

REGULI GENERALE DE CERTIFICARE A CONFORMITATII PRODUSELOR

1. PREZENTARE GENERALA RAD CERT-OCP

1.1. Activitatea desfasurata de SC RAD CERT SRL – ca organism de certificare a conformitatii produselor – este identificata prin abrevierea **RAD CERT-OCP**;

1.2. Prezentele *Reguli generale de certificare a conformitatii produselor* stabilesc modul in care trebuie sa se defasoare activitatea de certificare a conformitatii produselor, tinand cont de :

- domeniile de competenta **RAD CERT-OCP** ;
- domeniul in care se desfasoara activitatea de certificare la solicitarea unei organizatii ;
- documentele ce trebuie utilizate, respectiv procedurile **RAD CERT-OCP**, standardele de referinta si reglementarile aplicabile (domeniu voluntar/ domeniu reglementat) ;
- responsabilitatile personalului implicat si
- inregistrările utilizate.

1.3. **RAD CERT-OCP** a implementat un sistem de certificare in conformitate cu cerintele standardului **SR EN 45011:2001 – Cerinte generale pentru organismele care aplica sisteme de certificare a produselor (Ghid ISO /CEI 65/1996)** a elaborat si implementat un sistem de documente, avand ca scop stabilirea conformitatii cu standardele de referinta pentru produsul/le solicitate pentru certificare si cu prevederile reglementarilor aplicabile .

Domeniu:	Sisteme de Certificare/Atestare	Documente de referinta aplicabile
0.	1.	2.
voluntar	<i>Schema nr. 1 de certificare –Certificarea produselor realizate in proces continuu de productie</i>	- SR EN 45011 :2001 – Cerinte generale pentru organisme care aplica sisteme de certificare a produselor (ISO/CEI Ghid 65 :1996) ;
	<i>Schema nr. 2 de certificare –Certificarea loturilor de produse</i>	- SR Ghid ISO/CEI 67 :2006 – Evaluarea conformitatii. Principii fundamentale ale certificarii produselor ;

Toate aspectele legate de procesul de evaluare sunt comunicate din timp organizatiei solicitante iar initierea procesului se face dupa obtinerea acordului acesteia, in termenele stabilite de procedurile **RAD CERT-OCP** si cele ale *Contractului de Certificare* (conform „Programului de certificare”, ANEXA C din Contract) in contextul in care au fost clarificate toate problemele.

1.4. La finalizarea procesului de certificare se elibereaza pentru produsele certificate:

Domeniu	Finalizare proces certificare – se acorda:	Obs.
voluntar	<i>Schema 1 de certificare:</i>	- SR EN 45011 :2001 - SR Ghid ISO/CEI 23 :2006
	<i>Schema 2 de certificare:</i>	

2. DOCUMENTE DE REFERINTA PENTRU CERTIFICAREA PRODUSELOR

2.1. Documente RAD CERT-OCP:

- Manualul Calitatii organismului de certificare produse – **RAD CERT-OCP**, cod MC-P-01;
- Regulamentele si procedurile de certificare **RAD CERT-OCP**.

2.2. Standarde, Ghiduri:

- SR EN 45011 :2001 – Cerinte generale pentru organisme care aplica sisteme de certificare a produselor (ISO/CEI Ghid 65 :1996) ;
- IAF GD 5 :2006 – Issue 2 – General Requirements for Bodies operating Product Certification Systems ;
- SR EN ISO /CEI 17000 :2005 – Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale ;
- SR ISO 10005 :2007 – Managementul calitatii. Ghid pentru planurile calitatii ;
- SR ISO 19011 :2003 – Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calitatii si al mediului ;
- SR Ghid ISO/CEI 67 :2006 – Evaluarea conformitatii. Principii fundamentale ale certificarii produselor ;
- SR Ghid ISO/CEI 7 :2006 – Linii directoare pentru redactarea standardelor utilizate in evaluarea conformitatii ;
- SR Ghid ISO/CEI 23 :2006 – Metode pentru indicarea conformitatii cu standardele in sistemele de certificare de terta parte ;
- SR Ghid ISO/CEI 27 :2006 – Linii directoare pentru actiunile corective pe care trebuie sa le intreprinda un organism de certificare in caz de utilizare abuziva a marcii de conformitate ;
- Legea 608/2001 – privind evaluarea conformitatii produselor cu modificarile si completarile ulterioare ;
- Directiva 89/106/CEE – Produse pentru constructii (HG 622/2004 privind stabilirea conditiilor de introducere pe piata a produselor pentru constructii, cu modificarile si completarile ulterioare).

2.3. Reglementari

- reglementari specifice produsului sau procesului tehnologic in care se realizeaza produsul.

3. TERMENI SI DEFINITII

- **actiune corectiva** – actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati detectate sau a altei situatii nedorite;
- **actiune preventiva** – actiune de eliminare a cauzei unei neconformitati potentiale sau a altei posibile situatii nedorite;
- **cerinta** – nevoie sau asteptare care este declarata, in general implicita sau obligatorie;
- **certificarea conformitatii** - actiunea unei terte parti care dovedeste existenta increderii adecvate ca un produs, proces sau serviciu, corespunzator identificat este in conformitate cu un anumit standard cu un alt document normativ;
- **conformitate** – indeplinirea unei cerinte;
- **document normativ** – document care specifica reguli, linii directoare sau caracteristici pentru activitati sau rezultatele acestora ;

NOTA 1 – Termenul « document normativ » este un termen generic care se refera la documente precum standardele, specificatiile tehnice, codurile de buna practica si reglementarile.

NOTA 2 - Se considera « document » orice suport de informatie impreuna cu informatiile inregistrate in sau pe acestea.

NOTA 3 – Termenii referitori la diferite tipuri de documente normative sunt definiti considerand documentul si continutul sau ca un tot unitar.

- **furnizor** – partea responsabila pentru a se asigura ca produsele indeplinesc si,dupa caz, continua sa indeplineasca, cerintele pe care se bazeaza certificarea;

- **neconformitate** - neindeplinirea unei cerinte;

- **neconformitate majora** - nerespectarea unei conditii specificate, care poate conduce la blocarea respectiv nefunctionarea sistemului de management al calitatii, care poate fi remediata prin actiuni corective;
- **neconformitate minora** - nerespectarea unei conditii specificate, care nu conduce la blocarea sau nefunctionarea sistemului de management al calitatii si care se remediaza prin actiuni corective;

- **observatii** – de regula constatari care prin aplicarea actiunilor corective conduc la imbunatatirea activitatilor respective.

- **organism de certificare** - organism care efectueaza certificarea;

- **reglementare** - document care contine reguli cu caracter obligatoriu si care este adoptat de catre o AUTORITATE;

- **reglementare tehnica** - reglementare care prevede conditii tehnice, fie in mod direct, fie prin referire la un standard, la o specificatie tehnica, la un cod de buna practica sau care preia integral continutul acestora;

- **sistem de certificare produs** – sistem care are propriile reguli de procedura si de management pentru efectuarea evaluarii care conduce la emiterea unui document de certificare si la mentinerea ulterioara a acestuia.;

- **schema de certificare produs** – sistem de certificare a produselor referitor la produse specifice pentru care se aplica aceleasi cerinte specificate, reguli specifice si proceduri;

- **solicitant (pentru certificare)** - persoana sau organism care incearca sa obtina o licenta de la organismul de certificare;

- **specificatie tehnica** – document care prescrie conditiile tehnice pe care trebuie sa le indeplineasca un produs, proces sau serviciu ;

NOTA 1 – O specificatie tehnica trebuie sa indice, cand este cazul, procedeul (procedeele) care permite (permit) sa se determine daca sunt indeplinite conditiile prescrise.

NOTA 2 – O specificatie tehnica poate fi un standard, o parte dintr-un standrd sau un document independent de un standard.

- **standarde armonizate** – standarde echivalente – standarde care au acelasi subiect, aprobate de diferite organisme cu activitate de standardizare, care asigura interschimbabilitatea produselor, proceselor si serviciilor sau intelegerea mutuala a rezultatelor incercarilor sau a informatiilor furnizate de aceste standarde.

NOTA : Standardele armonizate pot totusi sa contina diferente de prezentare si chiar de fond, de exemplu indicatii referitoare la mijloacele de indeplinire a conditiilor din standard, preferinte in cazul unor alternative sau varietati, prevazute in notele explicative.

-**supravegherea conformitatii** - evaluarea conformitatii pentru a determina continuitatea conformitatii cu conditiile specificate;

-**evaluarea specifica** - pentru organizatiile care isi defasoara activitatea in domeniul reglementat sau in conditii care presupun prevederi specifice in cadrul procesului de certificare vor fi evaluate si modul in care sunt aplicate si mentinute prevederile aplicabile aferente (ex. standarde europene armonizate, directive, legislatie armonizata).

3. PRINCIPIILE CARE STAU LA BAZA ACTIVITATII DE CERTIFICARE

RAD CERT-OCP aplica un sistem clar si eficient pentru certificarea conformitatii produselor, care tine seama de cerintele standardelor de referinta si a documentelor conexe aplicabile, cu respectarea principiilor de baza pentru un organism de certificare cum sunt:

- **Impartialitatea RAD CERT-OCP** - este asigurata prin structura organizatorica, sistemul de management adoptat si politicile stabilite.

- **Accesul liber** – este asigurat prin tratarea in mod egal si nediscriminatoriu a tuturor organizatiilor care solicita certificarea de catre **RAD CERT-OCP**.
- **Competenta personalului RAD CERT-OCP** – este demonstrata prin criteriile stabilite pentru selectarea, evaluarea si monitorizarea personalului utilizat in procesul de certificare , criterii stabilite in conformitate cu cerintele standardelor internationale de referinta.
- **Responsabilitatea**, atat a organismului **RAD CERT-OCP** cat si a organizatiei solicitante / - certificate este stabilita prin documentele de certificare.
- **Transparenta/ accesul nediscriminatoriu la certificare** este asigurata prin disponibilitatea de a furniza informatii la zi, in limitele stabilite de standardul de referinta si acordul clientilor sai, despre procesul de certificare.

RAD CERT-OCP, pune la dispozitie informatii referitoare la certificare, atat prin documente pe suport de hartie cat si pe suport informatic.

- **Confidentialitatea** datelor referitoare la clientii sai - este asigurata de **RAD CERT-OCP** prin *codul deontologic* semnat de fiecare persoana care participa la procesul de evaluare si prin *clauzele contractuale* prin care se obliga sa respecte confidentialitatea informatiilor obtinute.
- **Reactivitatea la reclamatii** – este asigurata de structura organizatorica a **RAD CERT-OCP** precum si prin prevederile procedurate referitoare la tratarea oricarui tip de litigiu ce poate aparea in relatiile sale cu clientii.

4. REGULI GENERALE PENTRU CERTIFICAREA CONFORMITATII PRODUSELOR

Prezentele reguli genreale contin pe langa informatii cu caracter genral si cerintele specifice **RAD CERT-OCP** pentru organizatiile interesate in vederea:

- **certificarii** unui produs / familii de produse;
- **mentinerii certificarii** pe toata perioada de valabilitate a acesteia;
- **prelungirii, extinderii sau renuntarii** la certificare.

Produsele pe care **RAD CERT-OCP** le certifica trebuie sa fie conforme cu cerintele documentelor de referinta aplicabile.

La finalizarea procesului de certificare **RAD CERT-OCP** elibereaza:

LICENTA de certificare – prin care se inregistreaza si identifica toate **CertIFICATELE de Conformitate** eliberate unei organizatii;

Certificatul de Conformitate – prin care se precizeaza conformitatea unui produs cu cerintele standardului de referinta.

RAD CERT-OCP publica periodic pe site-ul sau , www.radcert.ro lista cu organizatiile care au obtinut ceretificarea conformitatii produselor pecum si listele cu cele carora li s-a suspendat sau retras certificarea. Pentru obtinerea certificarii si mentinerea acesteia organizatiile trebuie sa respecte cu strictete prezentele reguli generale.

5. ETAPELE PROCESULUI DE CERTIFICARE A CONFORMITATII PRODUSELOR

RAD CERT-OCP desfasoara activitatea de certificare a produselor in baza cerintelor prevazute in documentele normative intocmite conform SR Ghid ISO/CEI 7:2006, nominalizate si puse la dispozitia organismului de solicitant iar procedura de certificare are la baza cerintele standardului SR EN 45011:2001.

Documente de referinta RAD CERT-OCP – proceduri generale (PG), proceduri de certificare produs (PCP), proceduri de lucru pentru produs (PLP), instructiuni de lucru (ILP - dupa caz), instructiuni specifice (ISP) pentru fiecare produs pentru care se deruleaza procedura de certificare.

5.1. Schemele de certificare RAD CERT - OCP

RAD CERT-OCP aplica, in functie de solicitarea unei organizatii urmatoarele scheme de certificare:	
<u>Schema 1 de certificare RAD CERT-OCP</u> – corespunzatoare Sistemului nr. 5 de certificare , conform SR Ghid ISO/CEI 67 :2006 <i>Evaluarea conformitatii. Principii fundamentale ale certificarii produselor</i> , utilizata in procesul de certificare a conformitatii produselor realizate intr-un proces de productie continuu si stabil.	<u>Schema 2 de certificare RAD CERT-OCP</u> – corespunzatoare Sistemului nr. 1b de certificare , conform SR Ghid ISO/CEI 67 :2006 <i>Evaluarea conformitatii. Principii fundamentale ale certificarii produselor</i> , utilizata in procesul de certificare a conformitatii unui lot de produse
Sunt derulate urmatoarele etape:	Sunt derulate urmatoarele etape:
a – esantioane, conform procedurilor proprii; b - determinarea caracteristicilor prin incercari sau evaluare; c - evaluarea initiala a procesului de productie sau a sistemului de management al calitatii, dupa caz, d – evaluarea rapoartelor de incercare si evaluarea finala; e – decizie f - LICENTA – cu drept de utilizare a Certificatului si Marcii RAD CERT-OCP ;	a – esantioane, conform procedurilor proprii; b - determinarea caracteristicilor prin incercari sau evaluare; c - evaluarea rapoartelor de incercare si evaluarea finala; e – decizie f - LICENTA – cu drept de utilizare a Certificatului RAD CERT-OCP ;
g – supravegherea procesului de productie si/sau a sistemului calitatii producatorului; g – supravegherea prin incercari sau inspectii ale esantioanelor de pe fluxul de productie si/sau piata libera	-
<i>Document de referinta RAD CERT-OCP: Procedura „ Certificarea conformitatii produselor” cod PCP-01</i>	<i>Documente de referinta RAD CERT-OCP: Procedura „ Certificarea loturilor de produse” cod PCP-12</i>

NOTA: RAD CERT – OCP poate dezvolta ulterior si alte scheme proprii de certificare in conformitate cu alte documente/cerinte.

A – CERTIFICAREA CONFORMITATII PRODUSELOR – Sistem nr. 5 de certificare.

5.2. Etapele procesului de certificare

Etapele si activitatile procesului de certificare a conformitatii produselor sunt prezentate in **Diagrama FLUX – procesul de certificare a conformitatii produselor**, si cuprinde:

- **A. Certificarea produsului**
 - *Cererea initiala;*
 - *Pregatire pentru evaluare (evaluare preliminara);*
 - *Evaluarea conformitatii produsului;*
 - *Raportul de evaluare/Decizia privind acordarea/neacordarea certificarii*

- **B. Supravegherea organizatiilor certificate.**

5.2.1. Etapa 1 - Cererea initiala (initierea certificarii)

Organizatia interesata in certificarea conformitatii produselor poate contacta **RAD CERT-OCP**:

- direct, la sediul organismului sau prin posta (adresa: B-dul Mircea Voda, Nr. 44, Bl. M17/1, Sector 3, București);
- telefonic – la numerele de telefon: 021/320.80.01 si 0728 909.637 sau
- prin fax la numarul 021/320.80.02 sau
- adresa de mail: rad.cert@personal.ro sau
- prin accesarea paginii de Web: radcert.ro.

Procesul de certificare se initiaza numai transmiterea de catre Organizatie a **CERERII de CERTIFICARE** (formular cod F PCP-02-04) care contine urmatoarele informatii:

- denumirea produsului/lor pentru care se solicita certificarea;
- numarul de angajati;
- locatia/le unde se executa produsul;
- date de contact complete (tel., fax, numele persoanei de contact).

In baza acestor date Directorul executiv intocmeste si transmite **OFERTA de certificare**. Procedura de certificare se initiaza numai dupa primirea acceptului organizatiei.

In cazul in care scrisoarea de intentie a fost facuta pe formularul **RAD CERT-OCP (Cerere de certificare produse, formular cod F PCP-02.04, preluat de pe paina de web)** se solicita si completarea si transmiterea **Chestionarului de evaluare preliminara (formular cod F PCP-02.05)**.

In cazul in care nu au fost utilizate aceste formulare, **RAD CERT - OCP** pune la dispozitia organizatiei, **“Mapa de documente informative pentru certificarea conformitatii produselor”**, (Cod MDP-01) care cuprinde toate informatiile, cerintele si documentele care trebuie cunoscute de organizatie, in vederea pregatirii pentru certificare precum si formularele necesare a fi completate pentru initierea certificarii. Costul **Mapei de documente informative** este cuprins in tariful de initiere a certificarii.

NOTA: Informatiile din MDP-01 impreuna cu formularele mentionate se gasesc pe pagina de web: www.radcert.ro. Pentru orice informatii suplimentare solicitantii se pot adresa **RAD CERT-OCP**.

Formularele *Cererea de certificare* si *Chestionarul de autoevaluare* trebuie transmise la **RAD CERT-OCP** impreuna cu toate documentele necesare pentru sustinerea cererii de certificare (conform „**Lista documentelor care trebuie prezentate de organizatia solicitanta pentru certificarea conformitatii produselor**”, (formular cod F PCP-02.06).

Documentele depuse de organizatie stau la baza analizei privind:

- stadiul procesului de certificare (certificare initiala /recertificare);
- incadrarea in domeniile de competenta ale **RAD CERT - OCP**;
- completitudinea datelor furnizate de solicitant (adresa, locatii, date de contact, personal etc);
- rezolvarea tuturor divergentelor (daca a fost cazul);
- posibilitatea derularii *Programului de certificare de catre RAD CERT - OCP* (stabilire componenta echipa de audit, estimare timp de audit, alte date privind organizatia etc);
- stabilirea inregistrarilor ce vor trebui completate etc.

In cazul in care in urma analizei efectuate nu exista nici un fel de obiectii, Directorul executiv aproba trecerea la etapa de intocmire si redactare a proiectului de *Contract de Certificare*.

Activitatile privind initierea certificarii sunt prezentate detaliat in procedura RAD CERT-OCP PCP-02”Cererea de oferta”.

Contractul de Certificare

Contractului de Certificare i se alocă un număr de contract din *Registrul de evidenta cereri/contracte de certificare (cod formular F PG-08.04)* si poate fi finalizat (semnat si stampilat de ambele parti) direct - la sediul **RAD CERT - OCP** sau al organizatiei, unde se va si semna.

Negocierile care se pot face si eventualele discount-ri care pot fi acordate organizatiei solicitante, se refera strict la activitatile derulate de **RAD CERT-OCP** – contractare /evaluare / redactare Certificate si nu include negocieri privind nederularea unor etape / reducerea numarului de zile de audit /reducerea numarului de incercari sau acceptarea unor laboratoare de incercari neacreditate.

Dupa semnarea *Contractului de Certificare*, **RAD CERT - OCP** deschide *Dosarul de certificare* al organizatiei solicitante. Pentru asigurarea identificarii si trasabilitatii *Dosarului de certificare*, acesta va purta numarul *Contractului de certificare*, pe toata durata de valabilitate a certificarii (numarul este unic, indiferent de modul de finalizare a procesului de certificare).

Pentru „*Actele Aditionale*” la contracte (fomular Cod F PG-08.06), care se intocmesc in cazul aparitiei unor modificari, se deschide un nou *Dosar de certificare*, cu acelasi numar ca al *Contractului de Certificare*, urmat de numarul *Actului Aditional*.

Toate datele sunt stabilite in „*Fisa de analiza a contractului*”, (formular Cod F PCP-03.01), aspecte ce vor fi evaluate in timpul *auditului etapa 1*.

Activitatea privind derularea etapei de contractare este prezentata detaliat in procedura generala RAD CERT-OCP - PG-08 ”Analiza contractului”.

5.2.2. Etapa 2 - Actiuni premergatoare pentru evaluarea conformitatii produselor

Activitatile premergatoare evaluarii se refera la planificarea etapelor de certificare si cuprind:

- *stabilirea programului de audit* – data inceperii/finalizarii certificarii, convenita impreuna cu organizatia (dar cu respectarea procedurilor RAD CERT-OCP);
- *stabilirea componentei echipei de audit*;
- *necesitatea alocarii de resurse noi*: proceduri/instructiuni, experti tehnici (in echipa de audit / evaluare *Dosar de certificare*, contactarea unui nou Laborator de incercare-daca este cazul etc);
- *stabilirea Laboratorului de incercari, acreditat*, in vederea efectuarii incercarilor – disponibilitatea acestuia, incadrarea in termenele solicitate de organizatie (cu aproximatie) precum si obtinerea acordului in scris a organizatiei.

La baza acestei activitati se afla **Documentatia tehnica a produsului** transmisa de organizatia solicitanta, finalizata prin redactarea **Raportului de evaluare preliminara a documentatiei produsului**. (formular cod *FPCP-03.04*).

In cadrul acestei etape se poate stabili necesitatea efectuarii unei vizite la fata locului respectiv un **audit de pre-evaluare**.

NOTA: Daca organizatia are cel putin un sistem de management certificat cu RAD CERT auditul de pre-evaluare se poate face si la sediul **RAD CERT-OCP**. In caz contrar auditul de pre-evaluare se planifica la sediul organizatiei solicitante/locatia unde se executa produsul.

In cadrul *Auditului de pre-evaluare*, echipa de audit culege informatii si date privind :

- sediul organizatiei si punctul/punctele de lucru unde se realizeaza produsul (daca exista);
- disponibilitatea documentatiei tehnice in cadrul organizatiei - in conformitate cu cerintele **RAD CERT- OCP**;
- modul in care este prezentat in documente procesul/produsul precum si aspectele legale si reglementarile aferente si modul de indeplinire a cerintelor acestora (ex. autorizatii exploatare /echipamente/personal etc);
- analiza alocarii resurselor ;
- orice alte informatii necesare pentru pregatirea derularii *auditului de certificare* (privind componenta echipei de audit, timpul de audit, procedurile/instructiunile necesare – daca este cazul).

Finalizarea vizitei de pre-evaluare se regaseste in **Raportul de audit de pre-evaluare** (care se intocmeste in conformitate cu regulile de procedura *PCP-04 Auditul de certificare*).

Pentru trecerea la etapa urmatoare, dupa semnarea **Contractului**, solicitantul trebuie sa achite contravaloarea activitatii de **Audit de pre-evaluare**.

Vizita de pre-evaluare se poate finaliza cu constatari si/sau observatii, pentru care organizatia trebuie sa prezinte un *Program de masuri*. Implementarea actiunilor corective va fi evaluata la **auditul de certificare**.

NOTA: Stabilirea unor actiuni corective ineficiente pot conduce, in cadrul auditului de certificare, la transformarea constatarilor/observatiilor in neconformitati ceea ce poate determina necesitatea efectuarii unui audit de urmarire.

Activitatile premergatoare evaluarii conformitatii produselor sunt prezentate detaliat in procedura RAD CERT-OCP PCP-03 iar pregatirea si derularea auditului (vizitei) de pre-evaluare in procedura PCP-04 – Audit de certificare.

5.2.3. Etapa 3 - Evaluarea conformitatii produsului (auditul de certificare)

a - Derularea auditului de certificare

In timpul auditului de certificare echipa de audit – auditor sef, auditor/auditori (dupa caz), expert tehnic trebuie sa realizeze:

- **evaluarea procesului de productie** in care se realizeaza produsul pentru care se deruleaza procedura de certificare - se aplica prevederile procedurii **PCP – 04 Auditul de certificare** si inregistrările aferente auditului;
- **evaluarea sistemului de control aplicat produsului/procesului tehnologic** in vederea asigurării realizării cerintelor din standardul/le de referinta ale produsului - se aplica prevederile instructiunilor **RAD CERT - OCP** (intocmite pentru fiecare produs/familie de produse si care contine **Chestionare specifice** pentru evaluarea produsului, inregistrari de pe fluxul de productie) – se aplica prevederile procedurii **PCP-08 Controlul productiei in vederea certificării produsului**;
- **prelevarea unui esantion reprezentativ** in vederea efectuării incercarilor de tip intr-un Laborator acreditat - se aplica prevederile procedurii **PCP – 09 Esantionare**;
- luarea masurilor in vederea **transmiterii esantionului la Laboratorul acreditat**, selectat din *Lista laboratoarelor acreditate.....subcontractate de RAD CERT-OCP* in vederea efectuării incercarilor conform proceduri - **PCP-10 Incercari initiale de tip** .
- evaluarea actiunilor corective stabilite pentru constatarile de la auditul de pre – evaluare (daca este cazul).

Auditul se desfasoara obligatoriu la sediul organizatiei precum si la punctele de lucru declarate (daca este cazul) unde se realizeaza produsul.

Obiectivele din timpul vizitei preliminare sunt analizate detaliat in timpul auditului de certificare.

Etapetele auditului de certificare, responsabilitatile echipei de audit, inregistrările, clasificarea neconformitatilor sunt prezentate detaliat in procedurii **PCP-04 Auditul de certificare**.

In timpul auditului, in prezenta expertului tehnic din echipa de audit, se preleveaza esantionul care va fi transmis la Laboratorul de incercari (conform procedura **PCP-09 Esantionare**). Predarea esantionului se face de reprezentantul **RAD CERT-OCP** în baza unui **Proces verbal de predare – primire** (formular **FPCP-09.03**) in maxim sapte zile de la data prelevării.

Incercarile se efectuează conform **Listei incercarilor de tip** (formular **FPCP-10.02**) elaborat de expertul tehnic, in Laboratorul de incercari acreditat (selectat si acceptat de **RAD CERT-OCP** prin procedurile proprii).

Auditul de certificare se considera finalizat numai dupa primirea **Rapoartelor de incercari**, de la Laboratorul/le de incercari.

Raportul de audit. (formular cod **F PCP-04.09**) se transmite organizatiei in maxim zece zile de la data finalizării.

b - Auditul de urmarire (dupa caz)

Auditul de urmarire se deruleaza de **RAD CERT-OCP** atunci cand:

a - auditul de certificare se finalizeaza cu neconformitati (chiar daca rezultatul incercarilor este corespunzator) sau

b - rezultatul incercarilor nu corespunde cerintelor standardelor de incercari pentru produs (chiar daca auditul de certificare s-a finalizat fara neconformitati).

- **Auditul de certificare se finalizeaza cu neconformitati - auditul de urmarire** se planifica si se deruleaza atunci cand in urma derularii **auditului de certificare** – rezulta neconformitati majore sau mai mult de 7 neconformitati minore.

Daca in cadrul auditului de urmarire, nu se pot inchide neconformitatile (majore si/sau minore dupa caz) stabilite la auditul de certificare, se programeaza un nou audit de urmarire. Se accepta cel mult un al doilea audit de urmarire.

Pentru obtinerea certificarii, auditul de urmarire trebuie sa se finalizeze fara neconformitati, se pot admite doar observatii (dar nu se accepta 2 observatii pentru aceeasi clauza sau paragraf al standardului de referinta, care pot conduce la transformarea acestora in neconformitate minore).

- **Rezultatul incercarilor nu corespunde cerintelor standardelor de incercari pentru produs** - atunci cand rezultatul **Rapoartelor de incercari** nu corespunde cerintelor din standardele de referinta (indiferent ca auditul de certificare s-a finalizat fara neconformitati), se planifica un audit de urmarire si se preleveaza un nou esantion pentru reluarea acelor incercari cu rezultate necorespunzatoare – se respecta prevederile procedurii **Evaluarea incercarilor, PCP - 08**.

c - Inregistrările auditului

Fiecare audit se finalizeaza cu inregistrari care se predau Responsabilului de contract. Sunt considerate inregistrările auditului:

- **Planul de audit,**
- **Raportul de audit,**
- **Raport privind activitatea de control,**
- documente rezultate din activitatea de esantionare: **Procesul verbal de esantionare, Procesul verbal de predare al esantionului la Laboratorul de incercari;**
- **Raportul/Rapoartele de incercare** (in cazul in care incercarile se efectueaza in mai multe Laboratoare);
- Chestionare:
 - **Chestionarul de evaluare preliminara** - in cazul derularii auditului de evaluare preliminara,
 - **Chestionarul general de evaluare a conformitatii produselor** si ,
 - **Chestionare specifice pentru evaluare.....** - intocmite pentru fiecare produs/familie de produse)
- Alte documente/inregistrari rezultate din procesul de evaluare.

Procesul de certificare al produselor se planifica si se desfasoara in conformitate cu prevederile **PCP-04 „Auditul de certificare ”, PCP-09 Esantionare** , standardului **SR EN ISO 19011:2003** , a standardului de referinta, **SR EN 45011:2001** precum si a **standardelor specifice produsului**.

*Expertul tehnic din echipa de audit, dupa primirea Rapoartelor de incercari, intocmeste **Raportul de evaluare a incercarilor de tip.***

Expertul tehnic:

- poate propune Auditorului sef si conducerii **RAD CERT - OCP** reluarea unor incercari/incercarilor in cazul unor rezultate necorespunzatoare ;
- refacerea acelor incercari ale caror rezultate se afla la limita de admisibilitate sau refacerea acestor incercari la sediul organizatiei, in prezenta sa, atunci cand organizatia are un Laborator propriu;

5.2.4. Etapa 4 - Evaluarea finala si decizia privind certificarea conformitatii produselor

Evaluarea finala si decizia privind certificarea cuprinde urmatoarele secvente principale :

- Intocmirea *Sintezei activitatilor de evaluare la fata locului*, de catre responsabilul de contract, in baza *Rapoartelor de audit* intocmite de echipele de audit (vizita preliminara/audit de certificare/audit de urmarire nr. 1/audit de urmarire nr. 2 – dupa caz) plus anexele la Rapoartele de audit (conform paragraf 6.2.3.3.31).
- *Raportul de evaluare Tehnica*, intocmit de catre expertul tehnic pe domeniu din cadrul Comitetului Tehnic (altul decat cel din cadrul echipei de audit) impreuna cu recomandarea privind acordarea / neacordarea certificarii;
- Luarea *Deciziei de Certificare* pe baza recomandarii **Comitetului Tehnic**;
- *Comunicarea deciziei privind certificarea* si inmanarea *Licentei de certificare*, *Certificatului* si LOGO-lui **RAD CERT - OCP** organizatiei certificate.

In cazul deciziei de respingere a certificarii, daca organizatia o apreciaza ca incorecta, poate face contestatie scrisa, care va fi tratata conform procedurii generale cod **PG - 13** „*Apeluri si reclamatii*”.

Responsabilul de contract intocmeste *Programul de supraveghere* pentru organizatia care a obtinut certificarea conformitatii produsului. Aceste documente se inmaneaza organizatiei certificate odata cu *Licenta de certificare* (formular cod *FRUC-01.01P*) prin care se acorda organizatiei:

- *dreptul de utilizare a Certificatului RAD CERT-OCP* (formular cod *FRUC-01P.02*);
- *dreptul de utilizare a Marcii RAD CERT - OCP* (formular cod *FRUC-01P.03*) se poate transmite inregistrata pe un CD sau prin mail) precum si
- „*Regulamentul de utilizare a Licentei, Certificatului si Marcii RAD CERT - OCP*”, (cod RUC – 01 P);
- *Copie dupa Raportul/Rapoartele de incercari*;

Activitatea privind luarea Deciziei finale privind certificarea conformitatii produsului este prezentata in procedura PCP - 05 „Evaluarea finala si Decizia privind certificarea”.

6. SUPRAVEGHEREA ORGANIZATIILOR CERTIFICATE

6.1. Organizatiile care au obtinut certificarea conformitatii produselor sunt supuse, in conformitate cu *Schema de certificare nr. 1*, pe perioada de valabilitate a certificatului (3 ani), unei activitati de supraveghere stabilite si definite conform procedurii **PCP - 06** „*Supravegherea organizatiilor certificate*”.

6.2. Activitatile de supraveghere, cuprinse in programul intocmit, sunt stabilite prin *Contractul de Certificare* pe toata perioada de valabilitate a *Certificatului* eliberat (3 ani).

6.3. Supravegherea organizatiilor certificate se realizeaza prin audituri de supraveghere programate sau neprogramate, in numar de 2, primul la 12 luni de la acordarea certificarii iar al doilea la 24 luni.

6.4. Auditurile de supraveghere se efectueaza de catre echipe de audit stabilite de **RAD CERT–OCP**, conform **PCP - 04** „*Auditul de certificare*” pe baza unui *plan de audit* si se incheie cu un *Raport de audit*. Se aplica aceleasi prevederi stabilite la pct. 6.2.3.

6.5. In timpul vizitei de supraveghere se deruleaza urmatoarele activitati :

- *auditul de supraveghere* – in cadrul caruia sunt evaluate procesul de productie, sistemul calitatii (dupa caz) sau ambele ;
- *incercarea produselor* - fie prin esantionarea produsului in fabrica sau de pe piata libera sau amandoua sau inspectii a esantioanelor

Daca una sau mai multe caracteristici definesc produsul, incercarile care le definesc pot fi reluate la fiecare supraveghere.

6.6. Daca in urma vizitei de supraveghere :

- **nu rezulta neconformitati minore/majore** (sau in timpul auditului de urmarire se constata ca au fost implementate actiunile corective) ;
- **rezultatele incercarilor se incadreaza in limitele stabilite** de standardele de referinta, echipa de audit propune **mentinerea certificarii sau retragerea**.

6.7. Pe baza rezultatelor auditului si a **Sintezei activitatilor de certificare RAD CERT-OCP** ia decizia, dupa caz, privind mentinerea, suspendarea, retragerea, modificarea sau reinnoirea certificarii.

6.8. In cazul deciziei de respingere a certificarii, daca organizatia o apreciaza ca incorecta, poate face contestatie scrisa, care va fi tratata conform procedurii generale **“Apeluri si reclamatii”, PG - 13**.

Activitatea privind activitatea de supraveghere este prezentata in procedura PCP - 06 „Supravegherea organizatiilor certificate”.

7. - CERTIFICAREA LOTURILOR DE PRODUSE – in domeniul voluntar

7.1. Certificarea loturilor de produse se aplica pentru organizatiile care au fost certificate in conformitate cu **Schema 2 de certificare RAD CERT-OCP**, corespunzatoare **Sistemului nr. 1b de certificare (conform SR Ghid ISO/CEI 67 :2006 Evaluarea conformitatii. Principii fundamentale ale certificarii produselor)**.

7.2. Activitatea de certificare a loturilor individuale de produse se poate derula pentru loturile:

- realizate in alte conditii decat in flux continuu;
- destinate comercializarii, depozitate la producator.

7.3. Procesul de certificare a conformitatii unui lot de produse cuprinde urmatoarele etape principale (conform **Schema fluxului de certificare a conformitatii unui lot de produse - Anexa 1 din PCP-12 Certificarea loturilor de produse**):

- Cererea de oferta;
- Actiuni premergatoare pentru evaluarea conformitatii produselor;
- Auditul de certificare
- Audit de urmarire (dupa caz);
- Evaluarea finala si decizia privind certificarea.

7.4. Procedura de certificare se deruleaza conform procedurii de certificare a produselor pentru **Schema 1 de certificare RAD CERT-OCP** mai putin **etapa de supraveghere** (care nu se aplica pentru produsele care fac parte din loturi individuale de produse).

7.5. **Evaluarea finala** si **decizia** privind certificarea cuprinde aceleasi secvente ca si pentru produsele din Schema 1 **RAD CERT-OCP** respectiv :

- Intocmirea **Sintezei activitatilor de evaluare la fata locului**;
- **Raportul de evaluare Tehnica**;
- **Decizia de Certificare**.

7.6. *Comunicarea deciziei privind certificarea* impreuna cu inmanarea:

- *Licentei de certificare*
- *Certificatului de Conformitate ;*
- *Copiilor dupa Raportul/Rapoartele de incercari;*

7.7. In cazul deciziei de respingere a certificarii, daca organizatia o apreciaza ca incorecta, poate face contestatie scrisa, care va fi tratata conform procedurii generale cod **PG - 13** „*Apeluri si reclamatii*”.

7.8. **Oprirea procesului de certificare** – in cazurile in care organizatia aflata intr-o etapa de derulare a procesului de certificare numai doreste continuarea acestuia, procesul de certificare se poate incheia pe cale amiabila.

7.9. **RAD CERT - OCP** notifica organizatiei inchiderea procesului de certificare atunci cand:

- organizatia renunta la certificare, neexistand posibilitatea implementarii actiunilor corective pentru neconformitatile constatate;
- organizatia considera prea mare efortul pentru implementarea actiunilor corective;
- nerespectarea conditiilor contractuale sau din procedura de certificare care conduc la rezilierea contractului.

7.10. In cazurile in care organizatia renunta la certificare, neexistand posibilitatea financiara pentru implementarea actiunilor corective sau pentru rezolvarea neconformitatilor constatate de **RAD CERT - OCP** in urma analizei efectuate poate sista temporar procesul de certificare. Durata sistarii nu poate fi mai mare de 12 luni (se tine cont si de perioada de oprire a lucrului in special in domeniul de activitate al constructiilor), procesul de certificare fiind reluat cu evaluarea corespunzatoare unui proces initial de certificare.

8. MENTINEREA, EXTINDEREA, RESTRANGEREA, SUSPENDAREA, RETRAGEREA TOTALA SAU PARTIALA A CERTIFICARII

8.1. Pe toata perioada de valabilitate si supraveghere a certificarii conformitatii produselor organizatiei certificate, pot interveni urmatoarele activitati si operatii :

- *Mentinerea certificarii;*
- *Extinderea certificarii (pentru aceeasi familie de produse sau alt/alte produse);*
- *Restrangerea certificarii;*
- *Suspendarea certificarii, partiala sau totala;*
- *Retragerea certificarii totala sau partiala;*
- *Reinnoirea certificarii, dupa expirare sau renuntare.*

a. *Mentinerea certificarii* - se hotaraste in cazul indeplinirii in continuare de catre organizatia certificata a tuturor conditiilor de certificare initiale.

In cazul constatarii, prin auditul de supraveghere, a unor abateri de la conditiile initiale de acordare a certificarii, se decide - in functie de gravitatea abaterilor respective - *suspendarea certificarii* (numai pentru o parte din subunitatile/ procesele organizatiei) sau totala sau *retragerea certificarii*, partiala sau totala, functie de masurile luate de organizatie sau functie de gravitatea /repetabilitatea abaterilor.

b. *Extinderea certificarii* - se face in urma solicitarii in scris de catre titularul *Certificatului*. Acesta poate solicita certificarea unor *produse* pe care le-a dezvoltat ulterior certificarii initiale sau a unor *puncte de lucru/filiale, cu adrese diferite de sediul initial certificat unde se realizeaza produsul certificat*.

c. *Restrangerea certificării* se aplica atunci când titularul *Certificatului* înaintează o cerere privind restrangerea activităților – respectiv sistarea realizării produsului certificat sau când în timpul vizitelor de supraveghere, se constată de către echipa de audit **RAD CERT-OCP** nerespectarea cerințelor inițiale.

d. În cazul *suspendării* sau *retragerii certificării*, organizațiile pot face contestații, care se vor trata conform procedurii generale “*Apeluri și reclamații*”, PG - 13.

e. *Reînnoirea certificării* se aplica organizațiilor, care la expirarea valabilității *Certificatului*, solicită reînnoirea acestuia.

Situațiile menționate mai sus sunt prezentate în procedura generală RAD CERT-OCP « Mentinerea, extinderea, restrangerea, suspendarea, retragerea, modificarea și reînnoirea certificării », cod PG – 12.

8.2. **RAD CERT-OCP** păstrează toate înregistrările din banca sa de date cu privire la organizațiile și produsele certificate, precum și toate dosarele de certificare complete ale organizațiilor, pe toată durata menținerii certificării. La aceste înregistrări accesul se face în conformitate cu regulile de procedură stabilite de **RAD CERT-OCP**.

8.3. La expirarea sau retragerea certificării, *Dosarele de certificare*, împreună cu toate înregistrările aferente, se arhivează și se păstrează, în condiții reglementate, încă cel puțin 3 ani.

9. RECERTIFICARE

Recertificarea se aplica organizațiilor, care la expirarea valabilității *Certificatului*, solicită reînnoirea acestuia.

9.1. *Recertificarea* se efectuează:

a - la expirarea duratei de valabilitate a *Certificatului de Conformitate* - ca urmare a solicitării clientului pentru derularea în continuare a activității de certificare (informarea organizației de către **RAD CERT-OCP** privind expirarea certificării se face cu 3 luni înainte de termen);

b - în cazul modificării referențialului – în acest caz se parcurge tot procesul de certificare, derulat în conformitate cu noul referențial.

c – în cazul re tehnologizării fluxului de producție în care se realizează produsul certificat.

9.2. Informarea organizației de către **RAD CERT-OCP** privind expirarea certificării se face cu 3 luni înainte de termen.

9.3. Pot apărea următoarele situații:

A - dacă pe toată perioada de valabilitate a *Certificatului*, în timpul auditurilor de supraveghere nu au fost identificate neconformități majore, nu au existat reclamații întemeiate și au fost prezentate dovezi privind menținerea conformității produsului la nivelul cerut de standard, realizarea obiectivelor stabilite prin politicile organizației - reînnoirea certificării se poate planifica să se efectueze odată cu ultima vizită de supraveghere. În aceste condiții se aplică discount-ri la tariful de recertificare.

Toate condițiile privind procesul de recertificare se vor stipula în *Actul adițional* încheiat la *Contractul de Certificare* inițial.

Eliberarea *Certificatului* și a *Marcii RAD CERT-OCP* se face după prezentarea *Dosarului de certificare* în *Comitetul Tehnic*.

B – dacă pe perioada de valabilitate a *Certificatului*, în timpul auditurilor de supraveghere au fost identificate neconformități majore sau în timpul evaluărilor au fost identificate de către echipa de audit aspecte care ar putea afecta menținerea conformității la nivelul cerut de standard, reînnoirea certificării se planifică să se efectueze separat de ultima vizită de supraveghere (sau se alocă o perioadă de timp suficientă pentru evaluarea tuturor cerințelor).

La reînnoirea certificării organizația trebuie să prezinte documentația revizuită, actualizată iar **RAD CERT – OCP** trebuie să evalueze toate procesele menționate în *CEREREA* de recertificare.

*Activitatea este prezentată detaliat în procedura de certificare
“Recertificarea conformității produselor», PCS - 07.*

10. OPRIREA PROCESULUI DE CERTIFICARE

10.1. În cazurile în care organizația aflată într-o etapă de derulare a procesului de certificare nu mai dorește continuarea acestuia, procesul de certificare se poate încheia pe cale amiabilă.

10.2. **RAD CERT-OCP** notifică organizației oprirea procesului de certificare atunci când:

- organizația renunță la certificare, neexistând posibilitatea implementării acțiunilor corective pentru neconformitățile constatate;
- organizația consideră prea mare efortul pentru implementarea acțiunilor corective;
- nerespectarea condițiilor contractuale sau din procedura de certificare care conduc la rezilierea contractului (ex. neaplicarea acțiunilor corective, necesitatea a mai mult de două audituri de urmărire și refuzul organizației de a le accepta etc.).

10.3. În cazurile în care organizația renunță la certificare, neexistând posibilitatea financiară pentru implementarea acțiunilor corective sau pentru rezolvarea neconformităților constatate de **RAD CERT-OCP** în urma analizei efectuate poate sista temporar procesul de certificare.

Durata stării nu poate fi mai mare de 12 luni (se ține cont și de perioada de oprire a lucrului în special în domeniul de activitate al construcțiilor), procesul de certificare fiind reluat cu evaluarea corespunzătoare unui proces inițial de certificare.

11. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE ORGANIZAȚIILOR CERTIFICATE

11.1. Drepturile organizației certificate

- Să utilizeze marca de certificare pe documentele de publicitate /reclama conform prevederilor din *Regulamentul de utilizare a Licenței, Certificatului și Marcii RAD CERT-OCP pentru conformitatea produselor*, (cod RUC-01 P).
- Să i se asigure securitatea și confidențialitatea datelor/ informațiilor/ documentelor puse la dispoziția **RAD CERT-OCP**.
- Să aibă acces la toate informațiile la zi cu privire la procesul de certificare (inclusiv cea referitoare la posibilitatea opririi acestuia, în caz de nerespectare a obligațiilor de la pct. 11.2, chiar dacă *Contractul de Certificare* a fost semnat).
- Să convină cu **RAD CERT-OCP** întocmirea Planului de Audit.

- Sa conteste, din motive intemeiate, unii membrii ai echipelor de audit si/sau a Laboratorului/lor de incercari unde se vor efectua incercarile initiale de tip.
- Sa isi formuleze documentat punctul de vedere cu privire la neconformitatile identificate de **RAD CERT-OCP**.
- Sa fie informat cu privire la deciziile **RAD CERT-OCP** inainte de aplicarea prevederilor acestora.
- Sa faca sesizari privind activitatea desfasurata de **RAD CERT-OCP**, sa conteste deciziile acestuia si sa isi sustina punctul de vedere, in vederea solutionarii litigiului.
- Sa fie inscris pe lista organizatiilor care au obtinut certificarea conformitatii produselor.

11.2. Obligatiile organizatiei certificate

- Sa aiba documentat procesul de productie in care se realizeaza produsul fata de care se solicita certificarea, in conformitate cu standardul de referinta
- Sa transmita la RAD CERT-OCP documentele prezentate la pct. 2.2 in vederea declansarii procesului de certificare a conformitatii produselor.
- Sa colaboreze cu echipa de audit **RAD CERT-OCP** privind certificarea conformitatii produselor.
- Sa notifice in maxim 30 de zile organismului modificarile aparute in perioada de certificare care pot afecta functionarea conformitatii produselor (Ex: structura organizatorica, domeniul de activitate, statutul juridic, schimbari la nivelul de management, locatii, echipamente de productie etc).
- Sa furnizeze organismului de certificare toate datele solicitate necesare derularii activitatii de certificare, supraveghere sau de rezolvare a litigiilor, reclamatilor, apelurilor sau a modificarilor survenite fata de conditiile initiale.
- Sa faciliteze derularea actiunilor de audit si sa asigure conditiile de spatii de munca, de securitate si dupa caz echipamentele necesare.
- Sa stabileasca actiunile corective si termenele aferente pentru aplicare si sa le prezinte auditorului sef .
- Sa asigure accesul echipei de audit la zonele si locatiile prevazute a fi evaluate.
- Sa utilizeze *Certificatul si Marca*, numai pentru produsele pentru care au fost eliberate si sa garanteze ca nu foloseste certificarea decat in concordanta cu prevederile cerintelor stabilite de **RAD CERT-OCP**.
- Sa inceteze utilizarea intregului material publicitar sau efectuarea de referiri la certificare in perioada de suspendare sau anulare a Certificatului.
- Sa restituie la cererea **RAD CERT-OCP** documentele de certificare la incetarea dreptului de utilizare a acestora.
- Organizatia nu are dreptul sa modifice sigla **RAD CERT-OCP**, sa stearga sau sa adauge informatii suplimentare sau sa modifice proportiile intre diferitele elemente ale acesteia. Se accepta numai marirea sau micșorarea dimensiunilor LOGO-lui si in cazul in care nu exista posibilitati de tiparire color sau datorita numarului mare de exemplare in care trebuie tiparita, se accepta o singura culoare – **negru**.
- Sa utilizeze Marca **RAD CERT-OCP** numai pentru produsele pentru care a derulat si obtinut certificarea conformitatii.
- In cazul folosirii abuzive, **RAD CERT-OCP** isi rezerva dreptul, ca in urma unor reclamatii sau a autosesizarii, sa suspende sau sa retraga dreptul titularului Certificatului de a-l utiliza. Decizia se va lua functie de gravitatea abuzului si se va comunica titularului Certificatului care poate face contestatie la *Comitetul de Apel* al **RAD CERT-OCP**.
- Sa permita reprezentantilor organismelor de recunoastere, cu care **RAD CERT-OCP** colaboreaza, sa participe in calitate de observatori in echipele de audit ale organismului de certificare.
- Sa achite in avans si/sau la termenele mentionate in contract sumele pentru fazele de certificare/supraveghere.
- Sa nu aiba nici o pretentie asupra sumelor achitate, in cazul suspendarii sau rezilierii contractului de certificare.
- Sa anunte **RAD CERT-OCP** in scris asupra solicitarii de renuntare la certificare.
- Sa transmita la **RAD CERT-OCP** noile revizii ale documentelor sistemului de management si sa le pastreze /distruge (conform procedurii proprii) pe cele perimate transmise de **RAD CERT-OCP**.
- Sa nu aduca prejudicii imaginii **RAD CERT-OCP** atat prin activitatile derulate cat si prin declaratiile efectuate, inclusiv cele in scop de publicitate.

12. TRATAREA APELURILOR SI RECLAMATIILOR

12.1. **RAD CERT-OCP** are adoptata o politica de deschidere fata de orice sesizare privind modul de derulare al activitatilor sale. Orice sesizare este analizata de **RAD CERT-OCP**, conform procedurii generale “*Apeluri si reclamatii*”, PG - 13.

Apelurile:

RAD CERT-OCP inregistreaza ca apeluri:

- deciziile nefavorabile privind acordarea /menținerea, extinderea, reducerea, suspendarea (partiala sau totala), retragerea (partiala sau totala) , modificarea si reinnoirea certificarii;
- solutionarea nefavorabila a reclamatiiilor .

Sesizarile identificate ca *Apeluri* se primesc și sunt transmise spre analiză *Comitetului de Apel*. Pentru a putea fi analizate *de catre* Comitetul de Apel acestea trebuie sa contina urmatoarele:

- a. date de identificare pentru apelant;
- b. domeniul vizat;
- c. problema intalnita (prezentare detaliata) ;
- d. motivarea efectuării apelului;
- e. prezentarea de dovezi (pentru pct. d);
- f. solutionarea propusa;
- g. persoana de contact (dupa caz);
- h. semnatura si data reprezentantului legal al apelantului.

Durata tratării apelului nu trebuie să depășească 30 de zile.

Reclamațiile:

RAD CERT-OCP inregistreaza ca reclamatii:

- Intarzieri in derularea procesului de certificare, de catre **RAD CERT-OCP**;
- Lipsa de informare a modului de derulare a procedurii de certificare, ceea ce conduce la consemnarea de neconformitati;
- Prestatia echipei de audit.

Reclamațiile, pentru a fi analizate trebuie sa contina urmatoarele:

- date de identificare pentru reclamant;
- domeniul vizat;
- descrierea problemei intalnite;
- persoana de contact (dupa caz);
- documente anexate (dupa caz);
- despagubirea ceruta.

Durata tratării reclamatiei nu trebuie să depășească 30 de zile.

Contestatiile

In timpul derularii procesului de certificare, **RAD CERT-OCP** poate inregistra si alte tipuri de reclamatii.

RAD CERT-OCP inregistreaza drept **contestatii** si:

- intarzieri privind comunicarea cu personalul **RAD CERT-OCP**;
- facturi gresit intocmite;
- privind componenta echipelor de audit;
- privind persoanele care trateaza reclamatii/ Responsabilul de contract;
- privind publicarea unor date eronate/incomplete pe site-ul **RAD CERT-OCP** etc.

Contestatiile se adreseaza de regula Directorului executiv, care stabileste masuri imediate de rezolvare. Dupa caz, cand sunt clasificate ca reclamatii, ele sunt tratate ca atare.

Acestea se trateaza in maxim 3 zile de la inregistrare (care poate fi facuta in scris sau telefonic sau prin orice alt mijloc electronic).

Activitatea este prezentata detaliat in procedura generala “Apeluri si reclamatii”, PG - 13.

13.UTILIZAREA CERTIFICATULUI DE CONFORMITATE si MARCII RAD CERT-OCP

13.1.In urma certificarii se acorda organizatiei **certificarea conformitatii produselor** pentru care se elibereaza un **Certificat de Conformitate** precum si dreptul de utilizare a **Marcii RAD CERT-OCP**.

13.2. In cazul efectuarii unor modificari in structura organizatiei care pot conduce la restrangerea domeniului de certificare, organizatia are obligatia de a informa **RAD CERT-OCP** si de a lua masuri pentru retragerea tuturor materialelor de promovare care fac referire la domeniile restranse.

13.3.Utilizarea **Certificatului de Conformitate** se face cu respectarea prevederilor „**Regulamentului de utilizare a Certificatului si Marcii RAD CERT-OCP**”(RUC-01 P) care se pune la dispozitia organizatiei la finalizarea procedurii de certificare, odata cu inmanarea **Certificatului**.

14.TARIFE PENTRU CERTIFICAREA CONFORMITATII PRODUSELOR

14.1.Tarifele aplicabile pentru certificarea conformitatii produselor sunt cele prezentate in **Oferta (formular Cod F PCP-02.02)**, privind „**Metodologia de calcul al tarifului de certificare**”(PCP-03 „**Actiuni premergatoare pentru evaluarea conformitatii produselor**”).

14.2.Metodologia de stabilire a tarifelor are in vedere respectarea prevederile standardelor internationale.

14.3.La tarifele stabilite prin grila se adauga TVA 19%. Cheltuielile de transport, cazare, diurna, nu sunt incluse in tarife, acestea achitandu-se de catre organizatia solicitanta la valoarea documentelor prezentate (in limite rezonabile).

14.4.Tarifele sunt stabilite in **Euro**, platile se vor efectua in lei la cursul zilei stabilit de BNR.

14.5.Achitarea tarifelor se face pentru fiecare faza anticipat.

14.6.Etapele suplimentare, care nu fac obiectul valorii de contract se deconteaza pe baza de acte aditionale la contractul de certificare initial.

15.PUBLICATII

15.1.Organismul de certificare **RAD CERT-OCP** publica:

- informatii cu privire la activitatea derulata/propriul sistem de certificare;
- lista titularilor certificati si datelor reprezentative despre acestia, domeniile si / sau produsele certificate;
- retragerea si anulara licentelor acordate;
- articole privind activitatea de certificare, considerate importante pentru solicitantii/beneficiarii certificarii.

15.2.Publicarea se efectueaza pe pagina de **web: radcert.ro** sau in diverse publicatii.

16.MODIFICARI ALE SISTEMULUI DE CERTIFICARE

RAD CERT-OCP asigura ca modificarile cu privire la cerintele sale de certificare sa se adopte numai cu acordul exprimat de partile interesate, respectiv Consiliul de Impartialitate.

Organismul de certificare poate sa-si modifice propriile reguli de derulare ale procedurii de certificare datorita:

- modificarii standardelor de referinta;
- modificarea legislatiei si / sau reglementarilor tehnice;
- cerintelor impuse de organismul de acreditare.

In cazul in care organismul de certificare are in intentie efectuarea unor modificari, care se pot finaliza in timpul derularii procesului de certificare cu clientul, el va informa clientul si va stabili cu acesta forma exacta si data efectiva a efectuării modificarilor.

In cazul in care aceste modificari survin in timpul derularii procesului de certificare, organizatia va fi informata numai despre acele modificari care sunt obligatorii sa se efectueze.

In cazul modificarilor aparute dupa acordarea certificarii, se va notifica titularilor de certificate, numarul editiei in vigoare precum si perioada de timp dupa care acestia trebuie sa demonstreze efectuarea modificarilor.

RAD CERT-OCP pune la dispozitia clientului toate informatiile necesare pentru derularea in bune conditii a procesului de certificarea in “**Mapa de Documente Informativ**”, (cod MDP-01), sub forma de document sau de pe pagina de web: radcert.ro

In toate cazurile in care se efectueaza modificari, organismul de certificare **RAD CERT-OCP** trebuie sa pastreze inregistrari privind informarea si programul pentru efectuarea acestora.

RAD CERT-OCP stabileste impreuna cu clientul/ titularul certificarii un program, pe etape, care sa asigure efectuarea modificarilor (acolo unde este cazul). Efectuarea si implementarea actiunilor survenite ca urmare a modificarilor vor fi evaluate in cadrul auditurilor planificate.

Pentru clientii deja certificati, verificarea modificarilor in proceduri se va face, in termenul stabilit de comun acord, prin audituri suplimentare.

RAD CERT-OCP are in vedere ca la stabilirea termenelor pentru adaptarile necesare procedurilor, sa permita organizatiilor sa stabileasca un termen considerat rezonabil si posibil de respectat de catre acestea.