# REGULI PENTRU CERTIFICAREA, SUPRAVEGHEREA SI RECERTIFICAREA SISTEMELOR DE MANAGEMENT

# CONDIŢII GENERALE

Pentru a initia procesul de certificare, orice solicitant trebuie sa accepte cerintele stabilite prin prezentul regulament.

Prin acceptarea cerintelor prezentului regulament, solicitantul confirma ca:

- în caz de daune interese aduse terţilor, pricinuite din propria activitate sau propriile produse/servicii şi în cazul în care se încalcă obligaţiile legale, nu i se poate atribui nici un fel de responsabilitate organismului SIMCert;

- activitatile desfasurate de SIMCert pentru certificarea sistemului de management nu pot constitui în nici un caz o alternativa la actiunile întreprinse de autoritatile publice.

Acordarea si mentinerea certificarii implica conformitatea sistemului de management cu cerintele referintialelor aplicabile si nu constituie nici atestarea si nici garantarea din partea SIMCert a respectarii obligatiilor legale si a normativelor tehnice aplicabile, aceasta fiind responsabilitatea exclusiva a organizatiei.

# IMPARTIALITATE SI CONFIDENTIALITATE

# Impartialitate

Pentru a fi impartial si a fi perceput ca impartial SIMCert asigura respectarea urmatoarelor reguli:

- luarea deciziilor este bazata pe dovezi obiective ale conformitatii (sau neconformitatii) obtinute in procesul de certificare;

- deciziile privind certificarea nu sunt influentate de alte interese sau de alte parti;

- sursa prin care se asigura veniturile nu constituie o potentiala amenintare pentru impartialitate.

SIMCert se asigura ca sunt eliminate potentialele amenintari asupra impartialitatii si se angajeaza :

- sa puna la dispozitia partilor interesate documentele care demostreaza eliminarea sau minimalizarea posibilitatilor de aparitie a conflictelor de interese provenite din furnizarea certificarii, inclusiv orice conflicte care apar din relatiile sale;

- sa nu ofere si sa nu furnizeze consultanta pentru sistemul de management al clientilor sai;

- sa nu ofere si nu furnizeze servicii de audit intern pentru clientii sai;

- sa nu certifice un sistem de management pentru care un client a primit consultanta pentru sistemul de management sau audituri interne, atunci cand relatia dintre organizatia de consultanta si SIMCert constituie o amenintare inacceptabila pentru impartialitatea sa;

- sa nu externalizeze unei organizatii de consultanta auditurile pentru sistemul de management al clientilor sai;

- sa nu prezinte activitatile sale de certificare ca avand legatura cu activitatile unei organizatii care furnizeaza consultanta pentru sisteme de management si sa corecteze declaratiile organizatiei de consultanta care sugereaza ca certificarea ar fi mai simpla, mai usoara, mai rapida sau mai putin costisitoare daca s-ar apela la SIMCert;

- sa nu foloseasca personal care a fost implicat in consultanta pentru sistemul de management al clientului in cauza, in ultimi doi ani de la finalizarea consultantei;

- sa solicite intregului personal de certificare, sa actioneze cu impartialitate si sa nu permita presiuni comerciale sau de alta natura care sa le compromita impartialitatea.

# Confidentialitate

SIMCert garanteaza confidentialitatea tuturor informatiilor referitoare la organizatiile solicitante, respectiv certificate.

Informaţiile detinute de SIMCert nu vor fi divulgate terţilor fără acordul scris al organizaţiei, cu excepţia datelor descrise în lista organizaţiilor certificate.

În cazurile în care legea prevede ca informatiile sa fie transmise unor terti, SIMCert va instiinta organizatia referitor la informatiile pe care urmeaza sa le furnizeze.

**Toate persoanele implicate în procesul de certificare** sau care au acces din alte motive la documentele societăţilor certificate, atât personalul colaborator cat si personalul permanent SIMCert, **semnează** **un Cod deontologic** prin care se angajeaza sa respecte regulile SIMCert referitoare la confidentialitate.

# OBLIGAŢII ŞI DREPTURI

# Obligaţiile organizaţiei solicitante/certificate

Organizatia solicitanta, respectiv careia i s-a acordat certificarea, trebuie:

- sa respecte prezentele reguli de certificare;

- sa furnizeze informatii complete privind procesele încredintate tertelor parti;

- sa permita, pe durata de valabilitate a certificatului (trei ani), desfasurarea tuturor auditurilor de supraveghere sau speciale conform planificarii stabilite sau a notificarilor transmise de SIMCert;

- sa furnizeze si sa mentina actualizata toata informatia documentata a sistemului de management;

- sa nu puna in aplicare versiuni modificate ale informatiei documentate referitoare la functionarea sistemului de management pana nu va fi evaluata de SIMCert;

- sa informeze SIMCert despre modificari majore ale proceselor;

- sa informeze în timp util SIMCert despre transferul de proprietate, schimbari de adresa, deschiderea de noi sedii, schimbari ale domeniului de activitate;

- sa respecte obligatiile legale care decurg din serviciile furnizate si din obligatiile contractuale;

- sa efectueze plata activitatilor desfasurate in conformitate cu cerintele specificate de comun acord in contract;

- sa comunice SIMCert, sub sanctiunea revocarii certificarii, eventuala implicare în proceduri judiciare legate de activitatea organizatiei, cu referire speciala la cerintele legale privind responsabilitatea asupra produsului/ serviciului cu defect, accidentelor/incidentelor de mediu sau privind sanatatea si securitatea muncii;

- sa notifice imediat SIMCert asupra eventualelor suspendari sau revocari ale autorizatiilor, licentelor etc, aferente activitatilor din domeniul certificat;

- sa furnizeze numele consultantilor implicati in implementarea si mentinerea sistemului de management;

- sa foloseasca certificatul de conformitate si marca de certificare SIMCert în modul descris în Instructiunea **Reguli de utilizare a marcii de certificare**, cod: **I-8.3**, a carui versiune in vigoare este publicat pe site-ul SIMCert;

# Obligaţii referitoare la efectuarea auditului

Organizatia solicitanta/detinatoare de certificare trebuie:

- sa asigurare conditiile necesare pentru buna desfasurare a auditului;

- sa garanteze completitudinea si autenticitatea documentelor si informatiilor puse la dispozitia auditorilor SIMCert;

- sa asigure echipei SIMCert accesul în conditii de siguranta în toate sectoarele de activitate acoperite de sistemul de management precum si la toate înregistrarile relevante privind procesul de evaluare a conformitatii cu referentialele aplicabile;

- sa asigure ca fiecare auditor sa fie insotit de un ghid, cu exceptia cazului in care s-a convenit altfel cu conducatorul echipei de audit; ghizii nu vor influenta si nu vor interveni in procesul de audit sau privind rezultatele auditului, responsabilitatile acestora rezumandu-se la:

* + stabilirea contactelor si a programarii interviurilor:
	+ organizarea vizitelor in anumite parti ale locatiei sau ale organizatiei;
	+ asigurarea ca regulile referitoare la siguranta in locatie si procedurile de securitate sunt cunoscute si respectate de membrii echipei de audit;
	+ participarea ca martor la audit din partea propriei organizatii;
	+ furnizarea de clarificari sau informatii la cererea unui auditor,

- sa permita accesul echipelor organizatiilor de acreditare, in calitate de observatori, cu comunicarea prealabila din partea SIMCert a numelor acestora;

- sa solicite SIMCert, înainte de audit, acceptul de prezenta a consultantilor în calitate de observatori si, în timpul auditului, sa garanteze respectarea rolului acestora;

- sa îndeplineasca, în timpul prevazut, corectiile/actiunile corective stabilite pentru a elimina neconformitatile identificate precum si cauzele care le-au produs;

- în cazul organizatiilor cu mai multe puncte de lucru, pentru eventualele neconformitati evidentiate într-una din locatii, sa defineasca si sa îndeplineasca, acolo unde este cazul, actiuni corective care sa implice toate locatiile acoperite de certificare pentru a se asigura astfel eliminarea definitiva a neconfomitatilor.

# Drepturile organizaţiei cu sistem/sisteme de management certificate

Organizaţia care deţine certificarea sistemului de management:

- poate face cunoscut faptul ca are implementat un sistem de management certificat si poate folosi marca de certificare in modalitatile pe care le considera potrivite, cu conditia sa respecte regulile definite în Instructiunea **Reguli de utilizare a marcii de certificare**, cod: **I-8.3**;

- îsi poate exprima aprecierea asupra gradului de satisfactie si poate comunica în scris eventualele reclamatii fata de activitatea SIMCert referitoare la activitatea de certificare, supraveghere si recertificare a sistemului de management. SIMCert va folosi aceste informatii pentru a initia actiuni de îmbunatatire a serviciului furnizat;

- poate solicita referinte despre fiecare membru al echipei de audit desemnate pentru auditarea sistemului de management propus pentru certificare;

- poate solicita înlocuirea oricarui membru al echipei de audit SIMCert daca exista conflicte de interese, comunicând aceasta în scris catre SIMCert în perioada de timp stabilita în adresa prin care a fost comunicata organizarea auditului;

- poate face reclamatii privind activitatea echipei de audit SIMCert;

- poate face apeluri fata de deciziile SIMCert referitoare la activitatea de certificare, supraveghere si recertificare a sistemului de management.

# Drepturile şi obligaţiile SIMCert

SIMCert îşi rezervă dreptul de a folosi personalul auditor permanent SIMCert sau colaboratori pentru efectuarea activitatilor de audit.

**OBLIGAŢIILE SIMCert sunt:**

- sa mentina actualizata toata documentatia sistemului sau de management a activitatii de certificare si a documentele destinate solicitantilor si detinatorilor de certificare;

- sa asigure accesul tuturor partilor interesate la informatiile referitoare la procesele sale de audit si certificare, de raspuns la apeluri si reclamatii, precum si pentru verificarea statutului certificarii (respectiv acordarea, extinderea, mentinerea, reinnoirea, suspendarea, restrangerea domeniului si/sau a unui sistem de management, sau retragerea certificarii) oricarei organizatii cu sistem de management certificat;

- sa defasoare activitatile de evaluare in conformitate cu cerintele stabilite prin documentatia sistemului sau de management a activitatii de certificare;

- sa limiteze aplicarea celor descrise în prezentul regulament, precum si activitatile de evaluare si deciziile de certificare, la aspectele specifice domeniului de certificare;

- să garanteze confidenţialitatea tuturor informatiile referitoare la activităţile de certificare a organizaţiei certificate/în curs de certificare;

- sa anunte în mod oficial organizatia in cazul in care informatii referitoare la aceasta urmeaza a fi divulgate ca urmare a aplicarii unor prevederi legale;

- sa analizeze si sa raspunda tuturor sesizarilor, reclamatiilor si apelurilor primite de la partile interesate in conformitate cu cerintele stabilite prin procedurile **Apeluri**, cod: **PC-9.7** si **Reclamatii**, cod: **PC-9.8**.

# Tarife

## Oferta de pret

Tarifele aplicate de SIMCert pentru certificare sunt definite în oferta SIMCert transmisa catre fiecare solicitant. Oferta cuprinde toate tarifele aplicabile procesului de certificare si supraveghere, în raport cu specificul organizatiei si a numarului de persoane implicate în activitatile care fac obiectul certificarii.

Oferta cuprinde tarifele pentru un ciclu complet de certificare, astfel:

- tariful pentru activitatile corespunzatoare etapei de analiza a solicitarii si contractare a activitatilor de certificare (tariful este unic si nu depinde de specificul organizatiei si a numarului de persoane implicate în activitatile care fac obiectul certificari);

- tariful pentru activitatile de evaluare prin audit de certificare (tariful este proportional cu numarul de zile de audit necesare pentru efectuarea activitatilor de evaluare stabilit prin IAF MD 5:2015 si procedurile proprii SIMCert);

- tariful pentru activitatile de evaluare a dosarului de audit, luarea deciziei privind certificarea, emiterea certificatului de conformitate si a marcii de certificare (tariful este proportional cu numarul de referentiale pentru care se emit certificatele);

- tariful pentru activitatile de supraveghere a sistemului de management certificat (tariful este proportional cu numarul de zile de audit necesare pentru efectuarea activitatilor de evaluare stabilit prin IAF MD 5:2015 si procedurile proprii SIMCert).

La determinarea duratei auditului (numarul de zile de audit necesare pentru efectuarea activitatilor de evaluare) se va tine seama de timpul necesar planificarii si realizarii efective a evaluarii eficace a sistemului de management, avand in vedere urmatoarele aspecte:

- Cerintele specifice referentialelor aplicabile privind durata auditurilor;

- marimea, numarul locatiilor si complexitatea proceselor;

- contextul tehnologic si de reglementare;

- activitatile subcontractate incluse in domeniul de aplicare al sistemului de management;

- rezultatele auditurilor anterioare.

Oferta este formulata pe baza informatiilor furnizate de solicitant prin Cererea de certificare, disponibila pe site-ul [www.simcert.md](http://www.simcert.md) . SIMCert isi rezerva dreptul de modificare a ofertei si a conditiilor contractuale stabilite initial in urmatoarele situatii:

- dupa transmiterea cererii de certificare si a cererii de initiere a certificarii, organizatia comunica aparitia unor modificari in cadrul sistemului de management;

- conditiile identificate in urma analizei informatiei documentate (se analizeaza la sediul clientului) din cadrul sistemului de management difera de cele stabilite pe baza informantiilor din cererea de initiere a ertificarii;

- conditiile identificate la fata locului prin activitatile de audit sunt diferite de cele stabilite pe baza informantiilor din cererea de initiere a certificarii si/sau documentatia sistemului de management.

Modificarile privind oferta de certificare pot aparea si ca urmare a unei cereri de extindere/restrangere a domeniului certificat (obiect, filiale, locatii etc.) sau exinderea sistemului de management prin implementarea cerintelor unui nou standard înaintata de organizatia certificata.

Modificarile conditiilor de tarifare descrise în oferta acceptata sunt notificate solicitantilor direct, prin fax sau posta electronica. Acestia au dreptul de a renunta la continuarea procesului de certificare în termen de 30 de zile de la data notificarii modificarilor.

SIMCert nu are dreptul sa modifice tarifele pentru etape ale procesului de certificare finalizate.

Solicitantii care fac uz de dreptul de renuntare sunt obligati sa achite tarifele corespunzatoare etapelor parcurse pana la renuntare.

# Condiţii de plată

Tarifele aferente diverselor etape de certificare trebuie să fie plătite către SIMCert în termenul şi modul indicat în contract.

Contravaloarea activitatii desfasurate de SIMCert este datorata de solicitant chiar si atunci cand certificatul nu a fost emis din cauza neindeplinirii cerintelor de conformitate, sau în caz de renuntare, suspendare sau retragerea certificarii.

Neplata sumelor datorate SIMCert, duce la neefectuarea activitatii din partea SIMCert si, atunci cand este cazul, la emiterea unei scrisori de neîncredere care poate porni o actiune de recuperare a sumelor datorate si/sau chiar retragere a certificarii.

Plata se va face de catre solicitant in contul SIMCert, esalonat, inainte de fiecare etapa de evaluare, numai in lei la cursul oficial al BNM. Tarifele nu includ TVA.

Pretul nu include cheltuielile de deplasare si cazare a echipei de audit care vor fi angajate de catre SIMCert pentru prestarea serviciului de certificare

Anularea si/sau cererea de amânare a unui audit, comunicata catre SIMCert cu un preaviz mai mic de 7 zile, duce la debitarea a 50% din suma totala a auditului planificat.

# CERTIFICAREA

# Solicitarea certificarii

Pentru demararea procesului de certificare solicitantul completeaza si transmite la SIMCert formularele **Cerere de certificare,** disponibile pe pagina **www.simcert.md,** sau, la cerere, pot fi asigurate de SIMCert.

Completarea tuturor datelor solicitate de formulare asigura necesarul de informatii pentru analiza solicitarii in vederea determinarii fezabilitatii auditului.

# Analizarea documentatiei transmise de solicitant si acceptarea cererii

Personalul SIMCert analizeaza informatiile furnizate de solicitant prin Cererea de certificare pentru a stabili daca cerintele referitoare la certificare sunt definite, documentate si intelese in mod clar si daca SIMCert are capabilitatea de a presta serviciul de certificare in ceea ce priveste domeniul certificarii cerute, amplasarea activitatilor solicitantului si orice cerinte speciale. Daca este necesar, se cer completari si clarificari.

Daca in urma analizei este acceptata cererea de certificare, SIMCert elaboreaza si transmite solicitantului oferta de certificare a sistemului de management.

La primirea acceptului solicitantului privind oferta de certificare, SIMCert, elaboreaza proiectul de contract care este transmis solicitantului pentru analiza si semnare.

Solicitantul are dreptul de a-si preciza obiectiile fata de continutul proiectului de contract si, in cazul in care acestea se dovedesc a fi justificate, SIMCert opereaza modificarile necesare.

Semnarea contractului de catre SIMCert si solicitant, asigura cadrul juridic necesar pentru declansarea procesului de evaluare.

Neacceptarea cererii de certificare va fi motivata în scris solicitantului si va duce la întreruperea procedurii de certificare pâna la eliminarea cauzelor.

# Procesul de audit a sistemului de management

Pentru organizarea si desfasurarea activitatilor aferente procesului de audit, SIMCert desemneaza echipa de audit respectandu-se urmatoarele cerinte:

- echipa de audit, in completitudinea ei, detine calificarea profesionala si experienta in domeniile solicitate pentru certificare conform cerintelor stabilite;

- sunt respectate cerintele de impartialitate asa cum sunt ele definite in prezentul regulament.

Componenta echipei de audit este adusa la cunostinta clientului. Eventualele obiectii ale acestuia cu privire la membrii echipei de audit, trebuie transmise la SIMCert in termen de 5 zile de la data inregistrarii la sediul solicitantului a instiintarii transmise de SIMCert.

### 8.3.2. Evaluarea sistemului de management

Pentru desfasurarea activitatilor de evaluare, **SIMCert** are in vedere planificarea si

desfasurarea auditului de certificare initiala, efectuat in doua etape.

#### 8.3.1.1. Etapa I a auditului de certificare initiala

Etapa I a auditului de certificare initiala cuprinde:

* analiza informatiilor documentate ale sistemului de management fata de cerintele din standardul de referinta aplicabil;
* evaluarea sediului, a conditiilor specifice locatiei: procesele si echipamentele utilizate, nivelurile controalelor stabilite (in special pentru clientii cu locatii multiple), cerintele legale si reglementate aplicabile
* derularea discutiilor cu personalul societatii pentru a determina nivelul de pregatire pentru auditul de certificare initiala - Etapa a II-a;
* analiza stadiului SM al clientului in raport cu cerintele standardului / standardelor aplicabile, privitor la stabilirea obiectivelor si realizarea lor, determinarea proceselor si a aspectelor semnificative ale acestora (inclusiv identificarea aspectelor de mediu cu impact semnificativ si/sau pericole cu nivel ridicat de risc/nivel scazut de securitate privind SSO) precum si modul intelegerii de catre personalul societatii a cerintelor sistemului (lor) de management aplicabil (le) ;
* colectarea informatiilor referitoare la locatiile organizatiei, domeniul societatii, a aspectelor legale si de reglementare aferente domeniului, a proceselor si a modului de indeplinire a acestora ;
* verificarea detinerii si valabilitatii autorizatiile necesare pentru activitatile relevante din domeniul de certificare solicitat de organizatie (in cazul in care legislatia o cere);
* colectarea informatiilor referitoare la nivelul de integrare al sistemului (in cazul sistemelor de management integrate): modalitatea de abordare a politicilor si obiectivelor, a mecanismelor de imbunatatire (actiuni corective, masurari si imbunatatire continua) si a planificarii, cu o utilizare a abordarilor privind managementul riscului la nivelul intregii afaceri ;
* verificarea planificarii si efectuarii auditurilor interne si a analizei efectuate de management, precum si daca nivelul de implementare a SM demonstreaza eficacitatea acestuia in vederea certificarii;
* colectarea informatiilor referitoare la sesizarile sau reclamatiile partilor interesate cu privire la calitatea produselor/serviciilor furnizate de societate si / sau la siguranta alimentului; la performanta de mediu / OH&S a societatii;
* colectarea informatiilor referitoare la riscurile identificate asociate realizarii produselor / serviciilor, iar acolo unde se efectueaza audit in vederea certificarii sistemului de management de mediu sau/si OHSAS riscurile de mediu sau/si riscurile OH&S asociate proceselor ce se desfasoara in organizatie;
* analiza alocarii resurselor si stabilirea detaliilor pt. Etapa a II-a a auditului;
* concentrarea pe planificarea Etapei a II-a si stabilirea unui punct de comun acord de plecare pentru desfasurarea Etapei a II-a a auditului de certificare initiala pe baza intelegerii SM si a proceselor de la fata locului, in contextul standardului/standardelor de sistem/sisteme de management sau a altui document normativ.

Auditul de certificare initiala se efectueaza la sediul clientului, de catre personal de evaluare din cadrul echipei de audit, cu respectarea cerintelor SR EN ISO / CEI 17021-1:2015 si/sau SM ISO/TS 22003:2014 transpuse in documentatia SIMCert.

Etapa 1 se incheie prin elaborarea unui Raport de audit etapa 1, in care sunt consemnate toate constatarile auditului, inclusiv identificarea oricarui subiect susceptibil de a fi clasificat ca neconformitate in timpul etapei a II-a a auditului de certificare initiala. Solicitantul are obligatia rezolvarii constatarilor consemnate.

In cadrul etapei a II – a se va verifica modul de rezolvare a constatarilor din etapa 1. Dupa primirea raportului de audit etapa 1, beneficiarul are obligatia rezolvarii constarilor consemnate in termen de maxim 6 luni de la data efectuarii auditului.

In cadrul etapei 2 se va verifica modul de rezolvare a constatarilor. Daca apar schimbari semnificative care pot avea impact asupra sistemului de management, SIMCert poate lua in considerare necesitatea repetarii etapei I, in totalitate sau partial.

Rezultatele etapei I pot conduce la amanarea sau anularea etapei 2. Se poate trece la etapa 2 a auditului, la solicitarea clientului (atunci cand clientul anunta ca a solutionat toate constatarile rezultate din auditul de la etapa I). Poate fi de asemenea necesar ca SIMCert sa isi revizuiască aranjamentele pentru etapa 2.

Perioada de efectuare a implementarii masurilor corective se convine cu clientul si este de maxim 6 luni de la data efectuarii auditului de certificare initiala - etapa I. In cazul depasirii perioadei de sase luni, etapa I va fi repetata. Pe baza celor constatate in etapa I a auditului de certificare initiala auditorul sef poate solicita modificarea timpului de audit pentru etapa a II-a a auditului de certificare initiala si, chiar modificarea echipei de audit.

#### 8.3.1.2. Etapa a II-a a auditului de certificare initiala.

Etapa a II-a a auditului de certificare initiala se desfasoara in locatiile in care clientul desfasoara activitatile din domeniul solicitat pentru certificare si are ca scop evaluarea implementarii si a eficacitatii sistemului de management. Etapa 2 începe odata cu întâlnirea dintre echipa de audit SIMCert si managementul organizatiei pentru a stabili un canal oficial de comunicare si pentru a clarifica planul de audit si modalitatile concrete de desfasurare a activitatilor specificate in plan.

Auditul se efectueaza prin colectarea de dovezi obiective, interviuri, observarea activitatilor, examinarea informatiilor documentate si evaluarea acestora cu obiectivitate in scopul de a se determina gradul de funcţionare a sistemului de management si de conformitate cu cerintele referentialelor aplicabile.

Datele si dovezile obiective colectate sunt înregistrate si evaluate cu scopul de a se formula o apreciere asupra conformitatii sistemului si/sau a evidentia eventuale cai de îmbunatatire a acestuia.

Se pot formula urmatoarele tipuri de constatari:

* **Neconformitate majora** - neindeplinirea uneia sa mai multor cerinte ale standardului sistemului de management sau o situatie care, in baza dovezilor obiective disponibile, ridica dubii serioase cu privire la capacitatea sistemului de management de a realiza elementele de iesire intentionate., referitoare la calitatea produselor /serviciilor livrate de organizatie sau indeplinirea angajamentelor asumate prin politicile declarate.
* **Neconformitate minora** - o abatere izolata de la o cerinta a standardului sau a unui alt criteriu de audit, care nu ridica dubii cu privire la functionarea sistemului de management.

La terminarea auditului, constatarile sunt documentate si explicate organizatiei, clarificând in cadrul sedintei de inchidere orice dubiu referitor la semnificatia acestora. Constatarile sunt documente de echipa de audit in Fise de Neconformitate care sunt predate auditatului.

Dupa primirea si acceptarea Fiselor de neconformitate, auditatul are obligatia de a efectua analiza si determina cauzele neconformitatilor si de a propune corectiile si actiunile corective necesare pentru a rezolva neconformitatile si a elimina cauzele care le-au generat. Aceste informatii sunt transpuse in Fisele de Neconformitate si transmise Auditorului sef pentru analiza in vederea acceptarii.

In urma analizarii propunerilor formulate de auditat, Auditorul Sef, sau auditorul care a consemnat neconformitatea decide daca acestea sunt corespunzatoare sau nu. In cazul când acestea sunt corespunzatoare, Auditorul sef confirma acceptarea acestora si solicita implementarea lor de catre auditat.

In cazul in care corectiile si actiunile corective nu sunt considerate corespunzatoare de catre Auditorul Sef sau auditorul care a consemnat neconformitatea, organizatia auditata reia procesul de analizare a neconformitatii si formuleaza noi propuneri. Procesul este repetitiv si dureaza pana la acceptarea de catre Auditorul sef sau auditorul care a formulat neconformitatea a propunerilor formulate.

Etapa 2 a auditului de certificare initiala se finalizeaza cu un raport de audit elaborat de echipa de audit în decurs de maxim 10 zile de la finalizarea auditului. Raportul se intocmeste in doua exemplare, un exemplar fiind predat conducerii SIMCert iar celalalt transmis auditatului.

SIMCert este proprietarul raportului de audit iar difuzarea acestuia (partial sau in totalitate) catre terti se face numai cu aprobarea SIMCert.

Raportul de audit se poate incheia cu una din urmatoarele doua propuneri ale echipei de audit:

* Favorabila certificarii: în cazul în care nu exista neconformitati majore iar constatarile sunt de asa natura încât nu este nevoie de o verificare suplimentara înainte de prezentarea dosarului Comitetului de Certificare. Obligatia organizatiei este de a trimite, la termenele stabilite, dovezile de implementare a actiunilor corective corespunzatoare, a caror eficacitate va fi determinata la termenul stabilit de auditorul sef;
* Nefavorabilă certificarii: în cazul în care exista neconformitati majore, fiind necesara de la caz la caz, efectuarea unui audit suplimentar sau prezentarea de dovezi obiective. În acest caz procesul de certificare se blocheaza pâna la efectuarea unuia dintre auditurile mentionate mai sus sau prezentarea de dovezi obiective.

## 8.4. Confirmarea raportului de audit de către managementul SIMCert

Dosarul de certificare intocmit de echipa de audit este evaluat de Comitetul de Certificare al SIMCert. Personalul din compunerea acestui comitet dispune de competenta si experienta necesare activitatii de evaluare conform cerintelor SM SR EN ISO/CEI 17021-1:2015, SM SR ISO/CEI TS 17021-2:2013 si SM SR ISO/CEI TS 17021-3:2014 si este selectionat astfel incat sa se respecte conditia de asigurare a independentei si impartialitatii fata de solicitarile de certificare supuse evaluarii.

Comitetul de Certificare analizeaza toate informatiile si dovezile de audit colectate in timpul etapelor I si a II-a a auditului de certificare initiala, constatarile auditului si stabileste concluziile intr-un Aviz al CC.

## 8.5. Decizia de certificare

Decizia de acordare sau nu a certificarii este luata de Conducatorul OC SIMCert, care analizeaza toate informatiile puse la dispozitie si decide certificarea sau nu a sistemului de management. Daca informatiile pe care le are la dispozitie sunt insuficiente pentru a lua o decizie, Conducatorul OC poate dispune o verificare suplimentara.

Atunci când certificarea nu este aprobata, SIMCert comunica în scris organizatiei motivele acestei decizii, iar organizatia poate inainta apel, conform prevederilor prezentului regulament si procedurii „Apeluri” cod PC-9.7.

În cazul in care a fost adoptata decizia de certificare, organizatia primeste un certificat de conformitate cu referintele certificarii aprobate, care cuprinde datele asupra certificarii - numarul certificatului, adresele locatiilor la care se refera certificarea, documentul normativ de referinta, activitatile/procesele din cadrul domeniului certificat; data acordarii primei certificari, termenul de valabilitate, data reinnoirii sau modificarii certificatului si planificarea efectuarii supravegherilor in perioada de valabilitate a certificatului. Certificatul va fi insotit de marca de certificare SIMCert, utilizarea acestora facandu-se in conformitate cu cerintele stabilite prin Instructiunea Reguli de utilizare a marcii de certificare, cod I-8.3.

Certificatul eliberat organizatiei va purta marca organizatiilor de acreditare numai pentru sectoarele în care SIMCert este acreditat. Sectoarele pentru care SIMCert este acreditat sunt înscrise în registrul organismului de acreditare, care poate fi consultata pe pagina Web a acestuia.

## 8.6. Înscrierea organizaţiei in lista societatilor certificate

În urma eliberării certificatului, organizaţia este înscrisă în lista SIMCert a organizaţiilor certificate, informatiile referitoare la valabilitatea certificarii putand fi verificate pe pagina Web www.simcert.md

La solicitarea partilor interesate confirmarea validitatii unei certificari poate fi asigurata de SIMCert si prin confirmare scrisa, cu asigurarea respectarii confidentialitatii informatiilor.

# SUPRAVEGHEREA SISTEMULUI DE MANAGEMENT

Pe durata de valabilitate a certificatului, SIMCert efectueaza audituri de supraveghere programate pentru:

* a verifica mentinerea conformitatii sistemului de management cu cerintele referentialelor aplicabile;
* a controla eficacitatea sistemului de management în raport cu atingerea obiectivelor si asigurarea îmbunatatirii continue.

Pentru planificarea auditurilor de supraveghere (perioada planificata si domeniile /locatiile auditate) se utilizeaza Programul activitatilor de audit, document care se transmite organizatiei auditate dupa semnarea contractului de certificare.

Auditul de supraveghere include cel putin evaluarea:

* audituri interne si analiza efectuata de management;
* analiza actiunilor intreprinse pentru neconformitatile identificate la auditurile anterioare;
* tratarea reclamatiilor ;
* eficacitatea SM cu privire la realizarea obiectivelor clientului certificat ;
* evolutia activitatilor planificate pentru imbunatarirea continua ;
* continuitatea controlului operational ;
* analiza oricaror modificari ;
* utilizarea certificatului de conformitate si a marcii de certificare SIMCert.

Neconformitatile majore rezultate in urma auditului de supraveghere se corecteaza de titularul de certificat si se verifica de SIMCert printr-un audit programat / suplimentar sau prin prezentarea de dovezi documentate.

Mentinerea certificarii se bazeaza pe demonstrarea de catre client a satisfacerii continue a cerintelor care au stat la baza certificarii. Concluzia pozitiva a sefului echipei de audit poate asigura mentinerea certificarii, fara analize independente suplimentare.

Daca in urma auditurilor de supraveghere se constata situatii care se incadreaza in cerintele referitoare la suspendarea, retragerea sau restrangerea domeniului de certificare, atunci auditorul sef documenteaza aceasta in raportul de audit. Raportul de audit va fi evaluat iar concluziile se materializeaza intr-un Aviz al Comitetului de Certificare SIMCert.

Comitetul de Certificare analizeaza toate informatiile puse la dispozitie si recomanda asupra mentinerii certificarii sistemului de management.

Decizia Conducatorului OC SIMCert referitoare la suspendare / retragerea certificarii sau de restrangere a domeniului de certificare sau a sistemului de management este adusa la cunostinta titularului de certificat , care poate face apel la aceasta decizie in conformitate cu prevederile procedurii Apeluri, cod PC-9.7

#  RECERTIFICAREA

Auditul de recertificare este planificat si efectuat anterior expirarii certificarii, pentru a evalua continuitatea indeplinirii tuturor cerintelor standardului aplicabil si a altor normative relevante a sistemului de management, confirmandu-se mentinerea, imbunatatirea si eficacitatea sistemului de management pentru domeniul certificat.

In cadrul auditului de recertificare se va tine cont de performanta sistemului de managent din perioada de certificare, facand o analiza a rapoartelor auditurilor de supraveghe anterioare si a stabilirii noilor conditii in care se va desfasura auditul, cum ar fi :

* schimbari semnificative ale sistemului de management ori ale contextului in care functioneaza sistemul de management (schimbari ale legislatiei);
* locatii multiple;
* certificari integrate.

Auditul de recertificare include audit la fata locului avand in vedere:

* eficacitatea sistemului de management in totalitate,
* angajamentul demonstrat de mentinere a eficacitatii si imbunatatirii sistemului de management
* ca sistemul de management contribuie la realizarea politicii si a obiectivelor declarate.

In cazul constatarii de neconformitati, SIMCert stabileste limitele de timp pentru corectiile actiunile corective, care sa fie implementate inainte de expirarea certificarii .

Decizia de recertificare se bazeaza pe rezultatele auditului de recertificare, a analizei sistemului de management din perioada de certificare si de existenta sau nu a reclamatiilor.

# AUDITURI SPECIALE

## Extindere de domeniu. Extindere pe un alt sistem de management.

Pentru extinderea domeniului unei certificari sau/si extinderea pe un alt sistem de management, clientul completeaza si transmite la SIMCert **Cererea de certificare a sistemului de management, cod: F01/PC-9.1,** formular disponibil pe pagina [www.simcert.md](http://www.simcert.md) sau care poate fi transmis, la cerere, de catre SIMCert

Managementul executiv SIMCert va analiza daca cerintele pentru extindere sunt clar definite, documentate si suficiente pentru a determina activitatile necesare de audit ce se impun, luand in considerare:

* domeniul sau/si sistemul de management de extindere solicitat;
* locatiile unde se desfasoara activitatile pentru care se solicita extinderea domeniului de certificare sau/si sistemului de management;
* timpul necesar pentru finalizare;
* orice alte elemente care influenteaza activitatile de extindere.

Pe baza analizei solicitarii, SIMCert elaboreaza oferta de extindere in baza formularului **Oferta de certificare,** si o transmite solicitantului pentru analiza si acceptare.

Dupa acceptarea ofertei de catre solicitant, SIMCert elaboreaza proiectul **Actului aditional la contractul de certificare/recertificare si supraveghere,** pe care-l transmite solicitantului pentru analiza.

Semnarea actului aditional la contract de catre cele doua parti reprezinta elementul de initiere a procesului de extindere a domeniului de certificare si derularea auditului.

Decizia de extindere se ia în conformitate cu procedura Decizia referitoare la certificare, cod  PC-9.5.

Extinderea certificării se acordă în cadrul aceluiaşi termen de valabilitate al certificării curente. Un nou Certificat şi o nouă Anexă se eliberează, numai după restituirea de către client a precedentului Certificat cu Anexa (Anexele) în original la SIMcert.

Timpul de audit necesar extinderii de domeniu pentru un sistem certificat deja se calculeaza in functie de numarul de personal implicat in activitatile pentru care se solicita extinderea si complexitate domeniului si se stabileste timpul la nivel de supraveghere.

Daca aceasta extindere se desfasoara concomitent cu supravegherea sistemului de management, se mareste corespunzator timpul de audit prin adunarea timpului de audit stabilit pentru supravegherea respectiva cu timpul de audit calculat pentru extindere.

## 11.2.Audituri neprogramate

Auditurile de supraveghere neprogramate anuntate cu putin timp inainte sau neanuntate se initiaza:

* pentru a investiga reclamatiile;
* ca raspuns la modificarile aparute la detinatorul de certificat referitoare la:
	1. statutului legal, comercial, organizațional sau proprietate;
	2. organizare și management (de exemplu personalul cheie: de management, de decizie sau personal tehnic);
	3. adresă de contact și locații
	4. domeniul operațiunilor din cadrul sistemului de management certificat
	5. modificări majore aduse sistemului de management și proceselor;
* cand se constata utilizarea abuziva a certificatului de conformitate si / sau a marca de certificare;
* ca audituri de urmarire la clientii suspendati;
* aparitia unui accident grav sau o încălcare grava a legislatiei in domeniu care a necesitat implicarea autoritatilor de reglementare competente etc.

In aceste cazuri SIMcert va exercita o grija suplimentara in desemnarea echipei de audit deoarece clientul nu are posibilitatea de a obiecta asupra membrilor echipei de audit. Echipa de audit este desemnata de catre Conducatorul OC.

Auditurile de supraveghere neprogramate sunt anuntate cu putin timp inainte de data efectuarii (doua zile lucratoare), societatii vizate fiindu-i transmise conditiile in care aceasta vizita neprogramata este efectuata. Auditul neprogramat este efectuat in baza Planului de audit intocmit de auditorul sef si aprobat de Conducatorul OC.

Formularele utilizate in acest tip de audit sunt formularele prevazute de Procedura specifica de supraveghere, cod PC-9.6.2.2.

Daca in urma auditului de supraveghere neprogramat se constata situatii care se incadreaza in clauzele referitoare la suspendarea/retragerea sau restrangerea domeniului de certificare, detinatorul de certificat va fi informat despre decizia luata in acest sens de catre Comitetul de Certificare SIMCert.

# SUSPENDAREA, RETRAGEREA SAU RESTRANGEREA CERTIFICARII

## Suspendarea certificarii

Suspendarea certificării poate avea loc în cazul în care clientul voluntar solicită acest lucru, datorită imposibilităţii temporare de desfăşurare a activităţii în condiţiile în care a fost certificat SMC, pentru o perioadă de maxim 6 luni, pentru întreg domeniul de certificare sau pentru o parte a acestuia. Solicitarea se face în scris, menţionând clar:

a) domeniul de certificare pentru care solicită suspendarea, locaţiile şi activitatile/procesele respective;

b) motivele care determină neîndeplinirea cerinţelor de certificare;

c) durata pentru care solicită suspendarea (maxim 6 luni).

In baza recomandarii Comitetului de Certificare, Conducatorul OC ia decizia de suspendare/ retragere/ restringere, care se inregistreaza in formularul **Decizia de certificare**, cod **F04/PC-9.5**.

Decizia va indica domeniul de suspendare a certificatului si durata (care nu va depăşi 6 luni) si va fi semnata de catre Conducatorul OC si transmisa clientului prin e-mail, fax, posta.

În cazul suspendării voluntare, clientul trebuie să solicite, în scris, ridicarea suspendării, cu cel puțin 30 de zile lucrătoare înainte de expirarea perioadei de suspendare, precizând modul de rezolvare a aspectelor care determinaseră solicitarea suspendării.

In perioada de suspendare a certificării organizația nu mai are dreptul, conform Contractului de certificare, de a face uz în nici un fel de referiri la certificat sau la statutul de organizație certificata.

Suspendarea certificării nu afectează data la care expiră Certificatul, nu implică rezilierea contractului si rămân în vigoare obligaţiile contractuale ale clientului.

Perioada de suspendare nu trebuie să depășească perioada de valabilitate a certificatului (referitor la etapa de reînnoire a certificării).

Atunci cand SIMcert a suspendat certificarea in urma neconformitatilor depistate sau a incalcarii conditiilor contractuale, sau in alte situatii enumerate in Politica privind suspendarea, restrangerea sau retragerea certificărilor, suspendarea se aplică in baza rezultatelor auditului, a dovezilor insuficiente / incorecte prezentate pentru inchiderea neconformitatilor si/sau a informatiilor ce confirma motivul suspendarii.

Neprimirea notificării de către client, indiferent de motiv, nu înlătură valabilitatea deciziei de suspendare a certificării și intrarea sa în vigoare la data menționată.

Atunci cand **Decizia de certificare** prevede efectuarea unui audit special, clientul trebuie să asigure condiţiile pentru efectuarea acestuia în decurs de 30 de zile lucrătoare pana la expirarea termenului limita a suspendării.

In decursul perioadei stabilite in **Decizia de certificare**, de îndată ce clientul demonstrează inlaturarea neconformitatilor si îndeplinirea cerinţelor, a regulilor de certificare prin prezentarea dovezilor la sediul SIMcert sau in auditul special (dupa cum este mentionat in decizie), SIMcert organizeaza sedinta Comitetului de certificare pentru a analiza situatia privind ridicarea suspendarii, in urma carui fapt Conducatorul OC ia decizia de mentinere sau restringere a certificarii (dupa caz).

Costurile auditului special sunt suportate de client.

Informaţia despre suspendarea/ ridicarea suspendarii certificării este plasata pe pagina Web [www.simcert.md](http://www.simcert.md) accesibilă publicului.

In cazul in care la termenul specificat nu se ridica suspendarea, SIMcert va retrage certificatul.

Ulterior ridicării suspendării certificării, SIMcert poate lua ca măsură intensificarea auditurilor de supraveghere (de exemplu: efectuarea auditului de supraveghere la sediu mai devreme decât a fost planificată).

## Amânarea activității de către client

In cazul in care SIMCert primește o solicitare scrisă (prin e-mail, poștă, fax) din partea clientului, privind amânarea auditului de supraveghere drept urmare a reorganizării sau suspendării temporare a activității sale, solicitarea este analizată în funcție de specificul cazului, luând în considerare motivele si durata amânării. Daca clientul solicita amanarea auditului de supraveghere pe o perioada **mai mare de 2 luni**, atunci SIMcert poate poate decide suspendarea certificării.

## 13.2. Retragerea certificarii sau restrangerea domeniul de certificare

## Restringerea domeniului de certificare

Daca in termen de sase luni de la suspendarea certificarii se constata esecul rezolvarii problemelor care au generat suspendarea, SIMCert, la recomandarea Comitetului de Certificare, poate restrange domeniul de certificare acordat clientului, excluzand partile care nu indeplinesc cerintele certificarii sau poate retrage certificarea**.**

Restrângerea certificării poate avea loc si în cazul în care clientul solicită acest lucru, în acest caz solicitarea se face în scris, menţionând clar domeniul de certificare, activitatile, procesele/locaţiile pentru care se solicită restrângerea certificării, precum si motivele care determină neîndeplinirea cerinţelor de certificare.

**Avizul Comitetului de Certificare** va specifica domeniul de restrangere a certificarii, decizia finala fiind semnata de catre Conducatorul OC, apoi transmisa clientului prin e-mail, fax, posta.

În cazul restrîngerii domeniului certificării, SIMCert emite un certificat nou, respectiv si anexa noua, in care se indica domeniul de certificare dupa restrângere, fara modificarea termenului de valabilitate. Restrângerea nu afectează perioada de valabilitate a certificatului.

În cazul restrângerii certificării, clientul nu mai poate depune timp de 1 an solicitare pentru extindere pentru domeniul pentru care s-a aplicat restrângerea.

Informatia privind restrângerea domeniului certificării se publică pe pagina web [www.simcert.md](http://www.simcert.md) accesibilă publicului.

Titularul de certificat are obligatia de a restitui SIMCert vechiul document de certificare, respectiv si anexa lui, in ziua de primire a celui nou.

## Retragerea certificarii

Conform **Politicii SIMcert privind suspendarea, restringerea sau retragerea certificarilor** SIMcert poate decide retragerea certificarii atunci cand acest fapt este solicitat de client sau in cazul cand clientul nu se conformeaza cerintelor standardului de referinta si /sau nu respecta conditiile contractuale.

O organizaţie certificata poate renunta voluntar la certificare printr-o notificare oficiala transmisa catre SIMcert cu cel putin 30 de zile in avans.

Ca urmare a renunţării la certificare, SIMCert exclude organizaţia din **Registrul companiilor certificate**. Informaţia despre retragerea certificării este accesibilă publicului pe pagina [www.simcert.md](http://www.simcert.md).

În cazul în care sunt constatate neconformităţi majore in cadrul auditurilor de supraveghere, recertificare sau speciale, care conduc la suspendarea/ retragerea/ restrangerea certificării sau sunt identificate situații dintre cele menționate in **Politica privind suspendarea, restrangerea sau retragerea certificărilor**, auditorul sef mentioneaza in Raportul de audit propunerea de suspendare/ retragere/ restrangere a certificării, care ulterior este transmis cu toate rezultatele/inregistrarile auditului (dosarul clientului) pentru analiza si luarea deciziei.

In urma adoptarii deciziei de retragere a certificarii, SIMCert informeaza in scris, cu confirmare de primire, detinatorul despre aceasta decizie, precum si motivul care a stat la baza deciziei, solicitand restituirea certificatului si a anexei lui **in termen de 5 zile** de la data transmiterii/primirii deciziei de catre client.

Retragerea certificării anulează valabilitatea certificatului și conduce la încetarea contractului de certificare.

La cererea oricărei dintre părţi, SIMCert va declara în mod corect statutul certificarii sistemului de management al clientului ca fiind suspendat, retras sau restrâns.

Orice client poate să facă apel la decizia de suspendare/restrângere/retragere a certificarii, conform procedurii SMC **Apeluri**, cod **PC-9.7**.

# UTILIZAREA CERTIFICATULUI DE CONFORMITATE SI A MARCII DE CERTIFICARE

## Generalitati

Mărcile de certificare eliberate de SIMCert reprezinta proprietatea SIMCert, sunt înregistrate in modul stabilit şi se acordă spre utilizare organizaţiilor certificate de SIMCert.

Dreptul de utilizare a mărcii de certificare SIMCert îl au numai clienţii-titulari care au fost certificaţi de SIMCert, în urma evaluării sistemului de management pentru care au solicitat certificarea.

Clientii certificati pot utiliza marca de certificare si pot face referiri la certificarea sistemului de management atata timp cat aceasta certificare este valabila.

Marca de certificare nu va fi utilizata pe produsul realizat de organizatie, pe ambalajul produsului sau intr-un mod care ar putea sugera ca certificarea se refera la conformitatea produsului sau serviciului. Marca de certificare nu va fi utilizata pe rapoartele sau certificatele laboratoarelor de incercari, de etalonare sau inspectie.

Marca de certificare este transmisa clientilor in format electronic impreuna cu certificatul de conformitate pentru sistemul de management.

SIMCert verifica pe parcursul activitatilor de supraveghere modul de utilizare al marcii de certificare de catre clientii certificati.

# MANAGEMENTUL RECLAMATIILOR, APELURILOR SAU DISPUTELOR

## 16.1. Reclamatii

Procesul de primirea, validarea, investigarea si tratarea reclamatiilor care ii sunt adresate SIMCert sunt descrise în procedura SM **Reclamații, cod PC-9.8**.

Reclamatiile pot fi facute de:

a) solicitantii de certificare si clientii certificati – privind nerespectarea prevederilor contractuale;

b) organizatii de terta parte/persoane fizice - referitoare la operatorii certificati de SIMCert**.**

Politica SIMCert in domeniul tratarii reclamatiilor are la baza urmatoarele principii esentiale:

* dreptul si accesul liber al tuturor entitatilor de a adresa reclamatii;
* tratarea impartiala si confidentiala a reclamatiilor;
* depunerea reclamatiilor, investigarea acestora si decizia referitoare la reclamatii nu se rasfrange discriminatoriu impotriva reclamantului;
* respectarea prevederilor legale privind rezolvarea la timp a reclamatiilor;
* întreprinderea corectiilor si/sau actiunilor corective adecvate pentru rezolvarea adecvata a acestora și analiza riscurilor posibile;
* evidenta, accesul si pastrarea tuturor inregistrarilor referitoare la reclamatii, precum si a actiunilor corective care s-au efectuat.

SIMCert nu-și asumă nici o responsabilitate pentru producerea de pagube sau accidente în funcționarea defectuoasă sau din culpă a proceselor și instalațiilor din cadrul organizațiilor cu sistem de management certificat și nici produsele/ serviciile cu defecte.

Ca urmare, reclamațiile din aceste categorii nu intră în sfera de competență a SIMCert ca organism de certificare a sistemelor de management, acestea trebuie să fie adresate furnizorilor de produse/ servicii sau organismelor cu responsabilități în domeniu (agenția pentru protecția drepturilor consumatorilor, inspecția muncii, etc.).

Reclamatiile sunt analizate in cadrul SIMCert de catre Comisia de analiza a reclamațiilor, condusa de administratorul SIMCERT.

SIMCert trateaza reclamatiile in maximum 30 de zile de la primirea si inregistrarea acestora si, ori de cate ori este posibil, furnizeaza reclamantului rapoarte de progres, precum si rezultatul reclamatiei în scris.

In situatii speciale, la solicitarea comisiei desemnate, termenul de solutionare poate fi prelungit, aceasta situatie fiind comunicata si reclamantului.

In urma analizei se pot lua urmatoarele decizii:

* se accepta reclamația și se stabilesc actiuni corective adecvate pentru rezolvarea obiectului reclamației astfel:
* se respinge reclamatia (in cazul in care aceasta se considera neintemeiata) si se comunica reclamantului cat si clienților certificati decizia SIMCert.

În situatia in care reclamantul considera ca reclamatia nu a fost solutionata intr-o maniera care sa-l satisfaca, poate sa faca apel conform procedurii ”Apeluri”, cod PC-9.7.

## 16.2.Apeluri

Agentii economici, clientii SIMCERT, pot face apeluri fata de **SIMCert** referitor la certificarea sistemelor de management, in cazul cand nu sunt de acord cu deciziile SIMCert care ii afecteaza si anume:

* refuzul de a accepta o solicitare;
* refuzul de a continua auditul;
* cereri de acțiuni corective;
* modificări ale domeniului de certificare;
* deciziile de restrîngere, suspendare, retragere sau neacordare a certificarii, precum şi absenţa unei astfel de decizii.

Apelurile se primesc la sediul SIMCert in forma scrisa, insotite de dovezi documentate.

Apelurile se pot depune la sediul SIMCert in termen de 5 zile de la data comunicarii deciziei respective clientului.

Nu se mai pot face apeluri atunci cand termenele prevazute in deciziile SIMCert sunt depasite.

SIMCert rezolva apelurile in maximum 30 de zile de la primirea si inregistrarea acestora si comunica in scris agentului economic concluzia Comisiei de Apel in maximum 5 zile. In situatii speciale, la solicitarea Comisiei de Apel, termenul de solutionare poate fi prelungit, dar nu mai multde **cât 10 zile** aceasta situatie fiind comunicata si apelantului.

Comisia de Apel se intruneste la solicitarea Administratorului. In functie de natura apelului, in vederea rezolvarii intr-un mod competent, Comisia de Apel, poate face o analiza suplimentara printr-o consultare tehnica a subiectului (lor) mentionate in apel.

Comisia de Apel analizeaza forma si continutul documentelor aflate la dispozitia sa cu privire la decizia SIMCert in cauza si pe baza ansamblului de considerente de ordin tehnic si juridic care concura la aprecierea continutului apelului, verifica respectarea procedurilor SIMCert si propune, dupa caz, actiuni de aprobare sau respingere a apelului care va fi comunicata partilor implicate (apelant, SIMCert, management SIMCert).

Comisia poate decide amanarea unei concluzii privind apelul, pentru o data ulterioara, in cazul cand este necesara o analiza mai competentă, prin implicarea expertului tehnic sau pentru efectuarea unui audit la fata locului.

# LITIGII

Orice controverse care pot aparea in executarea, aplicarea sau interpretarea prezentelor reguli trebuie solutionate pe cale amiabila. In cazul in care concilierea directa nu este posibila prin parcurgerea etapelor prevazute in prezentul document, partile sunt indreptatite sa recurga la mediere sau la actiune in justitie.