele care furnizează servicii de auditare și certificare a sistemelor de management al securității informației Partea 1: Generalități

ISO 19011 - 2018 - Ghid pentru auditarea sistemelor de management

IAF MD 1:2023 - Document obligatoriu IAF pentru auditul și certificarea unui sistem de management operat de o organizație cu mai multe locații (multi-site)

IAF MD 2:2023 - Document obligatoriu IAF pentru transferul certificării acreditate a sistemelor de management

IAF MD 5:2023 - Determinarea duratei auditului pentru sistemele de management al calității, mediului și sănătății și securității ocupaționale

IAF MD 9:2023 - Aplicarea ISO/IEC 17021-1 în domeniul sistemelor de management al calității pentru dispozitive medicale (ISO 13485)

IAF MD 11:2023 – Document obligatoriu IAF pentru aplicarea ISO/IEC 17021 în auditurile sistemelor de management integrate

IAF MD 22:2023 - Aplicarea ISO/IEC 17021-1 pentru certificarea sistemelor de management al sănătății și securității ocupaționale (OH&SMS)

IAF MD 26:2023 - Cerințe de tranziție pentru ISO/IEC 27001:2022

IAF MD 27:2023 - Cerințe de tranziție pentru ISO 22003-1:2022

IAF ID 1:2023 - Document informativ IAF pentru domeniile de acreditare QMS și EMS

IAF ID 13:2024 - Nomenclatorul IAF pentru dispozitive medicale (IAF MDN), inclusiv clasificările de risc ale dispozitivelor medicale

## 4. DEFINIȚII

Se aplică definițiile din standardele enumerate la capitolul 3.

## 5. CONDIȚII GENERALE DE APLICARE

### 5.1 Cerințe generale pentru certificarea sistemelor de management

Organizațiile care solicită certificarea trebuie să respecte Regulamentul general pentru certificarea sistemelor de management, cod: R-SYS-06, precum și cerințele specifice fiecărui tip de sistem de management.

În funcție de tipul sistemului, acesta se consideră complet operațional atunci când:

- este implementat de cel puțin trei luni;
- procesul de audit intern este implementat și eficacitatea sa poate fi demonstrată;
- cel puțin o evaluare a sistemului de către conducere (analiză de management) a fost efectuată și documentată;
- obiectivele și procesele necesare pentru realizarea rezultatelor sunt definite și documentate;
- evaluarea bazată pe risc este aplicată;
- procesele și interacțiunile dintre acestea sunt identificate și documentate corespunzător;
- monitorizarea și măsurarea proceselor și produselor sunt efectuate și înregistrate;
- sunt implementate acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a proceselor;
- organizația dispune de o organigramă și de documentele legale care să ateste existența și activitatea sa (certificat de înregistrare și/sau act constatator);
- sunt identificate principalele legi, reguli și cerințe aplicabile, precum și motivele de excludere a elementelor standard considerate neaplicabile.

Toate informațiile primite de la organizația clientului sunt tratate ca fiind confidențiale.

### 5.2 Cerințe specifice pentru tipuri de sisteme de management

#### Cerințe aplicabile pentru ISO 9001:

- sistemul trebuie să fie menținut activ și complet operațional;
- implementarea proceselor, obiectivelor și politicii organizației trebuie să asigure constanța calității produselor și serviciilor;
- include analiza proceselor externalizate și documentarea procedurilor corespunzătoare.

#### Cerințe aplicabile pentru ISO 14001:

- să dețină copie a certificatului de înregistrare la Camera de Comerț și a Certificatului Constatator sau a unui document echivalent, care să certifice existența, o descriere a tipului de activități desfășurate în amplasament(e), pentru care se solicită certificarea Sistemului de Management de Mediu;
- să dețină documente și înregistrări din care să reiasă identificarea aspectelor de mediu asociate cu activitățile organizației și impacturile asociate;
- să aibă elaborată o documentație care să definească domeniul de aplicare al Sistemului de Management de Mediu, principalele elemente ale sistemului și interacțiunile acestora, și să cuprindă sau să facă referire la procedurile asociate, un document care să descrie politica de mediu, obiectivele și programul (programele);
- să țină seama de cerințele standardului și să ofere o descriere, nu neapărat detaliată, a resurselor și procedurilor utilizate pentru a asigura conformitatea cu aceste cerințe;
- să conțină o descriere adecvată a organizării societății;
- să cuprindă o organigramă;
- să cuprindă listele cu aspectele și impacturile de mediu generate de activitățile, produsele și serviciile organizației;
- să cuprindă lista procedurilor interne relevante pentru managementul de mediu;

- să conțină lista autorizațiilor de mediu deținute de organizație și lista cu cerințe legale și alte cerințe la care organizația subscrie.

#### **Cerințe aplicabile pentru ISO 45001:**

- să dețină copie a certificatului de înregistrare la Camera de Comerț și a Certificatului Constatator sau a unui document echivalent, care să certifice existența, o descriere a tipului de activități desfășurate în amplasament(e), pentru care se solicită certificarea Sistemului de Management al Sănătății și Securității în Muncă;
- să dețină documente și înregistrări din care să reiasă identificarea și evaluarea riscurilor SSM și a altor riscuri referitoare la sistemul de management SSM;
- să aibă elaborată o documentație care să definească domeniul de aplicare al Sistemului de Management al Sănătății și Securității în Muncă, principalele elemente ale sistemului și interacțiunile acestora, și să cuprindă sau să facă referire la procedurile asociate, un document care să descrie politica SSM, obiectivele și programul (programele) de management;
- să țină seama de cerințele standardului și să ofere o descriere, nu neapărat detaliată, a resurselor și procedurilor utilizate pentru a asigura conformitatea cu aceste cerințe;
- să conțină o descriere adecvată a organizării societății;
- să cuprindă o organigramă;
- să cuprindă lista procedurilor interne relevante pentru managementul sănătății și securității în muncă;
- să conțină lista autorizațiilor deținute de organizație și lista cu cerințe legale și alte cerințe la care organizația subscrie;
- să cuprindă lista punctelor de lucru mobile actuale, cu descrierea activităților realizate pe aceste șantiere, dacă este cazul.

#### **Cerințe aplicabile pentru ISO 22000:**

- are certificatul de înregistrare cu anexele sale sau act constatator legal valabil, din care să reiasă cu claritate activitatea, locațiile și adresele aferente (pentru sediul central și pentru fiecare locație inclusă în domeniul de certificare); are documentele de înregistrare la DSVSA pentru activitatea, locațiile și adresele aferente pentru care se solicită certificarea;
- conține o descriere adecvată a organizării companiei, Organigrama;
- organizația a identificat PRP adecvate activității (de exemplu cerințe normative, cerințe legislative, cerințe referitoare la client și la schema de certificare);
- SMSA include procese și metode adecvate pentru identificarea și evaluarea pericolelor privind siguranța alimentelor în cadrul organizației, precum și pentru selectarea și clasificarea ulterioară a măsurilor de control (combinații);
- să fie implementată legislația relevantă privind siguranța alimentelor;
- SMSA să fie proiectat să realizeze politica organizației privind siguranța alimentelor;
- validarea măsurilor de control, verificarea activităților și programelor de îmbunătățire sunt conforme cerințelor standardului referitor la SMSA;
- documentele și dispozițiile SMSA sunt implementate pentru a comunica la nivel intern și cu furnizorii, clienții și părțile relevante;
- să identifice pericolele aferente categoriei din lanțul alimentar;
- să aibă documentate proceduri privind trasabilitatea sistemului și despre controlul produsului neconform.

#### **Cerințe aplicabile pentru ISO/IEC 27001:**

- au fost definite obiectivele și procesele necesare pentru obținerea rezultatelor, în conformitate cu cerințele clientului și cu politica organizației;
- este prezentă evaluarea bazată pe risc;
- au fost identificate procesele și elemente ale sistemului și interacțiunile dintre acestea și conține sau face referire la procedurile documentate corespunzătoare; descrierea proceselor și interacțiunilor lor trebuie extinsă la toate procesele identificate de organizație (chiar și asupra proceselor externalizate) necesare pentru realizarea unui produs/serviciu, determinante în scopul asigurării capacității produsului/serviciului de a îndeplini cerințele aplicabile;

- s-au efectuat și înregistrat monitorizări și măsurări ale proceselor și produselor în conformitate cu politicile, obiectivele și cerințele stabilite;
- au fost implementate acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a proceselor;
- conține o descriere adecvată a organizării companiei, Organigrama;
- are certificatul de înregistrare cu anexele sale sau act constatator legal valabil, din care să reiasă cu claritate activitatea, locațiile și adresele aferente (pentru sediul central și pentru fiecare locație inclusă în domeniul de certificare);
- identifică lista principalelor legi și/sau reguli aplicabile produsului/serviciului furnizat sau care sunt necesare pentru implementarea corespunzătoare a sistemului de management;
- identifică motivele de excludere a unor elemente cuprinse în standardul de referință considerate neaplicabile sau care necesită interpretare sau adaptare;
- asigură că informațiile primesc un nivel adecvat de protecție în conformitate cu importanța acestora pentru organizație;
- previne divulgarea, modificarea, eliminarea sau distrugerea neautorizată a informațiilor stocate pe suportul media;
- previne accesul neautorizat la sisteme și aplicații;
- asigură utilizarea corectă și eficientă a criptografiei pentru a proteja confidențialitatea, autenticitatea și integritatea informației.

#### Cerințe aplicabile pentru ISO 13485:

- este prezentă evaluarea bazată pe risc;
- au fost identificate procesele și elemente ale sistemului și interacțiunile dintre acestea și conține sau face referire la procedurile documentate corespunzătoare; descrierea proceselor și interacțiunilor lor trebuie extinsă la toate procesele identificate de organizație (chiar și asupra proceselor externalizate) necesare pentru realizarea unui produs/serviciu, determinante în scopul asigurării capacității produsului/serviciului de a îndeplini cerințele aplicabile;
- s-au efectuat și înregistrat monitorizări și măsurări ale proceselor și produselor în conformitate cu politicile, obiectivele și cerințele stabilite;
- au fost implementate acțiuni pentru îmbunătățirea continuă a proceselor;
- conține o descriere adecvată a organizării companiei, Organigrama;
- are certificatul de înregistrare cu anexele sale sau act constatator legal valabil, din care să reiasă cu claritate activitatea, locațiile și adresele aferente (pentru sediul central și pentru fiecare locație inclusă în domeniul de certificare);
- identifică lista principalelor legi și/sau reguli aplicabile produsului/serviciului furnizat sau care sunt necesare pentru implementarea corespunzătoare a sistemului de management al calității dispozitivelor medicale;
- identifică motivele de excludere a unor elemente cuprinse în standardul de referință considerate neaplicabile sau care necesită interpretare sau adaptare.

## 6. SERVICIILE DE CERTIFICARE

SYSTEMA oferă:

- certificarea sistemelor de management;
- supravegherea SM certificate;
- recertificarea, extinderea, restrângerea, renunțarea, suspendarea sau retragerea certificatelor.

Certificatul acordat de SYSTEMA atestă că organizația certificată:

- a implementat un sistem de management conform cerințelor standardului de referință;
- este capabilă să realizeze politicile și obiectivele declarate.

Principii fundamentale:

- **Imparțialitate:** deciziile se bazează pe dovezi obiective și nu sunt influențate de alte interese sau alte părți;
- **Competență:** personal calificat la toate nivelurile;

- **Responsabilitate:** evaluarea adecvată a dovezilor obiective, folosind o eșantionare adecvată în cadrul sistemului de management al organizației, pe care să se bazeze decizia de certificare;
- **Transparență:** SYSTEMA furnizează accesul corespunzător la, sau difuzarea de, informații neconfidențiale referitoare la procesele de audit și de certificare, precum și cele referitoare la statutul certificării (respectiv acordarea, extinderea, menținerea, reînnoirea, suspendarea, restrângerea domeniului sau retragerea certificării) pentru a furniza încrederea în integritatea și credibilitatea certificării;
- **Confidențialitate:** SYSTEMA păstrează în mod confidențial orice informații care constituie proprietatea clientului, asigurând o balanță corespunzătoare între principiile de transparență și confidențialitate;
- **Răspunsul la reclamații:** investigarea și procesarea reclamațiilor într-un mod adecvat.

Accesul la serviciile SYSTEMA este liber și nediscriminatoriu.

SYSTEMA nu oferă servicii de consultanță pentru elaborarea sau implementarea sistemului de management.

SYSTEMA este înregistrată legal la Registrul Comerțului și își asumă răspunderea juridică.

## 7. CONTRACTUL DE CERTIFICARE

Organizațiile care cer certificare pentru sistemele lor de management, se pot adresa secretariatul SYSTEMA prin următoarele moduri: prin telefon, în scris, prin e-mail sau prin internet.

După primirea notificării privind intenția unui solicitant de a obține certificarea sistemului de management, SYSTEMA transmite acestuia un link dedicat care conține toate informațiile necesare conform cerințelor standardului ISO/IEC 17021-1 referitoare la procesul de certificare - Chestionar de identificare și evaluare preliminară pentru certificarea sistemului de management F-PO-01.

Solicitantul trebuie să completeze în întregime Chestionarul de identificare și evaluare preliminară pentru certificarea sistemului de management F-PO-01 din link și să-l transmită către SYSTEMA.

După primirea cererii de certificare completată de către un reprezentant autorizat al organizației solicitante, SYSTEMA efectuează analiza cererii și stabilește durata auditului în baza informațiilor furnizate de către organizație:

- cerințele standardului sistemului de management aplicabil;
- mărimea și complexitatea organizației;
- datele generale ale organizației solicitante, inclusiv numele, adresa (adresele) locației (locațiilor) fizice;
- domeniul de certificare solicitat, inclusiv informații generale privind activitățile sale, resurse umane și tehnice, funcțiile și relațiile într-o organizație mai amplă (dacă este cazul);
- aspecte specifice ale proceselor și activităților;
- contextul tehnologic și de reglementare;
- orice subcontractare a oricăror activități incluse în domeniul de aplicare al sistemului de management;
- numărul de locații și toate specificațiile locațiilor multiple (inclusiv mărimea unităților de producție și zona geografică);
- numărul grupelor de produse;
- rezultatul oricăror audituri anterioare;
- prezența sau absența unui alt sistem de management certificate;
- riscurile asociate activității desfășurate.

SYSTEMA transmite fiecărei organizații care solicită certificarea o ofertă personalizată în baza tarifelor aprobate de Adunarea generală a Asociațiilor - AGA.

Odată ce oferta SYSTEMA este acceptată, organizația trebuie să trimită un acord ferm în baza căruia se încheie contractul de certificare. Prin returnarea unei copii a contractului de certificare semnat, organizația se angajează să respecte specificațiile și condițiile generale ale contractului, precum și prezentul regulament pentru certificarea sistemelor de management și regulamentul de utilizare a mărcii SYSTEMA, anexe la contract.

Pentru inițierea procesului de certificare, în etapa 1 a auditului inițial, organizația solicitantă trebuie să pună la dispoziție documentele aferente sistemului de management pentru care s-a solicitat certificarea.

#### Documente aplicabile pentru toate sistemele de management:

- certificatul de înregistrare, împreună cu anexele sau actul constatator valabil, care să evidențieze clar activitatea desfășurată, locațiile și adresele corespunzătoare (pentru sediul central și pentru fiecare locație inclusă în domeniul de certificare);
- organigrama;
- documentația conformă cu standardul de referință aplicabil;
- dovada efectuării unui audit intern și a unei analize a managementului asupra sistemului de management ce urmează a fi certificat.

#### Documente aplicabile sistemului de management al siguranței alimentului:

- lista produselor / categoriilor de produse considerate finite;
- autorizații eliberate de către autorități.

#### Documente aplicabile sistemului de management al securității informației:

- declarația de aplicabilitate (SOA)

Condițiile contractuale își păstrează valabilitatea dacă organizația demarează certificarea în interval de 6 luni de la data cererii de certificare. Dacă se depășește acest interval se va completa din nou cererea de certificare/recertificare și ținând cont de modificări (dacă este cazul) SYSTEMA are dreptul de a modifica termenii contractului.

Certificarea multi-site se aplică pentru organizațiile care îndeplinesc următoarele criterii:

- există un sediu central care administrează un sistem de management unitar, care planifică, coordonează, controlează și auditează activitățile cu caracter relevant din locații și dispune acțiunile corective necesare, inclusiv la nivelul acestora;
- locațiile furnizează produse/servicii preponderent asemănătoare, bazându-se, în principal, pe proceduri similare;
- în cazul în care organizația nu este o entitate legală unică, locațiile au o legătură legală sau contractuală cu sediul central și au un sistem de management comun, stabilit, întocmit și supus unei continue evaluări și îmbunătățiri din partea sediului central.

## 8. CERTIFICAREA INIȚIALĂ

Auditul de certificare inițială a unui SM se efectuează în două etape: Etapa 1 și Etapa 2.

### 7.1 Etapa 1

Obiectivele Etapei 1 a auditului inițial sunt:

- analiza stadiului SM și evaluarea documentației SM al solicitantului;
- evaluarea amplasamentului(elor)/locațiilor și discuții cu reprezentanții solicitantului privind nivelul de pregătire pentru etapa 2;

- analiza stadiului SM în raport cu cerințele standardului de referință și a nivelului de înțelegere a acestora, cu privire la identificarea performanțelor cheie sau a aspectelor, proceselor, obiectivelor SM din cadrul organizației solicitante etc.;
- colectarea și evaluarea informațiilor și dovezilor obiective privind aspectele de bază ale SM: domeniul SM, procesele, locațiile, cerințele legale și reglementate și îndeplinirea lor, identificarea aspectelor de mediu și a impactului acestora;
- 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;
- evaluarea planificării și efectuării auditului intern și analizei efectuate de management, pentru a vedea dacă nivelul de implementare a SM este corespunzător abordării Etapei 2;
- întocmirea raportului de audit Etapa 1.

Constatările (documentate și justificate) auditului Etapa 1 pot genera modificări ale contractului dintre SYSTEMA și client (dacă se constată că domeniul de audit nu a fost solicitat corect, dacă există mai multe puncte de lucru, dacă există un număr semnificativ mai mare de personal etc.).

Dacă rezultatele auditului Etapei 1, documentate în Raportul de audit Etapa 1, permit continuarea Etapei 2, SYSTEMA întocmește și difuzează clientului, Planul de audit, pentru Etapa 2.

În cazul certificării multi-site în Etapa 1 a auditului, evaluarea sistemului de management se efectuează la sediul central sau/și la o locație cu un număr mare de angajați și/sau, (dacă este aplicabil) cu un grad înalt de relevanță asupra mediului. Toate cerințele standardelor relevante trebuie luate în considerație. Suplimentar, auditorul șef, ca parte a analizei sistemului, verifică dacă sistemul de management acoperă în mod real toate locațiile și dacă este implementat corespunzător la momentul evaluării. Dacă este aplicabil, se va face o analiză suplimentară a sistemului de management la locațiile organizației care nu sunt acoperite de procedura de eșantionare.

Evaluarea auditurilor interne de către auditul de certificare trebuie să confirme că toate punctele de lucru au fost auditate ca parte a procedurii de audit intern.

Dacă analiza efectuată de management și auditurile interne nu au fost finalizate la momentul efectuării auditului etapa 1, trebuie să se asigure desfășurarea acestora înainte ca auditul Etapa 2 să aibă loc.

Dacă sunt identificate neconformități în timpul desfășurării unui audit intern sau efectuat de către parteneri (de secundă parte), această situație trebuie luată în considerație și referitor la celelalte locații. Ca regulă generală acțiunile corective trebuie implementate la nivelul întregii organizații. Sediul central va asigura că acțiunile corective sunt implementate și că sunt eficace. Auditorul șef va verifica dacă organizația aplică intern aceste reglementări.

## 8.1 Etapa 2

Obiectivele auditului sunt:

- evaluarea conformității și a eficacității sistemului/sistemelor de management cu standardul/e de referință;
- evaluarea capacității sistemului de management de a se asigura că organizația clientului îndeplinește cerințele legale, reglementate și contractuale, aplicabile.

Evaluarea conformității și a eficacității sistemului/sistemelor de management cu standardul/e de referință include următoarele:

- informații și dovezi referitoare la conformitatea cu cerințele standardului aplicabil al SM;
- monitorizarea, măsurarea, raportarea și analiza performanțelor în raport cu obiectivele și țintele stabilite;
- corespondența între rezultatele evaluării aspectelor de mediu și a impacturilor, pericolelor și riscurilor asociate referitoare la sănătate și securitate în muncă, măsurile stabilite prin programe de management sau planuri de prevenire și protecție;

- evaluarea gradului de conformare cu cerințele legale și reglementate aplicabile, precum și cu alte cerințe la care organizația a subscris;
- controlul operațional al proceselor identificate de organizație;
- responsabilitatea managementului.

## Pregătirea auditului

Pregătirea echipei de audit se face pe baza următoarelor documente:

- dosarul de certificare, cu documentele la zi;
- înregistrările rezultate din desfășurarea auditului de certificare inițială – etapa 1;
- criteriile pentru evaluarea implementării SM;
- rapoarte de neconformitate și acțiuni corective, pentru înregistrarea neconformităților pe timpul auditului;
- dosarul pus la dispoziție de Managerul Certificare și care conține: MSM-SYS-01, și standardul/standardele de referință;
- dosarul cu reglementările specifice domeniului respectiv;
- numărul și zona geografică a amplasamentelor, precum și mărimea și complexitatea acestora;

procese externalizate incluse în domeniul SM.

Planul de audit se elaborează de către auditorul șef, împreună cu echipa. Acesta este trimis clientului cu cel puțin 7 zile înainte de data auditului.

## Desfășurarea auditului Etapa 2

Desfășurarea auditului de certificare inițială, Etapa 2, are loc în conformitate cu Planul de audit, acceptat de client. Clientul are obligația de a pune la dispoziția echipei de audit un spațiu adecvat pentru desfășurarea activității.

Ședința de deschidere este condusă de Auditorul Șef, cu participarea conducerii organizației auditate. Scopul acesteia este de a prezenta, într-o formă concisă, modul de desfășurare a activităților de audit. Prezentarea trebuie să includă elementele stabilite, iar nivelul de detaliere va fi adaptat în funcție de gradul de familiarizare al clientului cu procesul de audit.

Auditorul șef comunică periodic clientului evoluția auditului și orice probleme apărute. Atunci când dovezile de audit disponibile indică faptul că obiectivele auditului nu sunt realizabile sau sugerează prezența unui risc imediat și semnificativ (de exemplu pentru securitate), șeful echipei de audit trebuie să raporteze acest fapt clientului și, dacă este posibil, organismului de certificare, pentru a determina acțiunile adecvate.

Astfel de acțiuni pot include:

- reconfirmarea sau modificarea planului de audit - modificarea se face direct pe Planul de audit cu semnătura CEA și a organizației auditate;
- modificări ale obiectivelor de audit sau ale domeniului de audit - Auditorul Șef trebuie să analizeze împreună cu clientul orice necesitate de modificare a domeniului de audit care intervine pe măsură ce activitățile de auditare la fața locului progresează. Domeniul de audit modificat, recomandat pentru certificare va fi menționat în Raportul de audit semnat de conducerea organizației;
- oprirea auditului - situație în care Auditorul Șef anunță clientul privind aspectele apărute care nu permit continuarea auditului și întocmește un Raport de audit în care specifică numărul de zile de audit efectuat până la oprirea auditului, cu semnătura și ștampila reprezentantului organizației. Informează clientul că în această situație va fi necesară efectuarea din nou a auditului, deci se va încheia un act adițional la contract în acest sens.

Prezența observatorilor pe parcursul activităților de auditare trebuie agreată între organismul de certificare și client înainte de efectuarea auditului. Echipa de audit trebuie să se asigure că observatorii nu influențează, sau nu intervin în procesul de audit sau rezultatele auditului.

Pe parcursul auditului informațiile relevante pentru obiectivele, domeniul și criteriile auditului (inclusiv informații referitoare la interfețele dintre funcții, activități și procese) se colectează prin eșantionare corespunzătoare și se verifică pentru a deveni dovezi de audit.

Metodele de colectare a informațiilor trebuie utilizate de echipa de audit includ, dar nu se limitează la:

- interviuri;
- observarea proceselor și activităților;
- analiza documentației și a înregistrărilor.

La stabilirea eșantionului de activități ce va fi auditat, se are în vedere ca la auditul de certificare/recertificare se evaluează (direct sau indirect) întreg domeniul de certificare, iar la auditurile de supraveghere se eșantionează, în așa fel încât pe durata unui ciclu de certificare să fie evaluate toate activitățile din domeniul de certificare.

Constatările auditului, sunt comunicate de Auditorul Șef, reprezentanților organizației auditate la finalul fiecărei zile de audit și la ședința de închidere.

Neconformitățile sunt discutate cu clientul pentru a se asigura că dovada este corectă și că sunt înțelese neconformitățile. Totuși auditorul trebuie să se abțină de la a sugera cauza neconformităților sau soluția acestora.

Auditorul șef trebuie să rezolve orice opinii divergente dintre echipa de audit și client, referitoare la dovezile sau constatările auditului, iar punctele nerezolvate trebuie înregistrate în Raportul de audit.

Ședința de închidere este condusă de echipa de audit, împreună cu managementul clientului și, atunci când este cazul, cu persoanele responsabile de funcțiile sau procesele auditate.

Scopul acestei întâlniri este prezentarea concluziilor auditului, inclusiv formularea recomandării privind certificarea. Orice neconformitate identificată trebuie comunicată astfel încât să fie clar înțeleasă de auditat și consemnată prin semnătură. Termenul propus de auditat pentru remediere trebuie să fie discutat și agreat cu Auditorul Șef.

Auditorul șef întocmește Raportul de audit pe care îl difuzează și la client. Acesta conține constatările auditului respectiv.

### Managementul neconformităților

Rapoartele de neconformitate sunt prezentate clientului. Clientul are obligația de a analiza cauza și de a stabili corecția specifică și acțiunile corective necesare pentru a elimina neconformitățile constatate, într-un timp definit. Organizația are termen de 7 zile de la data finalizării auditului, pentru a completa și trimite la auditorul șef identificarea cauzelor neconformităților, corecțiile/acțiunile corective stabilite și termenele de implementare, completate pe formularele de neconformități și observații ale Raportului de audit.

Dacă în urma auditului de certificare rezultă neconformități majore, acestea sunt comunicate clientului la ședința de închidere. Organizația are termen de 6 luni de la data finalizării auditului pentru a rezolva acțiunile corective stabilite de ei și acceptate de auditorul șef în vederea rezolvării neconformităților majore. În caz contrar, se reface auditul de la început, inclusiv cu etapa 1. Pentru evaluarea modului de închidere a neconformităților majore este nevoie de un audit suplimentar.

### Auditul suplimentar complet sau limitat

Auditul suplimentar are ca scop verificarea închiderii neconformităților majore/minore și a eficacității acțiunilor corective întreprinse.

Organizația auditată va fi informată de către auditorul șef la ședința de închidere dacă, pentru a verifica eficacitatea corecției și a acțiunilor corective necesare închiderii neconformităților înregistrate, va fi necesar:

- un audit complet suplimentar (reluarea în întregime a auditului etapa 2);

- un audit limitat suplimentar (un număr de zile audit la client, propus de CEA/AS în Sinteza de audit și stabilit de persoană care analizează dosarul în vederea luării deciziei de certificare);
- sau dovezi documentate (care trebuie confirmate în timpul auditurilor de supraveghere viitoare) prin consemnarea acestui aspect în Rapoartele de neconformități întocmite de auditorul șef/auditori.

Auditul suplimentar care necesită vizită la client, are loc în termen de maxim 6 luni de la data auditului de certificare inițială, Etapa 2, printr-o vizită la sediul organizației.

**Auditul suplimentar complet** – înseamnă reluarea auditului etapa 2, deci se desfășoară în același mod, folosind aceleași formulare cu specificarea tipului de audit „suplimentar complet - pentru certificare inițială”.

**Auditul suplimentar limitat** include următoarele etape:

- Planificarea auditului (dacă este necesară vizita la auditat) - auditorul șef trimite către auditat o „Scrisoare de înștiințare pentru auditul suplimentar”, după ce a stabilit împreună cu auditatul data auditului de urmărire;
- Efectuarea auditului, care presupune:
  - auditorul șef se deplasează la auditat sau primește de la acesta documentele necesare închiderii neconformității;
  - auditorul șef analizează și evaluează informațiile și dovezile obiective prezentate de auditat care să demonstreze modul de rezolvare a neconformității și eficacitatea acțiunilor corective întreprinse.
  - auditorul șef completează Rapoartele de neconformități din Raportul de audit precedent cu rezultatul verificării.
- Raportarea auditului:
  - auditorul șef întocmește Raportul de audit suplimentar la care atașează Rapoartele de neconformități majore închise;
  - auditorul șef transmite auditatului la închiderea auditului, câte un exemplar al Raportul de audit suplimentar și ale Rapoartelor de neconformități majore cu constatarea realizării acțiunilor corective și a eficacității acestora.

## 9. EMITEREA ȘI UTILIZAREA DOCUMENTELOR DE CERTIFICARE

După încheierea Etapei 2 a auditului de certificare inițială și agrearea corecțiilor/acțiunilor corective și/sau verificarea implementării acestora, precum și după analiza dosarului de certificare în Comitetul de Certificare, se va emite organizației certificatul cu un număr de înregistrare unic.

Certificatul emis de SYSTEMA include următoarele informații:

- denumirea clientului;
- adresa sediului social și a locațiilor incluse în certificare;
- standardul de referință aplicabil;
- domeniul pentru care a fost acordată certificarea;
- data eliberării/ expirării certificatului.

În cazul certificărilor ce implică mai multe locații, SYSTEMA aplică următoarele reguli:

- dacă este o certificare cu mai multe puncte de lucru și același domeniu de activitate, atunci se menționează ambele adrese pe certificat până la limita: sediu + 2 puncte de lucru
- dacă sunt mai mult de 2 puncte de lucru, se trece la emiterea certificatului individual pentru fiecare adresă și se numerotează certificatele adiacente cu 01,02,...0n;
- dacă sunt adrese cu domenii diferite de activitate pentru același client, se emite certificatul aferent și se numerotează certificatele cu 01,02,...0n.

Dacă activitățile punctelor de lucru constituie numai o parte a domeniului mult mai larg al organizației, domeniul aplicabil tuturor punctelor de lucru va fi declarat clar.

Pe perioada de valabilitate a certificatului, organizația primește dreptul de utilizare a mărcii de certificare, conform regulamentului de utilizare a mărcii. Marca de certificare nu trebuie utilizată pe produs sau ambalajul produsului sau în orice alt mod în care să poată fi interpretat ca având legătură cu certificarea de produs.

După emiterea certificatelor de conformitate, MDA are responsabilitatea de a înregistra certificatele în baza de date IAF CertSearch. Ulterior înregistrării, MDA transmite clientului, prin e-mail, datele de autentificare și instrucțiunile necesare accesării și verificării certificatului înregistrat.

## 10. MENȚINEREA CERTIFICĂRII

Certificatul inițial pentru SM este valabil pe o perioadă de 3 ani dacă sistemul de management este în continuare implementat și eficace, lucru care se va demonstra prin audituri de supraveghere. Înainte de expirarea certificatului se va efectua un audit de recertificare și începe un nou ciclu de certificare.

Menținerea valabilității certificatelor SYSTEMA este condiționată de efectuarea auditurilor de supraveghere programate și de achitarea contravalorii acestora, și este confirmată prin aplicarea vizei anuale pe certificate.

### 10.1 Activități de supraveghere

Activitățile de supraveghere, au scopul de a monitoriza în mod regulat și de a lua în considerare schimbările apărute la clientul certificat și la sistemul său de management.

Activitățile de supraveghere includ audituri la fața locului pentru a evalua dacă sistemul de management al clientului certificat îndeplinește cerințele specificate în raport cu standardul față de care a fost acordată certificarea.

#### Auditul de supraveghere a SM

Auditurile de supraveghere sunt audituri la fața locului, dar nu sunt în mod necesar audituri complete de sistem și trebuie planificate împreună cu alte activități de supraveghere, astfel încât să se mențină încrederea că sistemul de management certificat continuă să îndeplinească cerințele între auditurile de recertificare.

Pe parcursul auditului de supraveghere se evaluează cel puțin:

- auditurile interne și analiza efectuată de management;
- analiză a acțiunilor întreprinse pentru neconformitățile identificate în timpul auditului anterior;
- tratarea reclamațiilor;
- eficacitatea SM cu privire la realizarea obiectivelor clientului certificat;
- evoluția activităților planificate pentru îmbunătățirea continuă;
- continuitatea controlului operațional;
- analiza oricăror modificări;
- utilizarea mărcilor și/sau a oricăror alte referiri la certificare.

Programul auditurilor de supraveghere prevede efectuarea a două audituri programate astfel:

- la 11 luni de la terminarea auditului de certificare/recertificare;
- la 22 luni de la terminarea auditului de certificare/recertificare.

Cu cel puțin 30 de zile înainte de luna în care se vor efectua auditurile programate, SYSTEMA transmite o notificare, prin e-mail, organizației certificate în care se stabilește luna în care are loc auditul și de asemenea, se solicită acordul organizației în această privință.

Auditurile de supraveghere se pot decala cu  $\pm$  o lună. În cazuri excepționale (de forța majoră), se acordă o decalare a perioadei de maximum 3 luni, certificatele menținându-și valabilitatea, după care se demarează procesul de suspendare.

Auditurile de supraveghere pot fi combinate cu alte tipuri de audituri (inițiale pentru alte sisteme de management sau de extindere/restrângere).

### **Auditul de supraveghere neprogramat**

Se execută în situațiile prevăzute în contract și are ca scop verificarea menținerii SM conform cerințelor din standardul de referință față de care a fost certificat și a modificărilor efectuate de deținătorul de certificat, în documentația SM.

Se execută la fel ca auditul de supraveghere programat.

## **10.2 Auditul de recertificare a SM**

Procesul de recertificare este inițiat de organizați sau de către DRS, cu minimum 3 luni înainte de data expirării certificatului. Organizația este obligată să completeze chestionarul furnizat de DRS după ce a fost contactat clientul.

Scopul auditului de recertificare este să confirme continua conformitate și eficacitate a sistemului(elor) de management ca un întreg și relevanța și aplicabilitatea lui continuă pentru domeniul certificării.

Auditul de recertificare nu include Etapa 1, la sediul clientului, decât în situațiile în care s-au produs schimbări semnificative în sistemul/ sistemele de management al/ ale clientului sau în conținutul reglementărilor în vigoare.

În cadrul auditului de recertificare (care nu poate depăși 3 ani de la data emiterii certificatului) se au în vedere următoarele:

- stadiul sistemului de management în integritatea sa cu eventualele modificări interne sau externe;
- interacțiunea eficace dintre procesele SM și îmbunătățirea acestuia pentru a crește performanțele acesteia;
- modul în care funcționarea SM certificat contribuie la îndeplinirea politicii și obiectivelor stabilite de organizație.

Pe durata unui ciclu de certificare este obligatorie evaluarea integrală a domeniului de aplicare a SM certificat. În situația în care, la auditul de recertificare, sunt identificate activități din domeniu care nu au fost acoperite de auditat prin lucrări pe durata celor 3 ani de valabilitate a certificatului emis, deci nu au putut fi evaluate de către organismul de certificare, domeniul certificat va fi restrâns prin eliminarea acestor activități.

Auditul de recertificare, include un audit la sediu/ sediile clientului, care se referă la următoarele:

- demonstrarea eficacității sistemului de management în totalitatea sa, ținând cont de schimbările interne și externe, relevanța și aplicabilitatea lui continuă la domeniul certificării;
- demonstrarea angajamentului în menținerea eficacității și îmbunătățirii sistemul de management în scopul creșterii performanței generale;
- demonstrarea că activitățile sistemului de management certificat contribuie la îndeplinirea politicii și atingerea obiectivelor organizației.

Dacă în urma auditului de recertificare rezultă neconformități minore sau majore, acestea sunt comunicate la ședința de închidere și se procedează ca și la auditul de certificare – cu excepția faptului că în cazul neconformităților majore termenul de implementare a acțiunilor corective de către client și verificarea implementării acestora de către Auditorul Șef nu trebuie să depășească data expirării certificatelor existente.

Când activitățile de recertificare sunt încheiate cu succes înainte de data de expirare a certificării în vigoare, data de expirare a noii certificări se poate baza pe data de expirare a certificării în vigoare. Data de eliberare a noului certificat este data în care se ia decizia de recertificare.

Dacă nu se poate finaliza auditul de recertificare sau SYSTEMA nu a fost în măsură să verifice implementarea corecțiilor și acțiunilor corective pentru neconformitățile majore înainte de data de expirare a certificării, atunci recertificarea nu este recomandată și validitatea certificatului nu este extinsă. Clientul este informat și îi sunt explicate consecințele.

### 10.3 Auditul de extindere sau restrângere a domeniului de certificare

Auditul de extindere a domeniului de certificare deja acordat are loc la cererea clientului, analizată de SYSTEMA, și documentată într-un act adițional la contractul cu clientul.

Auditul de extindere are ca scop verificarea implementării SM pentru alte:

- amplasamente care nu au fost cuprinse în domeniul de certificare deja acordat și pe care se desfășoară activități din domeniul deja certificat;
- activități decât cele cuprinse în domeniul deja certificat.

Certificările față de alte standarde pentru SM față de cel certificat deja se consideră certificare nouă.

### 10.4 Auditing asistate

Auditingurile asistate se desfășoară în cadrul programului de acreditare al SYSTEMA conform prevederilor IAF MD 17 – Document IAF Obligatoriu.

Auditingurile asistate sunt activități prin care organismul de acreditare observă, fără a interveni și a influența, un audit efectuat de o echipă de audit SYSTEMA. În funcție de obiectivele auditului, poate fi observat auditul complet sau doar părțile relevante ale auditului.

În timpul asistării, activitățile evaluatorilor organismului de acreditare sunt cele ale unui observator al activității desfășurate de echipa de audit SYSTEMA, fără a influența desfășurarea auditului de către echipa de audit a SYSTEMA. Accesul la documentația clientului auditat de către echipa de audit a SYSTEMA este furnizat la cerere dar numai prin intermediul auditorilor SYSTEMA.

Orice informație colectată în timpul audierii unui audit este confidențială și este tratată în mod corespunzător de evaluatorii organismului de acreditare.

## 11. RENUNȚAREA, SUSPENDAREA, RESTRÂNGEREA SAU RETRAGEREA CERTIFICĂRII

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

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 convenită pentru perioada de timp cât s-a utilizat certificatul.

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

## 10.1 Suspendarea certificatului

Certificatul se suspendă de SYSTEMA în una dintre următoarele situații:

- când SM al clienților certificați are eșecuri repetate și serioase în ceea ce privește îndeplinirea cerințelor certificării, inclusiv a cerințelor pentru eficacitatea SM;
- când clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de când clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere/ recertificare la frecvența stabilită;
- când clientul certificat cere să fie suspendat în mod voluntar;
- clientul nu a achitat tarifele stabilite prin contract;
- referirea necorespunzătoare la domeniul certificat.

În cazul suspendării, SYSTEMA transmite o notificare oficială organizației prin care se specifică motivele care au stat la baza deciziei, precum și termenul pentru revocarea suspendării (30 de zile). În cazul în care la termenul specificat nu se ridică suspendarea SYSTEMA va retrage certificatul.

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

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

Dacă în 30 de zile de la primirea documentului de atenționare privind suspendarea, deținătorul certificatului nu aplică acțiunile corective necesare pentru revocarea suspendării, Directorul General SYSTEMA dispune, în urma discuției finale a deținătorului, următoarele măsuri:

- suspendarea efectivă a certificatului;
- anunțarea în scris a deținătorului despre suspendarea certificatului și obligația de a rezolva cauzele care au dus la suspendare și de a anunța SYSTEMA în scris, până la expirarea perioadei de suspendare;
- măsuri prin care se face accesibilă publicului, situația suspendărilor.

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

În urma suspendării certificatului, deținătorul acestuia nu are voie să facă nici o referire în activitatea sa, la certificat și poate face apel.

La terminarea perioadei de suspendare SYSTEMA 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 SYSTEMA a fost anunțată în scris).

Dacă este cazul, în urma verificării:

- se ridică suspendarea și certificatul este repus în vigoare;
- se anunță deținătorul și se publică ridicarea suspendării.

În caz contrar, SYSTEMA dispune retragerea sau restrângerea domeniului de certificare.

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

## 10.2 Retragera sau restrângerea domeniului certificării

Certificatul se retrage sau se restrânge domeniul certificării când deținătorul certificatului:

- nu achită tariful pentru efectuarea auditului de supraveghere;

- nu achită cheltuielile efectuate pentru auditul de supraveghere neprogramat;
- nu achită tariful pentru auditul de repetare;
- nu achită tariful anual de utilizare a certificatului;
- are certificatul suspendat și deținătorul nu a rezolvat cauzele care au dus la suspendare, în perioada de suspendare efectivă a certificatului, sau acțiunile corective luate au fost necorespunzătoare;
- nu poate sau nu vrea să îndeplinească noile cerințe din regulile de certificare ale SYSTEMA, modificate;
- renunță, în scris, la certificat;
- nu achită facturile de plată pentru alte servicii prestate de SYSTEMA cu ocazia suspendării;
- dă faliment sau se desființează;
- nu respectă prevederile contractuale, respectiv efectuarea auditului de supraveghere.

În toate aceste cazuri, Directorul General al SYSTEMA dispune - după discuția finală cu deținătorul (după caz) - următoarele măsuri:

- retragerea și/sau restrângerea domeniului certificatului;
- anunțarea în scris, a deținătorului despre retragerea și/sau restrângerea domeniului certificării și de obligația acestuia de a returna certificatul;
- publicarea retragerii și retragerea certificatului.

Cheltuielile generate de verificarea și analizarea eventualelor apeluri ale deținătorului la decizia de retragere a certificatului se suportă de deținătorul certificatului, indiferent de decizia finală.

În urma retragerii certificatului, cel care l-a deținut nu are voie să facă nici o referire în activitatea sa, la certificatul retras și poate face apel.

Pentru reînnoirea certificatelor retrase se aplică procedura de certificare.

## 12. ACTUALIZAREA CERTIFICATULUI

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

- actualizează documentele SM și implementează modificările apărute;
- planifică și efectuează audit intern pentru verificarea modificărilor;
- transmite la SYSTEMA, un exemplar controlat al documentelor actualizate, inclusiv audituri interne și analiza de management.

SYSTEMA verifică conformitatea SM cu noua ediție a standardului de referință cu ocazia primului audit de supraveghere programat după intrarea în vigoare a standardului respectiv.

Dacă deținătorul de certificat dorește să-și actualizeze mai repede certificatul, solicită în scris, la SYSTEMA, efectuarea unui audit de supraveghere neprogramat.

Data auditului de supraveghere neprogramat se stabilește de comun acord cu SYSTEMA.

Dacă în urma auditului de supraveghere efectuat nu sunt neconformități, se poate actualiza certificatul. SYSTEMA emite un nou certificat care va avea:

- un nou număr (numai la solicitarea deținătorului de certificat);
- data ediției inițiale;
- noua ediție a standardului de referință pentru SM.

Dacă în urma auditului de supraveghere efectuat sunt neconformități și nu se poate actualiza certificatul, SYSTEMA va executa un audit de repetare, la o dată stabilită de comun acord cu deținătorul de certificat, dar nu mai târziu de 60 zile calendaristice de la data auditului de supraveghere efectuat.

Dacă în urma auditului de repetare nu se poate actualiza certificatul, SYSTEMA îl retrage și îl anulează.

### 13. TRANSFERUL CERTIFICATELOR

În cazul în care o organizație deține un certificat eliberat de un organism acreditat de un semnatar MLA (Multilateral Agreement în cadrul International Accreditation Forum), SYSTEMA în urma deciziei proprii poate decide efectuarea unui audit de transfer de certificare și emiterea unui certificat SYSTEMA.

După primirea cererii de transfer, SYSTEMA transmite solicitantului, prin email, link-ul cu chestionarele de identificare și evaluare preliminară pentru certificarea SM. Solicitantul trebuie să transmită împreună cu chestionarele completate o copie a ultimului raport de audit și a certificatului în vigoare.

SYSTEMA deține un proces de obținere a informațiilor suficiente pentru a decide asupra certificării și informează clientul despre acest proces, incluzând cel puțin aranjamentele privind ciclul de certificare.

Se efectuează o analiză a certificării clientului care efectuează transferul, prin examinarea documentației. Dacă analiza relevă necesitatea unei verificări suplimentare (de exemplu, neconformități majore nerezolvate), se poate realiza o vizită de pre-transfer la client pentru confirmarea validității certificării.

Systema solicită informații despre client de la organismul de certificare emitent.

### 14. MANAGEMENTUL RECLAMAȚIILOR ȘI APELURILOR

Organizația are dreptul de a formula reclamații sau apeluri scrise cu identificarea completă a datelor de contact.

Apelul este refuzul organizației de acceptare a deciziilor luate de SYSTEMA privind activitățile de evaluare și certificare. Disputele derivă din refuzul organizației de a accepta decizia SYSTEMA în cazul unui apel. În timpul procesului de certificare și supraveghere a SM solicitantul/deținătorul de certificat poate face apel la nivelul 1 sau 2.

#### 12.1 Apeluri nivel 1

Apelurile la nivelul 1 se pot face de către solicitanți împotriva acelor neconformități identificate la audit, asupra cărora au existat diferențe de opinii și nu s-a putut conveni în sesiunea de închidere a auditului.

Apelurile la nivel 1 se desfășoară conform următorilor pași:

- decizia de apelare se ia de către solicitant și se înscrie în procesul verbal al sesiunii de închidere a auditului;
- apelul solicitantului se anexează la raportul respectiv de neconformitate și se transmite la SYSTEMA, pentru analizare și decizie, în 5 zile de la data sesiunii de închidere a auditului;
- Directorul de Certificare decide asupra apelurilor în cazurile în care nu face parte din echipa de audit;
- Directorul General al SYSTEMA decide asupra apelurilor în cazul în care Directorul de Certificare face parte din echipa de audit;
- apelurile acceptate, se rețin de auditorul șef și se introduc în dosarul de audit;
- apelurile respinse, se returnează la solicitant, ca anexă la raportul de audit.

Dacă se respinge apelul la nivelul 1, solicitantul poate:

- să ia măsurile corespunzătoare pentru a rezolva neconformitățile în termen de 25 zile calendaristice, să completeze RNACP cu aceste măsuri să transmită la SYSTEMA o copie după RNACP, pentru analizare și acceptare și să urmărească derularea în continuare a procesului;
- să facă apel la nivel 2.

## 12.2 Apeluri nivel 2

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

Dacă organizația este nemulțumită de rezultatul investigației și decizia comunicată pentru rezolvarea apelului la nivelul 1, poate să facă un nou apel la nivelul 2 (Comisia de Apel) și să-l transmită în termen de 10 zile de la comunicare.

Până la întocmirea și transmiterea acestuia la Comisia de apel, solicitantul anunță prin fax/email, faptul că urmează să facă un apel la nivelul 2.

Directorul General repartizează Directorului de Certificare apelul pentru a fi înregistrat în registrul de evidență. Acesta informează președintele Comisiei de Apel și fixează data pentru validare și investigare.

Comisia de Apel validează și investighează apelul și decide dacă se acceptă sau se respinge apelul.

Decizia finală de acceptare/respingere a apelului, se comunică, în scris, organizației. În cazul în care Comisia de apel acceptă apelul, organizația achită taxele pentru eliberarea/utilizarea certificatului, confirmă achitarea lor și primește dreptul de utilizare a documentelor de certificare.

În cazul în care Comisia de apel, pe baza propriei analize sau a propunerii echipei nominalizate respinge apelul, solicitantul acceptă decizia și ia măsurile corespunzătoare pentru a rezolva neconformitățile în termen de 25 zile calendaristice, să completeze RNACP cu aceste măsuri să transmită la SYSTEMA o copie după RNACP, pentru analizare și acceptare, și să urmărească derularea în continuare a procesului.

## 12.3 Reclamațiile

Reclamația privește nemulțumirea organizației privind performanța administrativă sau tehnică a SYSTEMA sau privind sistemul de management al unui client al organismului de certificare SYSTEMA.

Reclamațiile se înregistrează de către SYSTEMA care:

- Confirmă petentului primirea reclamației;
- Informează clientul reclamat despre primirea reclamației.
- SYSTEMA analizează reclamația și toate datele conexe.
- Dacă reclamația este întemeiată SYSTEMA stabilește acțiunile necesare și informează petentul în acest sens.

Certificarea sistemului de management de către SYSTEMA nu include și certificarea instalațiilor sau conformității produselor organizațiilor. SYSTEMA nu-și asumă nicio responsabilitate pentru producerea de pagube sau accidente în funcționarea defectuoasă sau din culpă a proceselor și instalațiilor din cadrul organizațiilor și nici pentru produsele cu defecte.

Ca urmare, reclamațiile din aceste categorii nu intră în sfera de competență a SYSTEMA ca organism de certificare.

Decizia privind rezolvarea reclamației, este stabilită/aprobată de persoane neimplicate anterior în subiectul reclamației.

Durata de rezolvare a reclamației este de 30 de zile de la primirea acesteia de către SYSTEMA, dacă nu există motive obiective care să necesite prelungirea perioadei.

## 15. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE DEȚINĂTORULUI DE CERTIFICAT PENTRU SM

### 13.1 Drepturile deținătorului de certificat pentru SM

Deținătorul unui certificat pentru SM are următoarele drepturi:

- să facă public faptul că este în posesia unui certificat pentru SM, emis de SYSTEMA, în orice mod pe care îl consideră convenabil pentru el;

- să convină cu SYSTEMA asupra documentelor și activităților de interes comun (program de supraveghere, audit de supraveghere etc.);
- să fie publicat periodic în publicațiile SYSTEMA, după obținerea certificatului;
- să i se asigure confidențialitatea din partea SYSTEMA, CC-SYSTEMA și Consiliului de Acreditare - IAS, asupra informațiilor furnizate acestora;
- să aibă posibilitatea audierii de către SYSTEMA înainte de luarea deciziei de suspendare sau retragere și/sau restrângere a certificării;
- să facă apel la Consiliul de Acreditare - IAS împotriva deciziilor SYSTEMA privind suspendarea, retragerea și/sau restrângerea domeniului certificării;
- să fie informat asupra modificărilor apărute în regulamente sau taxe;
- să solicite, în scris, extinderea/restrângerea/renunțarea la certificat/rezilierea contractului.

### 13.2 Obligațiile deținătorului de certificat pentru SM

Deținătorul unui certificat pentru SM are următoarele obligații:

- să respecte cerințele din standardul de referință față de care a fost certificat;
- să cunoască și să respecte cerințele din acest regulament de certificare/contractul;
- să ia toate măsurile necesare pentru ca publicațiile și documentele sale (adrese, cataloage, etichete, prospecte etc.) și publicitatea pe care o face (reclame etc.) să nu producă niciun fel de confuzie cu privire la certificatul pentru SM (standard de referință, valabilitate, domeniu de activitate din certificat etc.);
- să nu facă uz de certificat în publicațiile sale pentru a declara că certificatul acoperă calitatea produselor sau serviciilor oferite;
- să indice în mod clar, toate restricțiile și condiționările impuse de SYSTEMA, după caz, la data emiterii certificatului;
- să permită SYSTEMA efectuarea auditurilor de supraveghere/recertificare, după caz, pentru menținerea certificatului;
- să permită accesul necondiționat al SYSTEMA: la locurile/locațiile unde își desfășoară activitatea, la documentele SM, la înregistrările auditurilor interne și la acțiunile corective întreprinse, la reclamațiile primite de deținător referitor la SM, pe fluxul de fabricație, la instalații, procese, amplasamente etc.;
- să pună la dispoziția SYSTEMA personalul și mijloacele necesare pentru efectuarea auditurilor de supraveghere și de recertificare;
- să achite la timp tarifele pentru supraveghere, recertificare etc., prevăzute în contract;
- să anunțe în maximum 3 luni, în scris, la SYSTEMA modificările survenite în situația inițială, ca de exemplu: statutul juridic, sediul, alte amplasamente, structura organizatorică și administrativă (la nivelul conducerii), documentele SM, reprezentantul managementului;
- să aplice un sistem de înregistrare, evidență și rezolvare a tuturor reclamațiilor referitoare la SM și să informeze SYSTEMA sau să pună aceste reclamații la dispoziția acestuia, la cerere;
- să actualizeze documentele SM pentru a le pune în concordanță cu noile ediții ale standardului de referință, la apariția acestora și să le transmită la SYSTEMA;
- să aplice modificările aparute în regulamentele de certificare și alte documente primite de la SYSTEMA;
- să înceteze orice referire sau publicitate referitoare la certificat, dacă acesta este expirat, suspendat, retras și/sau restrâns domeniul certificării sau dacă a renunțat la certificat.

## 16. TARIFE

Serviciile de certificare, supraveghere și recertificare a SM, efectuate de SYSTEMA conform acestui regulament se plătesc de către solicitanți/deținători de certificate, conform tarifelor în vigoare la data respectivă, aplicate de SYSTEMA, fără discriminare.

Modul de plată a tarifelor se face conform precizărilor din contracte.

Tarifele pot fi modificate de Directorului General cu avizul Adunării Generale a Acționarilor - AGA.

În cazul în care tarifele s-au modificat, Directorul de Certificare va înștiința în scris (adresa/fax/e-mail) pe toți cei cu care are relații contractuale încheiate. Dacă nu sunt de acord să plătească noile tarife modificate, deținătorii pot renunța la certificat, într-o perioadă de o lună de la primirea înștiințării.

Toate tarifele prevăzute pentru serviciile efectuate se suplimentează cu TVA legal și cheltuielile de deplasare și cazare ale personalului implicat în serviciile respective.

Cheltuielile suplimentare efectuate de SYSTEMA din cauza neîndeplinirii sau îndeplinirii necorespunzătoare de către solicitanți sau deținătorii de certificate, a obligațiilor din prezentul regulament sau din contracte, se suportă de către cei în cauză.

## 17. CONFIDENȚIALITATE

SYSTEMA garantează confidențialitatea completă a informațiilor obținute în timpul activităților de certificare, dacă cerințele legale nu impun altfel.

Personalul angajat SYSTEMA, precum și colaboratorii (auditori/experti cu contract) semnează și se angajează să nu divulge informații colectate în timpul procesului de audit către o terță parte fără autorizarea scrisă a organizației.

Organizația trebuie să primească în echipele sale reprezentanți ai organismului de acreditare, autorităților de desemnare, sau ai proprietarilor de schema de evaluare, atunci când SYSTEMA solicită acest lucru.

Prin acest regulament care este anexă la contractul de certificare, SYSTEMA își informează clientul că poate divulga informații confidențiale (aflate în dosarul de certificare) organismului de acreditare sau unui proprietar de schema de evaluare.

## 18. ÎNREGISTRĂRI PRIVIND CERTIFICAREA

Toate documentele aferente procesului de certificare se constituie în dosare de certificare, identificate printr-un cod unic pentru fiecare solicitant.

SYSTEMA păstrează aceste dosare pe durata unui ciclu de certificare de la încetarea colaborării.

SYSTEMA păstrează dosarele clienților activi pe durata unui ciclu de certificare, după care se arhivează.