

## **1. SCOP**

1. 1. Procedura stabileste metodele și responsabilitățile cu privire la menținerea, extinderea, restrangerea, suspendarea, retragerea, modificarea certificării precum și pentru suspendarea sau retragerea partiala sau totala pentru intreg domeniul sau pentru o parte a acestuia, pentru agenții economici certificați de QUALITY-CERT .

## **2. DOMENIUL**

2.1. Prevederile procedurii se aplică agenților economici care au obținut certificarea data de către QUALITY-CERT, pe toată durata de valabilitate a certificării.

## **3. DEFINITII SI PRESCURTARI**

3.1. Definitiiile utilizate sunt cele stabilite prin:

3.1.1. SR EN ISO 14050:1999 -Management de mediu. Vocabular.

3.1.2. Manualul Calitatii pentru SMM al QUALITY-CERT – MQM – 04

3.1.3. SR EN ISO/CEI 17000:2005 – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale.

3.2. Prescurtari

– **ADC** (activitati in domeniul certificarii) - menținerea, extinderea, restrangerea, suspendarea, retragerea , modificarea certificării precum și pentru suspendarea sau retragerea partiala sau totala .

## **4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

4.1. MQM-04 QUALITY-CERT - Manualul Calității pentru SMM

4.2 SR EN ISO/CEI 17021:2007 – Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organisme care efectueaza audit si certificare de sisteme de management

4.3 SR EN ISO/CEI 17000:2005 – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale.

4.4 SR EN ISO 14001:2005 – Sisteme de management de mediu.Specificatii cu ghid de utilizare

4.5. SR EN ISO 19011-2003:Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calitatii si/sau de mediu.

4.6 Supravegherea agenților economici certificați – PC-M-07

4.7 Regulament de funcționare a Consiliului de Certificare – RFC-05

4.8 Regulament de funcționare a Colegiului de Apel – RFA-05

## **5. ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI**

### **5.1. Presedinte QUALITY CERT**

- 5.1.1. Asigură interfețele la nivelul său de autoritate.
- 5.1.2. Aduce la îndeplinire atribuțiile ce îi revin în cadrul societății.
- 5.1.3. Semnează împreună cu Președintele Consiliului de Certificare documentele de certificare în baza hotărârii luate de Consiliul de Certificare ( Imparțialitate).
- 5.1.4. Aprobă procedura de stabilire a acțiunilor ADC avizată de Președintele Consiliului de Certificare ( Imparțialitate).
- 5.1.5. Semnează contractele/actele adiționale privind acțiunile ADC.

### **5.2. Consiliu de Certificare (Comitetul de Imparțialitate)**

- 5.2.1. Analizează, aproba, respinge propunerile prezentate de Divizia de Certificare cu privire la luarea măsurilor de extindere, restrângere a domeniului, retragere respectiv a reînnoirii certificării.
- 5.2.2. Derulează activitățile conform prevederilor *Regulamentului de Funcționare a Consiliului de Certificare RFC-04*

### **5.3. Directorul General**

- 5.3.1. Asigură interfețele interne și externe la nivelul său de activitate.
- 5.3.2. Asigura baza de date pentru acțiunile de contractare/perfectare de acte adiționale privind acțiunile ADC.
- 5.3.3. Asigură, prin Directorii Departamentelor de certificare ținerea la zi a înregistrărilor, respectarea condițiilor de gestionare, arhivare.
- 5.3.4. Asigură/urmărește respectarea măsurilor de asigurare a confidențialității de către personalul propriu și colaborator.
- 5.3.5. Asigură transmiterea datelor privind agenții economici certificați, a modificărilor survenite în vederea publicării și răspunde de publicarea periodică a acestora.

### **5.4. Director Departament certificare**

- 5.4.1. Asigură derularea activităților ADC conform prevederilor din prezenta procedură și cu respectarea prevederilor din documentele sistemului de management de mediu QUALITY-CERT aplicabile.
- 5.4.2. Coordonează activitatea Responsabilului de Contract.
- 5.4.3. Colaborează cu Comitetele Tehnice din domeniile în care se derulează procedurile de certificare .
- 5.4.4. Participa în calitate de invitat la sedințele Consiliului de Certificare și asigură aplicarea deciziei acestora cu privire la menținerea, modificarea , suspendarea, retragerea certificării.
- 5.4.5. Răspunde de urmărirea și respectarea prevederilor hotărârilor luate cu privire la ADC.

5.4.6. Prezintă, la solicitarea Consiliului de Certificare, rapoarte privind derularea activității de certificare.

#### **5.5. Director departamentului secretariat administrativ/Director Ec.**

5.5.1. Analizează documentele de contractare din punct de vedere financiar contabil. Răspunde de respectarea legalității din punct de vedere financiar contabil.

#### **5.6. Responsabilul de contract**

5.6.1. Urmărește respectarea termenelor și derularea activităților pe linie de ADC în concordanță cu prevederile din contracte/acte adiționale și informează Directorul de Departament Certificare .

5.6.2. Gestionează documentele/înregistrările pe linie de ADC.

5.6.3. Întocmește informări în scris privind termenele scadente, modificări semnificative semnalate pentru titularii Certificatelor, le prezintă Directorului Departamentului de Certificare, pentru analiza și decizii.

5.6.4. Ține la zi înregistrările pe linie de certificare ADC și le introduce în Dosarele de certificare.

5.6.5. Informează Directorul Departamentului de Certificare cu privire la nerespectarea termenelor contractuale.

#### **5.7. Director Departament Evaluare**

5.7.1. Coordonează activitatea Comitetelor Tehnice pe domeniile declarate.

5.7.2. Coordonează activitatea de elaborare/intocmire a documentelor specifice acestui domeniu de activitate.

5.7.3. Stabilește regulile de funcționare al Comitetelor Tehnice.

5.7.4. Analizează și aprobă Rapoartele Tehnice întocmite în cadrul Comitetelor Tehnice.

5.7.5. Solicită, după caz, completarea documentelor/datelor cu dovezi obiective.

5.7.6. Prezintă Raportul Tehnic în cadrul Consiliului de Certificare, alături de expertul tehnic și/sau Directorul Departamentului Certificare.

#### **5.9 Reprezentantul managementului**

5.9.1. Analizează pe linie de calitate documentele/înregistrările.

5.9.2. Urmărește efectuarea auditurilor pe linie de ADC.

### **6. PROCEDURA**

Activitățile de menținere, extindere, restrangere, suspendare, retragerea, modificarea și reinnoirea certificării se aplică agenților economici care au obținut certificarea QUALITY - CERT conform prezentei proceduri.

## **6.1. MENȚINEREA CERTIFICĂRII**

6.1.1. Menținerea certificării se face pe baza demonstrării satisfacerii continue de către client a cerințelor standardului sistemului de management de mediu.

Decizia privind menținerea certificării se stabilește ca urmare a acțiunilor de audit efectuate în perioada de supraveghere și anume:

a) **ca urmare a auditurilor de supraveghere planificate** – numai în cazul în care evaluarea se finalizează fără neconformități sau cel mult cu observații.

În acest caz îndeplinirea condițiilor de menținere a certificării se consemnează la capitolul **“Concluzii”** din **Raportul de audit**.

b) **ca urmare a auditului de urmărire** – atunci când în urma auditului de certificare sau a suspendării certificării, în condițiile derulării unui audit neprogramat se constată că au fost rezolvate de către agentul economic toate neconformitățile identificate sau care au condus la suspendarea certificării.

Un audit de urmărire suplimentar se poate derula atunci când nu au fost încheiate toate neconformitățile de la auditurile anterioare.

6.1.2. Activitatea de audit se desfășoară conform prevederilor procedurii QUALITY CERT **PG – M- 05 “Menținerea, extinderea, restrangerea, suspendarea, retragerea, modificarea și reinnoirea certificării”**.

## **6.2. EXTINDEREA CERTIFICĂRII**

6.2.1. Cererea privind extinderea certificării se înaintea de către titularul *Certificatului* atunci când acesta solicită :

a - să certifice activități/ produse noi pe care le-a dezvoltat ulterior certificării inițiale - extinderea certificării se va derula conform certificării inițiale;

b - să certifice puncte de lucru/filiale, cu adrese diferite de sediul inițial certificat, cu același obiect de activitate ca și la certificarea inițială.

În această situație, dacă documentele prezentate nu identifică modificări sau aspecte diferite importante QUALITY CERT va planifica un audit (la nivelul unui audit de supraveghere) în cadrul căruia se va evalua menținerea aceluiași sistem/cerințe ca și la certificarea inițială.

- Daca din evaluarea documentelor prezentate rezulta procese/produse diferite de cele certificate initial (un alt flux tehnologic sau alt sistem de organizare a activitatilor, alte categorii de personal utilizat etc.) extinderea certificarii se va derula conform certificarii initiale (pct. a).

### **6.3. RESTRANGEREA CERTIFICĂRII**

6.3.1. Pot exista urmatoarele situatii:

a - Cererea privind restrangerea certificarii se inainteaza de catre titularul *Certificatului* atunci cand acesta declara:

- incetarea/inchiderea unei activitati/proces care a fost evaluat in cadrul certificarii initiale;
- reducerea activitatii, prin inchiderea/desfiintarea unui punct de lucru/filiale.

In aceasta situatie, daca prin reducerea activitatii/procesului celelalte activitati nu sunt influentate, QUALITY CERT va elibera un nou *Certificat* actualizat la situatia reala a organizatiei.

Daca in urma modificarilor intervenite in structura organizatiei apar aspecte importante QUALITY CERT va planifica un audit ca si la certificarea initiala iar eliberarea unui nou *Certificat* va urma procedura obisnuita de evaluare.

b – Restrangerea certificarii este declarata de titularul certificarii. In aceasta situatie se declanseaza de catre QUALITY CERT un audit neprogramat, la nivelul auditului de certificare initial. Pentru eliberarea unui nou *Certificat*, agentul economic va suporta toate cheltuielile suplimentare.

c – ca urmare a nerezolvarii problemelor ce au avut ca rezultat suspendarea, QUALITY CERT va restrange domeniul de certificare al clientului excluzand partile care nu indeplinesc cerintele certificarii conform standardului utilizat pentru certificare.

### **6.4. SUSPENDAREA CERTIFICĂRII**

6.4.1.1. Decizia privind suspendarea certificării se stabilește în următoarele situații:

a) identificarea la auditul de supraveghere a unor neconformități majore datorate unor esecuri repetate si care pot sa blocheze functionarea sistemului ;

b) primirea directă la QUALITY CERT si analizarea, de reclamații cu privire la agentul economic certificat .

c) constatarea la auditurile de supraveghere a unor abateri față de condițiile de certificare privind:

- nerezolvarea in termenul stabilit neconformităților constatate la auditul de supraveghere;
- utilizarea abuzivă a certificării obținute, pentru alte domenii care nu au fost evaluate;

- neprezentarea și/sau nepunerea la dispoziția QUALITY CERT a sesizărilor, reclamațiilor și înregistrărilor aferente
- neprezentarea organismului de certificare, a înregistrărilor cu privire la acțiunile corective întreprinse.

d) neanunțarea în termen de maxim de 30 de zile a modificărilor semnificative în sistemul de management de mediu adoptat și avut în vedere la certificare, care pot influența hotărâtor funcționarea sistemului.

e) în cazul confirmării unor reclamații sau în urma autosesizării QUALITY – CERT privind utilizarea abuzivă în cazuri izolate a logo-ului care atestă certificarea.

f) clientul certificat nu permite efectuarea auditurilor de supraveghere la frecvența stabilită prin contract

f) neachitarea plății etapei planificate și/sau efectuate (dacă este cazul);

6.4.1.2. Suspendarea poate fi:

-**parțială** - când situațiile prezentate la pct. 6.8.1.1. sunt identificate numai pentru o activitate principală/proces/;

-**totală** - când situațiile prezentate la pct. 6.8.1.1. sunt identificate pentru întreaga organizație;

6.4.1.3. Suspendarea poate fi aplicată de QUALITY CERT:

-**temporară**– pe o perioadă în care titularul certificării își ia angajamentul rezolvării tuturor neconformităților identificate (conform pct. 6.8.1.1).

Perioada admisă pentru rezolvarea neconformităților se stabilește de QUALITY CERT funcție de natura constatărilor.

Pentru ridicarea suspendării, QUALITY CERT derulează un audit de evaluare a acțiunilor corective implementate.

O nouă abatere conduce la retragerea totală a certificării.

(**NOTA:** QUALITY CERT poate suspenda **temporar** certificarea și în cazul în care titularul Certificatului își încetează activitatea (sau una dintre activitățile/procesul certificat) pe o durată de timp determinată, dar nu mai mult de 12 luni de la data înștiințării organismului de certificare. Se aplică prevederile de la pct. 6.8.1.3.

- **definitivă** – atunci când agentul economic declară că nu aplică acțiuni corective

În cazul suspendării definitive titularul Certificatului trebuie să prezinte *Certificatul de Conformitate* organismului de certificare inclusiv toate documentele care i-au fost predate la înmânarea acestuia. Orice declarație ulterioară sau referire la Certificatul retras poate atrage chemarea în instanță a agentului economic caruia i s-a suspendat certificarea.

(**NOTA:** In cazul suspendării temporare pe o perioadă de max. 12 luni, dacă aceasta este depășită, suspendarea devine **definitivă**. QUALITY CERT va aplica prevederile pentru acest tip de suspendare).

## **6.5. RETRAGEREA TOTALA SAU PARTIALA A CERTIFICĂRII**

6.5.1. Retragera certificării poate fi:

### **- totala:**

- nu s-au eliminat neconformitățile care au condus la decizia privind suspendarea, în maxim 60 de zile de la comunicarea oficială a suspendării certificării (neeliminarea la termen a cauzelor care au condus la suspendare),
- se suspendă certificarea pentru a doua oară într-un interval de 12 luni,
- nu au fost menținute condițiile avute în vedere la acordarea certificării, care au un impact major în sistemul de management de mediu/asupra produselor realizate de agentul economic, și/sau modificările nu au fost aduse la cunoștința QUALITY CERT, în termen de maxim 60 de zile,
- se prezintă în mod voit date eronate cu ocazia acțiunilor din perioada de supraveghere,
- se încalcă, în mod abuziv și repetat, prevederile contractului de certificare art. 8.3 sau ale condițiilor speciale din anexa 1 la contractul de certificare, art. 4.6.
- agentul economic renunță în mod deliberat la certificarea acordată de QUALITY CERT și comunică oficial hotărârea luată.

### **- partiala:**

- retragerea parțială a Certificatului de Conformitate este utilizată de QUALITY CERT în cazul în care la auditul de supraveghere sau la sesizarea directă a titularului Certificatului și/sau sesizări de la terți, se constată reducerea numărului de procese/activități .
- retragerea certificării se poate face după caz, pentru toate domeniile sau numai pentru un anumit domeniu la care s-a constatat că nu s-au menținut condițiile de la auditul de certificare. Neconformitățile constatate impun luarea unor măsuri de retragere a certificării.

6.5.2. Retragera certificării se poate face:

a -direct, fără a trece prin faza de suspendare în cazurile consemnate la paragraful 6.7.1 punct a.

b - ca o consecință a suspendării în condițiile enunțate la paragraful 5.4.1.1.

(**NOTA:** In cazul retragerii parțiale este posibil ca agentul economic să reia activitatea peste o perioadă de timp. În această situație se acceptă retragerea temporară și se aplică prevederile de la pct. 6.9.1.)

## **6.6. MODIFICAREA CERTIFICĂRII**

6.6.1. Modificarea certificării se face:

- la solicitarea agentului economic certificat, atunci când acesta face dovada modificărilor importante:
  - schimbarea proprietarilor;
  - schimbarea sediului;
  - schimbări în structura de personal;
  - modificări importante în activitățile derulate etc.
- în cazul unor sesizări/reclamații;
- cu ocazia auditurilor anuale de supraveghere - în cazul în care se constată că nu se menține, pentru toate domeniile de activitate certificate gradul de implementare al cerințelor stabilite, la nivelul constatat la acordarea certificării.
- În situațiile menționate, QUALITY CERT va iniția audituri suplimentare pentru evaluarea aspectelor de mai sus.

## **6.7. REÎNNOIERA CERTIFICĂRII**

6.6.1. Reînnoirea certificării se efectuează:

- a - la expirarea duratei de valabilitate a Certificatului, ca urmare a solicitării clientului pentru derularea în continuare a activității de certificare;
- b - în cazul modificării referențialului – în acest caz se parcurge tot procesul de certificare, derulat în conformitate cu noul referențial.

6.6.2. Informarea privind expirarea certificării (pct. 6.7.1. a) se face cu 9 luni înainte de expirarea certificatului.

6.6.3. Pentru asigurarea continuității îndeplinirii tuturor cerințelor standardului de management de mediu sau al altor documente normative relevante se va face un audit de recertificare care să confirme eficacitatea sistemului de management de mediu.

6.6.4. În cazul în care beneficiarul are mai multe locații QUALITY CERT va planifica pentru audit o acoperire adecvată pentru a putea furniza încredere în recertificare.

## **6.8. Intreruperea activității de certificare**

In activitatea derulata de QUALITY CERT pot apare situatii de intrerupere a activității de certificare, care se efectuează:

- a) la cererea agentului economic - ca urmare a unor motive întemeiate care nu mai permit mentinerea certificării.
- b) la inițiativa QUALITY-CERT ca urmare a decalării în mod nejustificat, de către agentul economic, a termenelor dintre două faze de certificare, stabilite prin contract/acte adiționale pe un termen mai mare de 6 luni ( in care nu este inclusa si perioada de intrerupere a activitatii, in domeniul constructiilor) .
- c) la inițiativa QUALITY-CERT - în condițiile în care agentul economic nu ia măsuri de aplicare a acțiunilor corective stabilite ca urmare a auditurilor de certificare și/sau sunt necesare mai mult de trei audituri de urmărire.

## **6.9. Eliberarea unui nou Certificat**

6.9.1. Eliberarea de noi Certificate se face conform prevederilor mentionate la fiecare caz in parte.

6.9.2. In cazul in care modificarile privind statutul societatii (ex. S.A. in loc de S.R.L. sau invers) fara ca aceste activitati sau numarul de personal sa fie afectat, se va elibera un nou *Certificat de Conformitate*, sustinut in Consiliul de Certificare, numai in baza evaluarii dovezilor prezentate de agentul economic privind mentinerea sistemului initial. Daca dovezile prezentate nu sunt suficiente, se poate derula un audit de preevaluare, conform procedurii QUALITY CERT.

## **6.10. Derularea acțiunilor ADC (activitati in domeniul certificarii)**

6.10.1. Derularea acțiunilor se face în funcție de inițiatorul acțiunii și anume:

- a) în cazul acțiunilor inițiate de agentul economic - declanșarea se face după înregistrarea oficială a solicitării agentului economic la secretariatul QUALITY-CERT și repartizarea acesteia de către Directorul General/Directorul Departamentului implicat, Responsabilului de contract, în vederea întocmirii deciziei în cazul respectiv.
- b) în cazul acțiunilor inițiate prin autosesizare de QUALITY-CERT - declanșarea se face la termenele stabilite prin contracte/acte adiționale la contract sau, după caz, la inițiativa Responsabilului de contract, în baza aprobării de către conducerea QUALITY CERT.

În ambele situații informările sunt semnate de Directorul general și de Directorul Departamentului respectiv.

În urma analizei efectuate, conducerea organismului decide asupra modului de tratare a situațiilor respective.

6.10.2. După stabilirea de către Directorul general împreună cu Directorul departamentului implicat a modului de soluționare a fiecărui caz în parte, responsabilul de contract ia măsuri de punere în aplicare a deciziei care, după caz, poate fi:

- Contactarea agentului economic,
- Întreprinderea unor măsuri prealabile de clarificare, documentare, obținerea de dovezi obiective,
- Perfectarea unor acte adiționale la contracte,
- Declanșarea unui audit suplimentar.

6.10.3. În cazul derulării acțiunii în mai multe etape, Responsabilului de Contract informează conducerea pe fiecare fază, cu privire la rezultatul acțiunilor întreprinse.

6.10.4. Inițierea, declanșarea, derularea auditurilor se efectuează cu respectarea prevederilor procedurilor aplicabile ale QUALITY-CERT .

6.10.5. În baza "**Raportului de audit**" Comitetul Tehnic întocmește Raportul Tehnic care se supune analizei și adoptării deciziei Consiliului de Certificare și Presedintelui organismului.

6.10.6. Întreruperea activității de certificare se face prin decizie a Presedintelui QUALITY-CERT ca urmare a informării prezentate de Directorul Departamentului de certificare, avizată de Directorul general.

6.10.7. Auditurile de verificare neprogramate, efectuate precum și emiterea unui certificat cu noile date se tarifează prin act adițional. În cazul în care, ca urmare a auditului nu se constată necesitatea retragerii se tarifează numai auditul neprogramat

6.10.8. Procesele de reînnoire a certificării se derulează în concordanță cu procedurile aplicabile în procesul de certificare.

Toate activitățile descrise în prezenta procedură cu privire la suspendarea, extinderea, restrângerea domeniului, retragerea certificării precum și la întreruperea activității de certificare se dau publicității.

## **6.11. Contestații, reclamații**

Contestațiile, reclamațiile la deciziile QUALITY-CERT referitoare la suspendarea, restrângerea, extinderea, reînnoirea certificării sau la întreruperea activității de certificare se

analizează și se tratează, după caz, de către conducerea QUALITY CERT, Consiliul de Certificare sau Consiliul de Apel.

Tratarea contestațiilor și reclamațiilor se face în conformitate cu procedura specifică QUALITY-CERT . **“Tratarea apelurilor, reclamațiilor si contestatiilor” – PG-M-06.**

## **6.12. Gestionarea, arhivarea inregistrarilor**

6.12.1.Gestionarea înregistrărilor cu privire la activitățile derulate privind ADC și/sau intreruperea activității de certificare, se face de responsabilul de contract, originalele documentelor urmând a fi păstrate la Dosarul de certificare, conform procedurii **“Controlul inregistrarilor”, PS –M-02.**

6.12.2.Arhivarea documentelor aferente acțiunilor ADC și privind întreruperea activității de certificare se face odată cu celelalte documente care compun Dosarul de certificare, urmând regimul de arhivare stabilit pentru aceasta prin documentele sistemului de mediu QUALITY-CERT .

## **7. DOCUMENTE ȘI ÎNREGISTRĂRI**

7.1. Documentele și înregistrările sunt cele utilizate și aprobate odată cu procedurile sistemului de management de mediu propriu al QUALITY-CERT aplicabile.

7.2. Toate documentele, inregistrarile derulate fiecarui caz in parte, conform procedurilor QUALITY CERT .