

# POLITICILE OCpr CERTMATCON

**Cod: P-OCpr CERTMATCON**

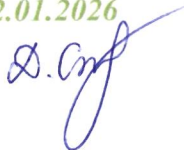
**Versiune: 1.1**

**Pagina: 1/13**

**Exemplar Nr.1**

**Etapă**  
**Responsabil**  
**Data**  
**Semnătura**

**Elaborare**  
**Caraman D.**  
**12.01.2026**

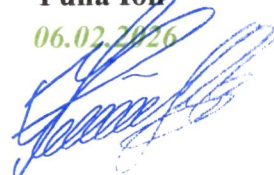


**Verificare**  
**Prisac V.**  
**12.01.2026**



**Vizare**  
**Proces Verbal nr. 15**  
**06.02.2026**

**Aprobare**  
**Puha Ion**  
**06.02.2026**



## CUPRINS

<b>Nr.</b>	<b>Denumire</b>	<b>Pagina</b>
<b>1</b>	<b>Înregistrarea modificărilor</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Difuzarea documentelor</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Scop</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Domeniul de aplicare</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Referințe și normative</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Definiii și prescurtări</b>	<b>4</b>
<b>7</b>	<b>Politica</b>	<b>4</b>
<b>7.1</b>	<b>Politica în domeniul calității (P-01)</b>	<b>4</b>
<b>7.2</b>	<b>Politica privind imparțialitatea (P-02)</b>	<b>6</b>
<b>7.3</b>	<b>Politica privind confidențialitatea (P-03)</b>	<b>7</b>
<b>7.4</b>	<b>Politica privind competența personalului (P-04)</b>	<b>8</b>
<b>7.5</b>	<b>Politica privind securitatea prelucrărilor de date cu caracter personal (P-05)</b>	<b>8</b>
<b>7.6</b>	<b>Politica privind păstrarea documentelor și înregistrărilor (P-06)</b>	<b>10</b>
<b>7.7</b>	<b>Politica cu privire la reactivitatea la reclamații și apeluri (P-07)</b>	<b>11</b>
<b>7.8</b>	<b>Politica privind certificarea produselor pentru construcții din domeniul reglementat în calitate de Organism de Certificare acreditat pentru standarde armonizate. (P-08)</b>	<b>11</b>
<b>7.9</b>	<b>Politica privind managementul evenimentelor care afectează direct sau indirect OCpr CERTMATCON și clienții săi. (P-09)</b>	<b>12</b>
<b>8</b>	<b>Responsabilități și autoritate</b>	<b>13</b>

## 1. ÎNREGISTRAREA MODIFICĂRILOR

Ediția	Revizia	Obiectul modificărilor	Data	
01	0	Elaborat pentru prima dată	26.11.2021	
02	0	Introducerea a doua politici P-08;P-09	30.06.2023	
Versiune		Obiectul modificărilor	Data	Note
1	0	Revizuirea și reproiectarea completă a sistemului de management al OCpr din cadrul CERTMATCON SRL	01.09.2025	
<i>1</i>	<i>1</i>	<i>Actualizarea conținutului documentului la pct.5, 7.2.8, 7.3.6, 7.4.4, 7.4.5</i>	<i>12.01.2026</i>	

## 2. DIFUZAREA DOCUMENTELOR

Documentele se regăsesc:

**DISC Z/COMUNE/MAPA DOCUMENTE OCpr CERTMATCON**

**Toate documentele și informațiile documentate sunt accesate doar pentru informare.**

### 3. SCOP

Scopul prezentei proceduri constă în stabilirea modului de selectare, aplicare și modificare a politicilor OCpr CERTMATCON. Procesul de elaborare al politicilor permite analiza problemelor, identificarea opțiunilor de soluționare a acestora, alegerea celei mai sigure opțiuni avînd la bază informație veridică.

### 4. DOMENIUL DE APLICARE

Această procedură se aplică de întreg personalul OCpr CERTMATCON pentru asigurarea respectării cerințelor stabilite în documentele interne și cele externe ce servesc drept bază pentru desfășurarea activității de evaluare a conformității în scopul certificării.

### 5. REFERINȚE ȘI NORMATIVE

Legea Nr. 235 din 01.12.2011	privind activitățile de acreditare și evaluare a conformității;
SM EN ISO/CEI 17065:2013	Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse, procese și servicii
Hotărârea Guvernului nr. 913 din 25 iulie 2016	privind aprobarea Reglementării tehnice cu privire la cerințele minime pentru comercializarea produselor pentru construcții
SM EN ISO/CEI 17065:2013	Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care certifică produse și servicii
DR-OCpr-04, <i>ediția 7, aprobat 26.12.2025</i>	Cerinte pentru acreditarea organismelor de certificare produse conform SM EN ISO/CEI 17065:2013
<i>IAF MD 4:2025</i>	<i>Mandatory Document for the Use of ICT for Auditing/Assessment Purposes</i>
<i>IAF ID 12:2023</i>	<i>Principles on Remote Assessment</i>

### 6. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

OCpr CERTMATCON – Organism de certificare Produse din cadrul CERTMATCON SRL

SM – Sistem de Management

RSM – Responsabil Sistemul de Management

### 7. POLITICI:

#### 7.1. POLITICA PRIVIND DOMENIUL CALITĂȚII (PC-01)

Anual, managementul la cel mai înalt nivel al CERTMATCON SRL stabilește obiectivele calității desprinse din obiectivele pe termen lung, strategii și politici generale pentru OCpr CERTMATCON.

OCpr CERTMATCON are ca politică în domeniul calității asigurarea unui standard profesional ridicat.

#### Politică adoptată are în vedere:

1. asigurarea desfășurării activității de evaluare a conformității conform cerințelor standardului de referință și în concordanță cu legislația aplicabilă domeniilor de activitate evaluate;
2. alinierea și menținerea procedurilor specifice activităților derulate, la nivelul cerut de standardele de referință;
3. dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management, în vederea menținerii competitivității OCpr CERTMATCON la nivelul cerințelor, atât al standardelor de referință pentru activitățile desfășurate, cât și a procedurilor;
4. adoptarea unui cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor și aducere la îndeplinire a acestora.

OCpr CERTMATCON aplică politici și proceduri nediscriminatorii în luarea deciziilor, asigurând echilibrul de reprezentabilitate și respectarea criteriilor de imparțialitate, indiferent de activitatea prestată.

În procesul de certificare, OCpr CERTMATCON utilizează doar personal evaluat, selectat, instruit și monitorizat, care îndeplinește standarde de competență, imparțialitate și onestitate. Niciun interes nu prevalează în etapele evaluării conformității, iar activitățile sunt desfășurate la un înalt nivel profesional. OCpr CERTMATCON dispune de un sistem de management care răspunde cerințelor clienților și părților interesate, fiind strâns legat de îmbunătățirea continuă și monitorizarea performanței serviciilor. Politicile de îmbunătățire continuă sunt implementate pentru a sprijini dezvoltarea și menținerea calității. Organismul implementează un proces de autoevaluare și gestionare a neconformităților, care include acțiuni corective și preventive. Identificarea neconformităților se face prin auditurile interne, reclamații, feedback-ul clienților și analiza zonelor generate de neconformități. OCpr CERTMATCON asigură clienții săi, că în procesul decizional se are în vedere asigurarea unui cadru adecvat pentru stabilirea obiectivelor referitoare la calitate, precum și pentru satisfacerea cerințelor aplicabile prin alinierea operativă a prevederilor legislative, regulamente, standarde aplicabile, asigurarea conformității cu cerințele standardului/ referențialului, criteriile suplimentare cuprinse în cerințele stabilite prin legislația, supunerea spre aprobare efectuându-se numai după constatarea că procedura de evaluare este completă, se îndeplinesc toate condițiile specific evaluării și că urmare a existenței dovezilor obiective/ înregistrărilor privind rezolvarea acțiunilor corective întreprinse pentru eventualele neconformități constatate pe parcursul procesului de certificare.

#### **Obiectivele OCpr CERTMATCON pe termen scurt:**

1. Politica sa proprie, privind asigurarea imparțialității și a eliminării conflictelor de interese prin respectarea participării tuturor părților interesate în procesul de luare a deciziilor pentru evaluarea conformității, precum și a prevederilor din legislație, reglementările, standardele aplicabile precum și politică de evitare, eliminare și/sau diminuare a riscurilor rezultate din activitate.
2. Obiective prioritare privind îmbunătățirea continuă a imaginii organismului:
  - Îmbunătățirea continuă și eficacitatea sistemului de management propriu adoptat;
  - Creșterea continuă a eficacității activității de evaluare a conformității;
  - Dezvoltarea /modernizarea proceselor de evaluare și creșterea nivelului calitativ al serviciilor prestate;
  - Fără reclamații.
3. Politica sa proprie privind atingerea obiectivelor adoptate:
  - Alinierea prevederilor sistemului de management propriu adoptat, în termenii finali stabiliți pentru perioada de tranzit a standardelor și/sau de intrare în vigoare a actelor normative, cu aplicativitate în domeniul activității derulate de OCpr CERTMATCON;
  - Creșterea continuă a satisfacției clienților;
  - Creșterea performanțelor personalului;
  - Alocarea pentru activitatea de dotare, dezvoltare a cel puțin 5% din beneficiul înregistrat.

#### **Obiectivele pe termen lung vizează:**

- Încheierea unui număr de contracte pe domeniile declarate cel puțin la nivelul anului anterior;
- Asigurarea cu personal competent și instruit pentru derularea în bune condiții a activităților de evaluare prin programe de instruire;

- Îmbunătățirea documentației utilizate, pentru eficientizarea și pentru creșterea eficacității auditului;
- Asigurarea unor resurse suficiente pentru derularea în bune condiții a activităților;
- Dezvoltarea activităților și în alte domenii decât cele declarate și acreditate;
- Promovarea imaginii organismului prin mijloace publicitare, prin participarea la diverse activități în domeniu, prin stabilirea sau colaborarea cu alte organisme etc.

OCpr CERTMATCON dispune de stabilitate financiară, măsuri adecvate pentru acoperirea răspunderilor juridice și resurse necesare pentru operarea unui sistem de evaluare a conformității, eliminând astfel orice posibilitate de presiuni în procesul de certificare.

Prin angajamentul său, OCpr CERTMATCON asigură atât autoritățile de stat, cât și clienții, de respectarea principiilor de etică profesională și de utilizare a procedurilor competitive și a personalului competent în activitățile desfășurate la nivel național.

De asemenea, OCpr CERTMATCON are procedură clară pentru tratarea și soluționarea apelurilor, reclamațiilor și contestațiilor.

Pentru îndeplinirea obiectivelor, Directorul General al CERTMATCON SRL a desemnat responsabilități și autorități la toate nivelurile organizaționale, asigurându-se că sistemul de management este conform cu standardele internaționale, favorizează îmbunătățirea continuă și se concentrează pe satisfacția clienților.

OCpr CERTMATCON asigură ca a luat toate măsurile pentru asigurarea și menținerea integrității sistemului de management atunci când sunt planificate și implementate schimbări ale acestuia generate de schimbările semnificative produse ca urmare a modificării legislației, standardelor de referință, precum și a altor cauze obiective.

În calitate de **Director General al SRL CERTMATCON** mă angajez să asigur respectarea în toate acțiunile a principiilor de etică profesională, în activitatea de aducere la îndeplinire a politicii societății în vederea atingerii obiectivelor pe termen scurt și termen lung, să asigur independența de raționament tehnic și financiar, să asigur condițiile pentru aplicarea tuturor prevederilor din legislație, standarde, norme aplicabile în activitățile de certificare derulate de societate.

**Politica** este actualizată ori de câte ori e nevoie în funcție de obiectivele propuse.

## **7.2 POLITICA PRIVIND IMPARȚIALITATEA (PC-02)**

OCpr CERTMATCON este responsabil pentru deciziile sale privind acordarea, menținerea, extinderea sau reducerea, suspendarea sau retragerea certificatelor și rapoartelor de încercări emise pentru clienții săi. Politică este de a conferi încredere în luarea deciziilor privind obiectul evaluărilor, prin respectarea principiilor referitoare la: imparțialitate, independență, competență, responsabilitate, transparență, confidențialitate și capacitate de răspuns la reclamații.

Procesul OCpr CERTMATCON de evaluare face obiectul unei analize de îmbunătățiri continue, care să asigure și să mărească eficacitatea sistemului de management implementat în conformitate cu standardele, actele legislative și Regulamentele aplicabile.

Politică privind Imparțialitatea urmărește creșterea încrederii privind integritatea și credibilitatea rezultatelor serviciilor prestate din partea părților interesate. Părțile interesate pot include personal clienți, reprezentanți ai asociațiilor comerciale din industrie, reprezentanți ai organismelor de reglementare guvernamentale sau ai altor servicii guvernamentale sau reprezentanți ai organizațiilor non-guvernamentale, inclusiv organizații ale consumatorilor. OCpr CERTMATCON este responsabil pentru imparțialitatea activităților sale de evaluare a conformității și nu permite că presiuni comerciale, financiare sau de altă natură să compromită imparțialitatea.

**Pentru a putea evita orice amenințare la adresa imparțialității, OCpr CERTMATCON a stabilit următoarea politică:**

- Nu oferă și nu furnizează consultanță pentru serviciile solicitate de clienți;
- Nu furnizează audituri interne clienților săi;
- Nu externalizează efectuarea serviciilor sale unei organizații de consultanță;
- Nu își prezintă activitățile ca avînd legătură cu activitățile unei organizații care furnizează consultanță;
- Personalul intern sau colaborator semnează un acord prin care se angajează să informeze despre orice situație cunoscută care poate prezenta un conflict de interese pentru el sau pentru OCpr CERTMATCON;
- În relația cu clienții, OCpr CERTMATCON încheie contracte legale privind serviciile prestate și menține informații disponibile public, prin intermediul site-ului propriu;
- Evită familiaritatea (sau încrederea) – la nivel de organism și la fiecare nivel al structurii organizatorice;
- Personalul OCpr CERTMATCON nu este supus intimidării – la nivel de organism și la fiecare nivel al structurii organizatorice;
- Interesele personale la nivel de individ se face prin conștientizarea personalului implicat și responsabilizarea să prin asumarea codului de deontologie profesională și a declarațiilor privind implicarea sau nonimplicarea în activități ce pot influența imparțialitatea urmate de verificări privind validitatea celor afirmate.

În cazul în care există amenințări la adresa imparțialității, este documentat modul în care sunt eliminate sau reduse aceste amenințări și este documentat orice risc residual.

În calitate de **Director General al SRL CERTMATCON** mă angajez să analizez orice risc rezidual pentru a determina dacă acesta este în nivelul de risc acceptabil.

**Politica** este actualizată permanent în funcție de obiectivele propuse.

### **7.3 POLITICA PRIVIND CONFIDENȚIALITATEA (PC-03)**

Confidențialitatea este un principiu de bază al încrederii în OCpr CERTMATCON, de aceea organismul acordă o importanță deosebită respectării acestui principiu, stabilindu-și o politică clară în acest sens.

Politica OCpr CERTMATCON este de a asigura confidențialitatea informațiilor obținute asupra tuturor activităților desfășurate și a informațiilor obținute după cum urmează:

- Consideră confidențiale toate informațiile obținute de la client, cu excepția celor făcute publice de clientul însuși;
- Tratează în regim de confidențialitate și informațiile referitoare la un client parvenite din surse nepublice, cum ar fi: autorități, reclamanți, etc.;
- În cazul în care intenționează să facă publice informații de la client, OCpr CERTMATCON îl informează în prealabil de acest lucru.
- Dacă este necesară transmiterea de informații referitoare la un client unei terțe părți, politica OCpr CERTMATCON este de a obține acordul scris al clientului;

- În situația când transmiterea de informații este o obligație legală sau există autorizarea prin acorduri contractuale, OCpr CERTMATCON va notifica acest lucru clientului sau persoanei în cauză, excepție făcând situațiile reglementate prin lege;
- Dacă sunt comunicate informații confidențiale altor organisme, cum ar fi cele de acreditare, OCpr CERTMATCON informează clientul despre acest lucru;
- Pentru manipularea în siguranță a informațiilor confidențiale, politica OCpr CERTMATCON este de a asigura logistică necesară: spații de arhivare cu acces controlat pentru păstrarea documentelor;
- Utilizarea de soft-uri care permit accesul la informațiile pe suport electronic numai persoanelor care au acest drept prin sarcină de serviciu;
- OCpr CERTMATCON își asumă din punct de vedere juridic responsabilitatea asigurării confidențialității prin contractele pe care le încheie cu clienții săi.

În calitate de **Director General al SRL CERTMATCON** mă angajez să aloc toate resursele necesare pentru îndeplinirea acestei politici.

#### **7.4 POLITICA PRIVIND COMPETENȚA PERSONALULUI (PC-04)**

Prezenta politică are la baza principiul de competență a personalului. OCpr CERTMATCON asigură personal competent pentru activitățile ce le desfășoară, fapt ce conduce la creșterea încrederii privind integritatea și credibilitatea lucrărilor efectuate din partea părților interesate: clienți/ autorități publice/ organisme neguvernamentale consumatori/ societatea civilă.

##### **Asigurarea personalului competent se face prin:**

- Identificarea necesităților de personal pentru acoperirea tuturor etapelor de evaluare și pentru toate tipurile de domenii care trebuie evaluate;
- Stabilirea de criterii de selectare și monitorizare pentru auditorii și experții tehnici, atât la angajare, cât și pe parcursul derulării activităților de certificare, evaluare;
- Păstrarea de înregistrări referitoare la competență personalului (permanent sau colaborator) implicat în procesul de certificare;
- Asigurarea unui proces permanent de informare și instruire, dar și de dialog, în vederea stabilirii unui mod de lucru unitar;
- Asigurarea unui sistem de comunicare de sus-în jos și pe orizontală, care să asigure un sistem de înțelegere unitar, dar și de rezolvare a tuturor problemelor;
- Promovarea spiritului de echipă, lucru esențial pentru evaluarea eficienței activităților derulate, promovat și de standardele internaționale;
- Monitorizarea personalului implicat în procesul de certificare în vederea identificării necesităților de instruire pentru fiecare în parte;
- Stabilirea și implementarea unui program de motivare a personalului.

**Politica** este actualizată permanent în funcție de obiectivele propuse.

#### **7.5 POLITICA PRIVIND SECURITATEA PRELUCRĂRILOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL (PC-05)**

OCpr CERTMATCON prelucrează datele cu caracter personal furnizate de persoane fizice în conformitate cu dispozițiile legale cu privire la protecția datelor cu caracter personal din Republica Moldova, prelucrarea fiind într-un scop legitim, contractual, de gestiune economică-financiară și administrativă conform Legii Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Scopul prezentei legi este asigurarea protecției drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, în special a dreptului la inviolabilitatea vieții intime, familiale și private.

OCpr CERTMATCON ia toate măsurile necesare pentru a păstra toate informațiile personale în condiții de siguranță și confidențialitate.

### **Scopul colectării datelor îl reprezintă:**

- Marketing, reclamă, publicitate - trimiterea de newslettere și/ sau alerte periodice, prin folosirea poștei electronice, numai în cazul în care persoană vizată și-a exprimat în mod explicit acordul în acest sens;
- Solicitarea primită referitor la informații pe care OCpr CERTMATCON trebuie să le ofere (ex. Statutul unei certificări);
- Derularea și executarea contractului de prestări servicii încheiat între OCpr CERTMATCON și client, inclusiv date colectate și prelucrate în etapele premergătoare încheierii contractului;
- Colectarea legitimă, de gestiune economică-financiară și administrativă. OCpr CERTMATCON colectează doar acele date care sunt necesare pentru încheierea și executarea în bune condiții a contractelor de prestări servicii (evaluare și certificare, verificare, instruire etc) sau în urma unei solicitări de informații (ex. solicitare informații privind statutul unei certificări).

Datele cu caracter personal stocate vor fi utilizate în scopul derulării contractelor și procesării solicitărilor primite și anume derularea proceselor de instruire, certificare, verificare, inclusiv:

1. Colectarea și păstrarea datelor în timpul derulării activităților ca dovezi obiective care să susțină acordarea certificatelor, sau a celorlalte documente eliberate de OCpr CERTMATCON;
2. Gestionarea relațiilor cu clienții; este posibil să solicităm un feedback în legătura cu serviciile noastre și să îl comunicăm anumitor membri ai personalului nostru în vederea îmbunătățirii serviciilor prestate sau pentru a oferi alte servicii similare cu cele contractate, sau ce au legătură cu acestea, precum și pentru personalizarea serviciilor oferite.
3. Contactarea organizației direct de OCpr CERTMATCON sau de personalul OCpr CERTMATCON desemnat pentru efectuarea activităților conform contractelor încheiate;

După finalizarea derulării contractului, datele personale sunt salvate ținând cont de termenii depășirii conform legislației fiscale și comerciale, urmând ca după expirarea acestor termeni datele respective să fie șterse. Această regulă nu este valabilă în cazul în care există un consimțământ pentru utilizarea mai departe a datelor personale.

### **Utilizarea și protecția datelor cu caracter personal:**

OCpr CERTMATCON colectează și procesează date personale într-o manieră legală, corectă și transparentă. Toate datele personale sunt confidențiale și stocate într-o manieră ce asigura securitatea necesară și sunt distribuite persoanelor terțe (ex. ministere, Organismul Național de Acreditare MOLDAC, agenții/ autorități de reglementare în diferite domenii, etc.) doar în situația în care acest lucru este necesar în scopul oferirii de servicii conform contractelor încheiate. Accesul la datele personale este limitat personalului OCpr CERTMATCON și colaboratorilor /partenerilor/autorităților care dețin autorizația necesară și nevoia clar definită pentru utilizarea acestor date.

OCpr CERTMATCON procesează datele în mod sigur și menține măsuri adecvate pentru a proteja datele personale împotriva distrugerii sau pierderii accidentale sau ilegale, alterare, divulgare sau acces neautorizat.

### **Confidențialitatea datelor:**

OCpr CERTMATCON păstrează confidențialitatea asupra tuturor informațiilor obținute sau create în cursul activităților ce fac obiectul contractului cu clientul și care sunt necesare pentru desfășurarea procesului contractat. În situația în care îi este solicitat de către o terță parte, OCpr CERTMATCON va informa cu privire la certificarea deținută de clientul certificat furnizând următoarele informații: numele clientului certificat, domeniul certificării și documentul/ documentele de referință pentru certificare, statutul certificării.

OCpr CERTMATCON va pune la dispoziția organismelor de acreditare /autorităților cu care colaborează, la solicitarea acestora, în scopuri legate de evaluare, dosare de certificare ale clienților. În situația în care este obligat de lege, OCpr CERTMATCON va furniza informațiile solicitate.

Atât angajații, cât și colaboratorii OCpr CERTMATCON (auditori/ verficatori/ experți etc. ce lucrează în numele OCpr CERTMATCON și sunt contractați conform unui contract de prestări servicii) semnează angajamente de confidențialitate și vor respecta Legea Nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal (colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, utilizarea, consultarea, divulgarea, transmiterea, restricționarea, ștergerea, distrugerea).

### **Informare și acces la date cu caracter personal:**

Toți clienții OCpr CERTMATCON au:

1. Dreptul de informare și de acces la datele proprii;
2. Dreptul de rectificare a datelor inexacte sau completare a datelor proprii;
3. Dreptul de ștergere a datelor, în situația în care nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate;
4. Dreptul la restricționarea prelucrării, în situația în care este contestată exactitatea datelor, precum și alte cazuri prevăzute de lege;
5. Dreptul de notificare privind rectificarea sau ștergerea datelor;
6. Dreptul de portabilitate a datelor;
7. Dreptul de opoziție de prelucrare a datelor;
8. Dreptul de a depune plângere față de modalitatea de prelucrare a datelor personale la Centrul Națională pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal;
9. Dreptul de retragere a consimțământului, în cazurile în care prelucrarea se întemeiază pe consimțământ. Retragerea consimțământului va avea efecte doar pentru viitor, prelucrarea efectuată anterior retragerii rămânând în continuare valabilă.

Toți clienții OCpr CERTMATCON își pot exercita drepturile mai sus menționate prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate la [office@certmatcon.md](mailto:office@certmatcon.md) sau prin poștă la adresa str. Uzinelor, 4/2, of. 4, mun. Chișinău, MD-2023, Republica Moldova.

În calitate de **Director General al SRL CERTMATCON** mă angajez să aloc toate resursele necesare pentru îndeplinirea acestei politici.

### **7.6 POLITICA PRIVIND PĂSTRAREA DOCUMENTELOR ȘI ÎNREGISTRĂRILOR (PC-06)**

OCpr CERTMATCON, ca organism care asigură diverse servicii clienților săi și are acces la informații confidențiale ale acestora a stabilit următoarele:

- Sistemul propriu de management include proceduri, documente și înregistrări proprii care au prevăzute perioade de arhivare;
- OCpr CERTMATCON asigură condiții de arhivare pentru propriile proceduri și înregistrări ca și pentru înregistrările primite de la clienții săi, atât pe hârtie, cât și pe support electronic, conform mecanismelor documentate.
- OCpr CERTMATCON arhivează documentele și înregistrările pe toată perioada prevăzută în procedurile aplicabile și în conformitate cu documentele de reglementare specifice activității;
- Accesul la acte, documente și înregistrări este documentat și reglementat, cu responsabilități prevăzute în fișele de post pentru personalul intern și contracte de prestări servicii pentru personalul extern;
- Pentru reprezentanții organismelor de acreditare, autorităților de reglementare accesul la acte, documente și înregistrări se face în prezența unui reprezentant OCpr CERTMATCON desemnat de Conducătorul OCpr.

În calitate de **Director General al SRL CERTMATCON**, voi pune la dispoziție resursele necesare pentru asigurarea integrității și protecției tuturor documentelor și înregistrărilor pe toată durata de arhivare prevăzută în proceduri.

## **7.7 POLITICA CU PRIVIRE LA ACTIVITATEA PRIVIND RECLAMAȚIILE SI APELURILE (P-07)**

OCpr CERTMATCON a documentat o procedură unde descrie modul de tratare a reclamațiilor și apelurilor.

**Reclamația** poate fi de ordin intern, (între structurile OCpr CERTMATCON) și de ordin extern (conflicte dintre OCpr CERTMATCON și clienții săi), aceasta reprezintă insatisfacția adresată unui client OCpr CERTMATCON privind neconformitatea produselor/ serviciilor acestui client, ori insatisfacția privind serviciile prestate de către OCpr CERTMATCON, la care se așteaptă un răspuns sau o rezoluție.

**Apelul** reprezintă o solicitare efectuată de un client, privind reevaluarea deciziilor rezultate din activitățile de certificare.

OCpr CERTMATCON pune la dispoziția celor interesați, fără discriminare, procedura unde este descris modul în care tratează reclamațiile și apelurile.

OCpr CERTMATCON are desemnată o comisie specială (Comisia de Apel), care se ocupă de tratarea reclamațiilor și apelurilor. Membrii CA sunt persoane diferite de cele care au efectuat evaluările și de cele care au luat deciziile de certificare (de eliberare a rapoartelor de încercări), dar sunt persoane cu competență necesară.

OCpr CERTMATCON asigură confidențialitatea informațiilor primite.

OCpr CERTMATCON înștiințează reclamantul/ apelantul asupra deciziei privind reclamația/ apelul primit în cel mai scurt timp posibil.

În calitate de **Director General al SRL CERTMATCON**, voi pune la dispoziție resursele necesare pentru asigurarea respectării mecanismului de tratare a reclamațiilor și apelurilor conform procedurilor documentate.

## **7.8 Politica privind certificarea produselor pentru construcții din domeniul reglementat în calitate de Organism de Certificare acreditat pentru standarde armonizate. (P-08)**

Conducerea CERTMATCON SRL este conștientă de necesitatea satisfacerii tuturor solicitărilor și așteptărilor clienților care solicită certificarea produselor pentru construcții. Obiectivul principal al

Conducerii organismului este dovedirea și câștigarea încrederii depline a producătorilor de produse pentru construcții în capabilitatea OCpr CERTMATCON. Elementele definitorii ale politicii organismului în domeniul certificării produselor pentru construcții sunt următoarele:

1. Respectarea tuturor cerințelor legale și de reglementare specifice domeniului;
2. Menținerea unei colaborări și informări reciproce cu autoritatea de reglementare, inclusiv cu asociațiile profesionale în domeniu;
3. Asigurarea accesului nediscriminatoriu a tuturor solicitanților de servicii de certificare;
4. Asigurarea imparțialității organismului - conducerea OCpr CERTMATCON și personalul responsabil cu îndeplinirea sarcinilor privind procesul de evaluare și verificare a constanței performanței produselor pentru construcții nu sunt implicați în proiectarea, fabricarea, furnizarea, montarea, comercializarea, utilizarea sau întreținerea produselor pe care le evaluează, și nu sunt nici reprezentantul autorizat al vreuneia dintre părțile respective;
5. OCpr CERTMATCON utilizează produse din categoria celor evaluate de organism, atunci când acestea sunt necesare funcționării organismului;
6. OCpr CERTMATCON se asigură că activitățile subcontractanților săi nu afectează confidențialitatea, obiectivitatea și imparțialitatea activităților sale de evaluare și verificare;
7. OCpr CERTMATCON asigură competența tehnică și integritatea profesională a personalului care îndeplinește sarcini în procesul de evaluare și verificare a constanței performanței produsului;
8. OCpr CERTMATCON asigură că nu există condiții sau situații care să însemne presiuni și stimulente, îndeosebi financiare, care ar putea influența capacitatea de judecată a personalului sau rezultatele activităților de evaluare și decizie;
9. OCpr CERTMATCON asigură informarea personalului său de evaluare privind activitățile de standardizare relevante și activitățile grupului organismelor și documentele emise ca rezultat a activității grupului.

În calitate de **Director General al SRL CERTMATCON** mă angajez să fac cunoscută această politică, să fie înțeleasă și conștientizată de către toți angajații organismului și să asigur condițiile pentru satisfacerea cerințelor clienților și îmbunătățirea continuă a eficacității activităților desfășurate în calitate de organism de certificare acreditat.

## **7.9 Politica privind managementul evenimentelor care afectează direct sau indirect**

### **OCpr CERTMATCON și clienții săi. (P-09)**

Într-un mediu de afaceri normal, fiecare organizație este expusă continuu la oportunități, provocări și riscuri. Cu toate acestea, se pot întâmpla evenimente extraordinare sau circumstanțe care nu sunt sub controlul organizației (ex. război, grevă, revolte, instabilitate politică, tensiune geopolitică, terorism, crimă, pandemie, inundații, cutremur, hacking-uri computerizate răuvoitoare, alte dezastre naturale sau provocate de om). Un eveniment extraordinar care afectează un client certificat, poate împiedica temporar OCpr CERTMATCON să efectueze audituri planificate la fața locului. Având în vedere situația și preocupările actuale din întreaga lume prin care se recomandă să se aplice *IAF ID 12:2023 (Principles on Remote Assessment)* și în măsura în care este posibil și *IAF MD 4:2025 (Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes/ Document obligatoriu pentru utilizarea tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC) în scopul auditului / evaluării)*, OCpr CERTMATCON a stabilit politica sa privind derularea proceselor de certificare în perioada următoare, inclusiv în situația în care accesul la clienții certificați este limitat, prin efectuarea auditurilor la distanță. În acest context OCpr CERTMATCON a stabilit o politică pentru menținerea corespunzătoare a acreditărilor și realizarea activităților de evaluare a conformității pentru

clienții săi având în vedere și faptul că evenimentele extraordinare pot afecta inclusiv activitatea acestora.

În deplin acord cu politica organismelor de acreditare, pe baza tehnologiilor disponibile, OCpr CERTMATCON va căuta cele mai bune soluții în vederea realizării auditurilor, inclusiv efectuarea auditurilor și inspecțiilor de la distanță, garantând siguranța personalului, a partenerilor și a clienților. Excepție fac auditurile de certificare inițială pentru care este exclusă realizarea de la distanță. În ceea ce privește auditurile de recertificare, deși acestea trebuie finalizate înainte de data de expirare a certificării în vigoare, ca urmare a unui eveniment extraordinar, se poate prelungi valabilitatea certificatelor emise pentru o perioadă care nu depășește 6 luni peste data de expirare inițială, cu condiția efectuării unui audit la distanță, care va fi considerat prima parte a auditului de recertificare. Dacă partea a doua a auditului de recertificare, efectuat pe teren, nu se poate desfășura în aceste 6 luni, certificatul se va retrage și certificarea se va relua de la început, ca o nouă certificare. În cazul auditurilor de supraveghere, dacă o organizație trebuie să se închidă complet pentru o perioadă limitată de timp (mai puțin de 6 luni), OCpr CERTMATCON poate să amâne un audit care fusese programat să se desfășoare în timpul închiderii, până când organizația își reia activitatea. Politica se aplică tuturor tipurilor de evaluări și verificări ale constanței performanței produselor pentru construcții, după cum este aplicabil, aflate în portofoliul de servicii oferite de către OCpr CERTMATCON. Precizăm că toate auditurile realizate la distanță vor respecta aceleași rigori și cerințe tehnice ca și până acum, singura deosebire fiind înlocuirea contactului direct (vizita la sediu/ puncte de lucru, interviuri față-în-față) cu soluții ca: transfer online de fișiere, videoconferințe, convorbiri telefonice etc. Adaptarea ”Gandirii pe bază de risc” în procesul furnizării serviciilor de auditare/ evaluare/ inspecție/ control, asigurând păstrarea confidențialității informațiilor obținute, precum și asigurarea continuității furnizării serviciilor se va face, în continuare, cu competență, coerență și imparțialitate, utilizând la maxim datele de intrare rezultate din procesele de comunicare cu părțile interesate.

În calitate de **Director General al SRL CERTMATCON** mă angajez să fac cunoscută această politică tuturor angajaților organismului de certificare și să asigur condițiile pentru satisfacerea cerințelor clienților și îmbunătățirea continuă a eficacității activităților desfășurate.

## **8 RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITATE**

### **8.1 Director General al SRL CERTMATCON**

- Aprobă prezenta procedură, și modificările ulterioare;
- Asigură necesarul pentru respectarea acestei proceduri;
- Propune obiective și strategii pentru politici în scopul îmbunătățirii activității OCpr CERTMATCON

### **8.2 Conducătorul OCpr CERTMATCON:**

- Asigură respectarea prezentei proceduri;
- Controlează corectitudinea îndeplinirii cerințelor prevăzute de prezenta procedură.

### **8.3 RSM:**

- Elaborează prezenta procedură și modificările ulterioare;
- Asigură respectarea prezentei proceduri;
- Controlează corectitudinea îndeplinirii cerințelor prevăzute de prezenta procedură.

### **8.4 Personalul OCpr CERTMATCON:**

- Respectă prevederile prezentei proceduri, inclusiv respectă confidențialitatea informației și ținerea sub control a accesului la informație.