

1. Generalità

SUN CERT ha sviluppato questo regolamento in ossequio ai requisiti dell'Organismo Nazionale di Accreditamento RENAR e al EN ISO / SR EN ISO / IEC 17.021-1: 2015 - *Valutazione della conformità. Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione Parte 1: Requisiti*, SR ISO/TS 22003:2013 - *Sistemi di gestione della sicurezza alimentare. Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione dei sistemi di gestione della sicurezza alimentare e ISO/IEC 27006:2013 - Tecnologia dell'informazione. Tecniche di sicurezza. Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione dei sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione.*

2. Scopo

L'Organismo di Certificazione SUN CERT fornisce servizi indipendenti di audit di terza parte per la certificazione dei sistemi di gestione in base ai seguenti standard:

ISO 9001:2008 *Sistemi di Gestione Qualità. Requisiti*

ISO 9001:2015 *Sistema di gestione della qualità. Requisiti*

ISO 14001:2004 *Sistemi di Gestione Ambientale. Requisiti*

ISO 14001:2015 *Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare / Sistemi di gestione ambientale. Requisiti e guida per l'uso*

OHSAS 18001: 2007 *Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza al Lavoro. Requisiti*

ISO 22000:2005 *Sistemi di gestione della sicurezza alimentare*

ISO 27001:2006 *Sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione. Requisiti*

ISO 50001:2011 *Sistemi di gestione dell'energia. Requisiti e guida per l'uso*

SRS 7000:2012 *Sistemi di gestione della responsabilità sociale – standard per imprese*

e altri standard per cui la SUN CERT potrà fornire successivamente dei servizi di certificazione.

3. Confidenzialità

SUN CERT, attraverso dei contratti legali vincolanti, ha in posto una politica e accordi volti a garantire la riservatezza delle informazioni ottenute effettuando attività di certificazione a tutti i livelli della struttura, compresi i comitati e gli organismi o persone esterni che agiscono in suo conto. Tutte le informazioni fornite dal cliente sono confidenziali, salvo quelle comunicate dal cliente in via pubblica.

A questo proposito, SUN CERT fornisce alle parti interessate solo informazioni sulle certificazioni rilasciate (il nome dell'organizzazione, la posizione, il certificato, il numero del certificato, compresa la sua validità) su richiesta. Altre informazioni relative a un particolare cliente o ad una persona in particolare non saranno divulgate a terzi senza il consenso scritto del cliente.

Le situazioni che sono una eccezione a quanto sopra:

- Dove SUN CERT è obbligato per legge a rivelare informazioni riservate a terzi, il cliente verrà avvisato in anticipo, a meno che non si tratti di un caso regolato dalla legge, sulle informazioni da fornire;

- SUN CERT può trasmettere informazioni riservate su un cliente all'organismo di accreditamento in base al contratto

stipulato tra le due parti, quando l'organismo di accreditamento effettua la valutazione dell'ente di certificazione, si richiede la prova che ha costituito la base per la decisione sulla certificazione per il rispettivo cliente. SUN CERT invia tali informazioni ai valutatori dell'organismo di accreditamento, senza l'approvazione speciale ricevuta

4. Imparzialità

La gestione al più alto livello di SUN CERT mantiene il suo impegno d'imparzialità nelle attività di certificazione del sistema di gestione. La politica di imparzialità assunta al più alto livello di gestione è disponibile e accessibile al pubblico sul sito web dell'organismo (www.suncert.ro).

SUN CERT identifica, analizza e documenta le possibilità d'insorgere per un conflitto di interessi derivato dalla prestazione di servizi di certificazione. Tali informazioni sono messe a disposizione del Comitato per Garanzia dell'Equità.

Il personale interno o esterno di SUN CERT opera in modo imparziale e non consente delle pressioni finanziarie od altre che compromettano la sua imparzialità.

L'accesso ai servizi di certificazione SUN CERT è libero e non discriminatorio, non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione cliente o dalla sua appartenenza ad una associazione o ad un gruppo.

La SUN CERT NON offre consulenza o audit interno al richiedente o certificazioni.

5. Aspetti legali e contrattuali

I servizi di certificazione sono forniti in base al contratto di certificazione stipulato con il cliente. SUN CERT è responsabile in via legale per i servizi di certificazione forniti e per le decisioni in materia di certificazione.

L'esistenza del contratto di certificazione non sostituisce la registrazione presso l'autorità, ove necessario, e gli audit di certificazione ed il certificato di conformità non sostituiscono le ispezioni ed i controlli ufficiali, inclusi quelli per la sicurezza alimentare, se del caso; gli audit di certificazione (a prescindere dal tipo di audit - certificazione iniziale, di sorveglianza, di rinnovo della certificazione, extra) non sostituiscono altri controlli ufficiali (programmi di controllo effettuati dalle autorità competenti, ispezioni relative alla sicurezza alimentare, ecc.)

Gli audit di certificazione non sono audit di conformità legale! La certificazione significa la conformità dei sistemi di gestione alle norme di riferimento e quindi il soddisfacimento di tutti i requisiti di legge e di regolamentazione applicabili al settore d'attività dell'organizzazione, ma la loro attuazione è di competenza esclusiva dell'organizzazione.

SUN CERT non si assume alcuna responsabilità per le implicazioni o azioni del cliente, derivanti dalle non conformità legislative / normative, per cui egli è direttamente responsabile, compresa qualsiasi azione intrapresa a seguito dell'audit, con conseguente fallimento legale o finanziario del cliente. La certificazione concessa dal SUN CERT non esime l'organizzazione dei suoi obblighi legali e contrattuali in merito ai prodotti e / o servizi forniti.

Le condizioni contrattuali restano valide, se l'organizzazione avvia la certificazione entro 6 mesi dalla data di

sottoscrizione del contratto di certificazione. Se si supera questo periodo, si compila di nuovo il questionario per la certificazione e, se si verificano dei cambiamenti, l'organismo di certificazione ha il diritto di modificare le condizioni contrattuali a mezzo di un atto aggiuntivo.

6. Condizioni generali per i richiedenti

Al fine di avviare la certificazione per un sistema di gestione, il richiedente deve:

- aver attuato il sistema di gestione per cui richiede la certificazione da un periodo di almeno 3 mesi e secondo lo standard di riferimento;
- aver svolto una valutazione del sistema di gestione eseguendo un audit interno in tutti i reparti e per tutti i processi dell'organizzazione;
- aver condotto una analisi di gestione per misurare l'adeguatezza e l'efficacia del sistema;
- accettare questo regolamento.

7. Domanda di certificazione

Al ricevimento della domanda d'offerta, SUN CERT chiede al potenziale cliente di completare il questionario per la certificazione (codice Modulo C 001) attraverso la persona incaricata, per determinare quanto segue:

- Il campo di applicazione richiesto per la certificazione;
- i dettagli pertinenti dell'organizzazione richiedente, come richiesto dallo schema di certificazione specifico, tra cui nome e indirizzo dei siti, processi e operazioni, risorse umane e tecniche, le funzioni, le relazioni e gli obblighi di legge in materia;
- informazioni sui processi esternalizzati utilizzati dall'organizzazione, che possono influenzare la conformità ai requisiti della norma di riferimento;
- norme e altre prescrizioni in merito alle quali l'organizzazione richiedente desidera la certificazione;
- se è stata fornita consulenza sul sistema di gestione da certificare e, in caso affermativo, da chi.

Per la certificazione del sistema di gestione della sicurezza alimentare secondo la norma ISO 22000, tramite l'allegato 4 del questionario per la certificazione, l'organizzazione fornisce informazioni dettagliate sulle linee di produzione e sul numero di piani HACCP. Per questo schema di certificazione, SUN CERT utilizza l'allegato A della norma ISO / TS 22003: 2013 per definire il campo di applicazione della certificazione richiesto dal cliente (a seconda del gruppo, categoria e sottocategoria nella catena alimentare, in cui rientra l'attività dell'organizzazione). Il cliente non deve escludere, dal campo di applicazione oggetto di certificazione, alcuna attività, processo, prodotto o servizio che possono influenzare la sicurezza alimentare per i prodotti finiti, come specificato nel campo di applicazione oggetto di certificazione. SUN CERT non accetterà tale esclusione.

8. Riesame della domanda

SUN CERT esegue ogni volta l'analisi della domanda per accertarsi che:

- le informazioni sulla organizzazione richiedente ed il sistema di gestione della stessa sono sufficienti a sviluppare un programma di audit;

- qualsiasi controversia tra Sun CERT ed il richiedente è stata risolta;

- SUN CERT ha la competenza e la capacità di svolgere l'attività di certificazione;

- destinatario scopo di certificazione / campo di applicazione oggetto di certificazione, il sito / i siti in cui sono svolte le operazioni dell'organizzazione richiedente, il tempo necessario per completare gli audit e altre questioni che possono influenzare l'attività di certificazione (la lingua, le condizioni di sicurezza, le minacce alla imparzialità, ecc.) sono tutte prese in considerazione;

Dopo aver analizzato la domanda, viene accettata o rifiutata una richiesta di certificazione. Se la richiesta viene accettata, al cliente viene inviata l'offerta tecnica e commerciale che include tutti i dettagli riguardanti la certificazione. In caso di rifiuto di una richiesta di certificazione, le ragioni dello stesso sono documentate e inviate all'organizzazione richiedente.

L'organismo di certificazione può rifiutare una richiesta di certificazione nelle seguenti situazioni:

- la presenza di un conflitto di interessi che potrebbe compromettere l'imparzialità delle decisioni dell'organismo di certificazione;

- fallimento o incapacità di rispettare un requisito legislativo o regolamentare applicabile al settore di attività (ad es. il richiedente non ha i permessi, le licenze necessarie per lo svolgimento di attività nel relativo settore);

- l'impossibilità di condurre un audit a causa della posizione geografica o se c'è rischio per la sicurezza fisica del gruppo di audit;

- l'organismo di certificazione non ha il personale tecnico qualificato necessario per soddisfare i requisiti della richiesta del cliente;

- la richiesta non rientra nel campo di applicazione delle norme di accreditamento e / o schemi di certificazione;

- il mancato adempimento delle condizioni per i clienti che intendono trasferire la certificazione da un altro organismo di certificazione (non conformità maggiori rilasciate dall'organismo di certificazione precedente, la precedente certificazione non è più valida, la certificazione è stata concessa in sistema non accreditato, ecc.);

- frode o reato commesso precedentemente dall'organizzazione o dai suoi rappresentanti in connessione con le attività per le quali è desiderata la certificazione;

- azioni deliberate della organizzazione richiedente che hanno determinato il verificarsi di eventi gravi nel corso degli ultimi due anni, che mettono in discussione la buona pratica o la buona fede dei rappresentanti dell'organizzazione (eventi con gravi ripercussioni sulla qualità dei prodotti / servizi forniti, sulla salute dei consumatori e sull'ambiente, sulla salute e sicurezza sul lavoro, sulla sicurezza delle informazioni)

- maggiore incertezza finanziaria dell'organizzazione richiedente.

9. Conclusione del contratto di certificazione

Se l'offerta di certificazione viene accettata dal cliente, il contratto di certificazione viene concluso per un periodo di

3 anni; il presente regolamento costituisce allegato al contratto di certificazione.

Alla stipula del contratto di certificazione, l'organizzazione invierà all'ente di certificazione delle copie del certificato di registrazione con annessi, che delineano le attività e le posizioni incluse nel campo di applicazione della certificazione e copie di licenze, permessi, se del caso.

Per effettuare gli audit si usa il metodo di campionamento, che non garantisce al 100% la conformità del sistema di gestione ai requisiti dello standard di riferimento.

10. Certificazione iniziale

10.1. Il programma di audit per il ciclo di certificazione di 3 anni

Gli audit devono essere effettuati nei periodi in cui l'organizzazione opera con un numero significativo di linee di produzione, categorie di prodotti o attività nel settore di attività oggetto di certificazione. L'organizzazione è tenuta a garantire questa condizione.

Se una qualsivoglia parte dell'audit deve essere effettuata per via elettronica o se il sito da certificare è virtuale, l'organizzazione deve informare SUN CERT su questo, in modo che SUN CERT nomini i membri del gruppo di audit con le competenze adeguate, che pianifichi queste attività e che garantisca le condizioni necessarie.

Se l'organizzazione ha implementato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità-Ambiente, Qualità-Sicurezza alimentare, Qualità-Ambiente-OHSAS ecc.), SUN CERT può eseguire degli audit combinati / integrati.

Ciò premesso, SUN CERT prepara un programma di audit per l'intero ciclo di certificazione/ Rinnovo, al fine di identificare chiaramente le attività di audit necessarie per dimostrare che il sistema di gestione del cliente soddisfa i requisiti per la certificazione alla norma (alle norme) selezionate. Il programma di audit per il ciclo di certificazione/ Rinnovo copre tutti i requisiti del sistema di gestione e viene redatto inizialmente secondo i dati riportati dal cliente nel questionario di certificazione.

Il programma di audit è redatto tenendo conto che, nell'audit di certificazione / rinnovo della certificazione, è sottoposto all'audit l'intero campo di applicazione oggetto di certificazione, e, negli audit di sorveglianza, il campo di applicazione oggetto di certificazione va campionato, in modo che, durante un ciclo di certificazione di 3 anni, siano valutate tutte le attività nel campo di applicazione della certificazione. Il programma di audit viene trasmesso all'organizzazione solitamente 7-14 giorni prima dell'audit di certificazione fase 1 per informare il cliente sul componente del gruppo di audit e sul periodo proposto per lo sviluppo sia degli audit di certificazione, che degli audit di sorveglianza. L'organizzazione deve analizzare in gruppo di audit incaricato e, se segnala un possibile conflitto di interessi o altri problemi, deve avvisare in tempo l'organismo di certificazione per l'adozione delle misure necessarie. Il programma di audit deve essere confermato dall'organizzazione cliente. L'organizzazione ha il diritto di rifiutare per una volta il gruppo di audit o un membro dello stesso, per iscritto e motivato entro 3 giorni dall'invio del programma di audit. Se non vi è alcuna risposta entro

questo intervallo, SUN CERT ritiene che il gruppo di audit è stato accettato.

Il programma di audit può essere rivisto durante l'intero ciclo di certificazione a seconda della disponibilità dei gruppi di audit e dei dati sulle prestazioni organizzative.

10.2. L'audit iniziale di certificazione Fase 1

L'audit iniziale di certificazione Fase 1 è condotto presso la sede del cliente secondo il programma di audit sviluppato dall'ufficio di certificazione e inviato al cliente per accettazione, di solito almeno 7 giorni prima della data prevista per l'audit.

Dopo aver confermato il programma di audit, l'OECS chiede al cliente di trasmettere, all'OECS o al cliente capo auditore designato per l'audit di certificazione fase 1, previa consultazione con lui, la documentazione di sistema (informazioni documentate obbligatorie richieste dalla norma di riferimento).

Gli obiettivi della fase 1 sono quelli di:

La verifica della conformità delle informazioni documentate del sistema di gestione del cliente; Valutare le condizioni specifiche del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente; al fine di stabilire il grado di preparazione per la fase 2; riesaminare lo stato e la comprensione del cliente circa i requisiti delle norme, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione; raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione; riesaminare l'assegnazione di risorse per la fase 2 e concordare con il cliente i dettagli della fase stessa; valutare se gli audit interni ed i riesami di direzione siano in corso di pianificazione ed esecuzione e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per la fase 2.

- conferma del settore di attività oggetto di certificazione, come documentato nell'"applicazione cliente" e nel contratto di la certificazione da parte dell'equipé di revisione e dal rappresentante della impresa.

- conferma, per i sistemi integrati di gestione, del proprio grado di integrazione.

L'audit Fase 1 viene effettuato solo quando il cliente rispetta gli obblighi di pagamento per la certificazione iniziale.

Le conclusioni dell'audit Fase 1 sono comunicati al cliente in occasione della riunione di chiusura. Se si identificano menomazioni con i requisiti della norma / delle norme di riferimento, esse sono scritte nel modulo *Elenca dei risultati dell'audit e piano d'azione dell'organizzazione certificata per le correzioni e le azioni correttive*; il piano d'azione dell'organizzazione certificata per le correzioni e le azioni correttive deve essere presentata al capo auditor entro 5 giorni dall'esecuzione dell'audit.

Fil rapporto di audit Fase 1 può essere preparato sul posto o successivamente e inviato alla impresa entro 5 giorni dalla conclusione dell'audit.

La classificazione delle non conformità come maggiori e minori nell'audit di certificazione fase 1 È INFORMATIVO, al fine di individuare eventuali problemi che potrebbero

essere classificati come non conformità e classificati come maggiori o minori durante l'audit di certificazione fase 2, se l'organizzazione non avvia azioni appropriate per risolverle; l'identificazione delle principali non conformità nella fase 1 può causare il rimandare della fase 2 dell'audit di certificazione. Per lo svolgimento dell'audit di certificazione fase 2, l'organizzazione deve implementare le azioni stabilite per le non conformità identificate all'audit di certificazione fase 1, l'efficacia di queste essendo valutata nel prossimo audit (fase 2).

Il rapporto di audit Fase 1 è la proprietà di SUN CERT.

Il campo di applicazione della certificazione può essere diverso da quello formulato dal cliente, in base alle constatazioni del gruppo di audit sul posto (il campo di attività oggetto di certificazione non è stato richiesto in modo corretto, vi è un maggior numero di punti di lavoro, vi è un maggior numero di personale, ecc). Questi cambiamenti possono causare la modifica del contratto di certificazione. Se vi sono cambiamenti significativi che possono influenzare il sistema di gestione, vi è la possibilità di considerare la necessità di ripetere la fase 1, in tutto o in parte.

A richiesta del cliente, l'audit di certificazione fase 2 può avvenire immediatamente dopo il completamento della fase 2, a condizione che nell'audit fase 1 non siano state identificate deviazioni dai requisiti della norma / delle norme di riferimento, che potrebbero essere classificate come non conformità nell'audit fase 2.

Il periodo di tempo tra le due fasi deve essere uguale o inferiore a 6 mesi di calendario, altrimenti, si riprende l'audit fase 1 e si modifica il contratto di certificazione tra le parti.

10.3. L'audit iniziale di certificazione Fase 2

L'audit iniziale di certificazione Fase 2 si svolge, senza eccezione, presso il cliente in base al piano di audit preparato dal capo auditore e inviato al cliente per accettazione, di solito almeno 5-7 giorni prima della data prevista.

Lo scopo della fase 2 dell'audit di certificazione è quello di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia del sistema di gestione del cliente (informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma di sistema di gestione applicabile o di altri documenti normativi; la capacità del sistema di gestione del cliente e le relative prestazioni, con riferimento al rispetto dei requisiti cogenti applicabili; controllo operativo dei processi del cliente; gli audit interni e il riesame di direzione; la responsabilità della direzione per le politiche del cliente).

La Fase 2 deve almeno comprendere le attività riportate nel seguito:

- informazioni e evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma di sistema di gestione applicabile o di altri documenti normativi;
- il monitoraggio, la misurazione, il reporting e il riesame delle prestazioni, a fronte degli obiettivi e traguardi fondamentali di prestazione (coerentemente alle attese della norma di sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo);

- la capacità del sistema di gestione del cliente e le relative prestazioni, con riferimento al rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- controllo operativo dei processi del cliente;
- gli audit interni di direzione;
- la responsabilità della direzione per le politiche del cliente;
- collegamenti tra requisiti normativi, politica, obiettivi e traguardi di performance (in linea con le aspettative delineate nello standard del sistema di gestione applicabile), eventuali requisiti legali applicabili, responsabilità, competenze del personale, operazioni, procedure, dati di performance e risultanze degli audit interno.

10.4. La classificazione delle risultanze dell'audit di certificazione fase 2

Nel corso dell'audit, l'equipé di audit è in grado di identificare alcune deviazioni dai documenti di riferimento che sono classificati come:

- non conformità maggiore: Che influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi.

Le non conformità potrebbero essere classificate come maggiori nelle seguenti circostanze:

- se vi è un dubbio significativo circa l'efficacia dei processi di controllo in atto, o che i prodotti o servizi non soddisfino i requisiti specifici;

- un certo numero di non conformità minori associato al medesimo requisito o aspetto potrebbero dar prova di una criticità sistemica e dunque costituire una non conformità maggiore.

Se si verificano non conformità maggiori, non si rende la raccomandazione per la concessione della certificazione fino alla chiusura delle stesse.

Per le organizzazioni multi-sito, se almeno in un sito è stata identificata una non conformità maggiore, il gruppo di audit non farà la raccomandazione per la certificazione dell'organizzazione, nella sua interezza. Non si accetta che l'organizzazione in questione escluda dal campo di applicazione della certificazione il sito dove la non conformità maggiore è stata identificata durante il processo di certificazione, al fine di ottenere la raccomandazione per la certificazione.

A seconda della natura della non conformità, il capo auditor deve specificare, nell'elenco delle risultanze dell'audit, se, per verificare la chiusura delle non conformità, è richiesto un audit di follow-up, con spostamento alla sede del soggetto verificato, entro la data fissata per la soluzione o la verifica sarà effettuata solo sulla base di prove documentali, messe a disposizione dall'organizzazione, senza spostamento alla sede.

Se il capo auditor opta per la verifica delle sole prove documentate senza spostarsi alla sede, si richiede l'accettazione del Direttore Tecnico di SUN CERT.

- non conformità minore – che non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi.

In caso di non conformità minori, il gruppo di audit dà la raccomandazione per la certificazione, e la verifica della chiusura delle non conformità e dell'efficacia delle azioni correttive si fa nel primo audit di sorveglianza.

- **opportunità per il miglioramento** del sistema di gestione; nel caso delle opportunità di miglioramento, non si aprono rapporti di non conformità e l'organizzazione non è tenuta a redigere il piano d'azione per le correzioni e le azioni correttive, ma, invece, non prendendole in considerazione nell'analisi del sistema di gestione, può portare al loro divenire non conformità negli audit successivi.

In caso di non conformità maggiori, non vi è alcuna raccomandazione per la certificazione fino alla chiusura delle non conformità. Il capo auditor deve specificare nell'elenco dei risultati dell'audit se, per la chiusura delle non conformità, è richiesto un audit di monitoraggio / follow-up, con spostamento alla sede del soggetto auditato, al termine di soluzione fissato oppure la verifica sarà effettuata solo sulla base di prove documentali, fornite dall'organizzazione senza spostamento verso la sede.

Il capo auditore predisponde il Rapporto di audit e, se del caso - i rapporti di non conformità; il rapporto di audit contiene una proposta di rilascio o meno della certificazione. Una copia dei rapporti di non conformità - confermato dal cliente, si consegna al cliente completata la certificazione di audit. Le raccomandazioni sono incluse nel rapporto.

Alla riunione di chiusura, il capo auditore presenta all'impresa auditata le risultanze (positive e negative) e la raccomandazione riguardo la certificazione o no.

Il rapporto di audit può essere preparato in loco o successivamente, e inviato all'impresa entro 7 giorni dall'ultimazione dell'audit. Le opportunità di miglioramento sono incluse nel rapporto.

Il rapporto di audit e i rapporti di non conformità sono la proprietà di SUN CERT.

In caso di segnalazioni di non conformità, il cliente deve stabilire il piano delle correzioni, azioni correttive e termini di attuazione per eventuali non conformità identificate nel corso dell'audit; se non è possibile portare a termine il piano d'azione in occasione della riunione di chiusura, allora l'organizzazione deve trasmetterlo al capo auditor in un termine stabilito di comune accordo, entro 7 giorni dall'audit. Se il cliente non presenta al termine stipulato resoconti il piano delle correzioni e azioni correttive, sarà notificato che la raccomandazione dell'equipé circa la certificazione, l'analisi del fascicolo e il rilascio della decisione sulla certificazione saranno effettuati solo dopo il ricevimento delle correzioni e delle azioni correttive e la loro accettazione da parte del capo auditore. Le scadenze per l'attuazione di correzioni ed azioni correttive per non conformità minori sono entro la data del primo audit di sorveglianza, quando si verificherà l'efficacia delle correzioni e azioni correttive, se il capo auditor non decida diversamente in occasione della riunione di chiusura. In caso di non conformità maggiori, la scadenza per la soluzione delle correzioni e azioni correttive sarà di massimo 6 mesi dall'ultimo giorno di audit di certificazione fase 2. Altrimenti, si riprende l'audit di certificazione fase 2. Il capo auditore esamina le proposte dei clienti e determina se il modo di chiusura delle correzioni e azioni correttive sia appropriato.

Se vi è bisogno di un audit supplementare, di monitoraggio per verificare la chiusura delle non conformità maggiori, il costo di tale audit sarà a carico del cliente.

10.5. Certificazioni per più sedi

Per le imprese con più sedi, l'audit di certificazione SUN CERT pianificherà l'audit di certificazione a seconda della complessità e natura dell'impresa valutando per campionamento secondo le procedure interne. La certificazione a campionamento multi-sito si applica solo se sono soddisfatte le seguenti condizioni:

- tutte le sedi siano nello stesso paese;
 - tutte le sedi svolgano attività analoghe;
 - tutte le sedi operano sotto un unico sistema di gestione, sistema controllato e gestito centralmente, che soddisfa gli standard di riferimento adottati;
 - è stato effettuato un audit interno in ogni sede fino alla pianificazione dell'audit di certificazione;
 - dopo la certificazione, un audit interno deve avvenire annualmente in ogni sede;
 - attuazione delle azioni correttive derivanti dall'audit interno deve essere effettuata in ciascuna delle singole sedi.
- Le sedi da auditare saranno determinati dal contratto di certificazione.

10.6. Decisione di certificazione

La risoluzione sul rilascio della certificazione per il settore e le sedi del cliente sono adottati dai membri nominati del Comitato Tecnico di SUN CERT in base di una valutazione tecnica del fascicolo di certificazione e la raccomandazione del capo auditore.

La decisione del Comitato Tecnico di concedere o meno la certificazione è presa in base alle informazioni documentate fornite dal gruppo di audit, vale a dire:

- I rapporti di audit fase 1 e fase 2;
- Adeguatezza delle correzioni e delle azioni correttive determinate dal cliente al fine di eliminare le non conformità documentate dal gruppo di audit;
- La conferma delle informazioni fornite dall'organismo di certificazione e utilizzate nell'analisi della richiesta;
- conferma e firma da parte del cliente dei dati specificati nel modulo "Conferma del cliente";
- La conferma che gli obiettivi di audit sono stati raggiunti;
- la raccomandazione del gruppo di audit per concedere / non concedere la certificazione insieme a tutte le condizioni o le osservazioni.

La decisione del Comitato Tecnico è documentata mediante "la decisione riguardante la certificazione."

La decisione del comitato tecnico non può essere oggetto di ricorso da parte del Direttore o dell'amministratore SUN CERT.

La decisione è iscritta nel registro dei certificati e al cliente s'inviano il certificato, il regolamento di utilizzo del certificato e il regolamento di utilizzo del marchio, con protocollo di consegna.

In caso di decisione negativa, il cliente riceverà una lettera che include anche le ragioni per non concedere il/le certificato/i. I richiedenti insoddisfatti con la decisione adottata dalla SUN CERT possono presentare ricorsi.

10.7. Rilascio del certificato

In caso di decisione di certificazione favorevole, SUN CERT rilascia il certificato al cliente assieme ai Marchi di certificazione SUN CERT e il Regolamento di utilizzo dei marchi di certificazione.

Per garantire la validità dei certificati e ridurre al minimo la possibilità di frodi, SUN CERT rilascia i certificati con goffratura e numero di registrazione unico.

Il certificato e i marchi di certificazione sono la proprietà della SUN CERT.

Il ciclo di certificazione triennale inizia con la decisione di certificazione o ricertificazione.

11. Attività di sorveglianza

11.1. Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza vengono eseguiti dopo un anno ossia dopo due anni dalla data della decisione di certificazione. In situazioni in cui le attività oggetto di audit sono stagionali, gli audit possono essere eseguiti in altri periodi diversi da quelli di cui sopra, a condizione che siano effettuati almeno una volta in un anno solare, tranne negli anni di rinnovo della certificazione e tenendo conto che la data del primo audit di sorveglianza dopo la certificazione iniziale non sia oltre 12 mesi dalla data della decisione di certificazione. Almeno 30 giorni prima del mese in cui sono stati programmati gli audit di sorveglianza mediante il programma di audit, l'organizzazione certificata riceverà una notifica via e-mail o fax per la data entro la quale si può effettuare audit di sorveglianza al fine di stabilire, di comune accordo, la data esatta dell'audit di sorveglianza.

In situazioni oggettive, giustificate dal cliente con lettera scritta, SUN CERT accetta lo svolgimento dell'audit di sorveglianza presso il cliente a una data successiva, però non oltre 30 giorni dalla data inizialmente pianificata.

In casi eccezionali (di forza maggiore), è concesso un periodo di differimento di un massimo di 3 mesi, i certificati mantenendo la loro validità, dopo di che la certificazione è sospesa.

Ogni audit di sorveglianza deve valutare e determinare se è mantenuta la conformità con i requisiti e la fiducia nel sistema di gestione dei clienti (Il mantenimento del sistema di gestione di valutazione della conformità certificati secondo le normative di riferimento per i clienti per i quali è stato concesso di certificazione:

determinare standard di riferimento le esigenze dei clienti del sistema di gestione di conformità; la determinazione del sistema di gestione capacità di assicurare che l'organizzazione cliente soddisfa i requisiti di legge, regolamentati e le condizioni contrattuali applicabili; determinare l'efficacia del sistema di gestione sugli obiettivi e i risultati del sistema di gestione intenzioni; esaminare i progressi delle attività previste per il miglioramento continuo;

se del caso, l'individuazione dei settori di potenziale miglioramento del sistema di gestione del cliente) e per questo si richiede l'audit di almeno i seguenti requisiti che sono documentati nel Rapporto di audit di sorveglianza:

a) audit interni e riesame della Direzione;

- b) un'analisi delle azioni intraprese per non conformità identificate durante il precedente audit;
- c) gestione dei reclami;
- d) l'efficacia del sistema di gestione sugli obiettivi del cliente e sui risultati attesi del rispettivo sistema / dei rispettivi sistemi di gestione;
- e) avanzamento delle attività previste per il miglioramento continuo;
- f) la continuità del controllo operativo;
- g) analisi di eventuali modifiche;
- h) l'uso di marchi di fabbrica e / o qualsiasi altro riferimento alla certificazione.

Le fasi di un audit di sorveglianza sono le stesse di qualsiasi altro audit.

In alcune situazioni particolari - audit di assistenza da parte dell'Organismo di accreditamento RENAR - si può svolgere un audit aggiuntivo, con il concorso del cliente, entro 12 mesi dall'audit di certificazione Fase 2.

Se all'audit di sorveglianza si identificano non conformità maggiori o minori oppure opportunità di miglioramento, esse sono segnalate in occasione della riunione di chiusura, e si procede nello stesso modo come all'audit di certificazione fase 2 (si veda l'articolo 10.4).

11.2. Altre attività di sorveglianza

Altre attività di sorveglianza possono comprendere:

- le richieste di informazioni da parte di sun cert indirizzate al cliente certificato su questioni di certificazione;
- analizzare le dichiarazioni del cliente certificato sulle sue attività (ad esempio: materiale promozionale, sito web);
- richieste indirizzate al cliente certificato per fornire informazioni documentate (in forma cartacea o elettronica);
- altri mezzi di monitoraggio delle prestazioni del cliente certificato.

11.3. Mantenimento della certificazione

SUN CERT mantiene la certificazione del cliente sulla base di prove oggettive che dimostrano la continuità nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento per il sistema di gestione. SUN CERT mantiene la certificazione del cliente fintanto che si basa su una conclusione positiva del conduttore del gruppo di audit a seguito dell'audit di sorveglianza (raccomandazione per mantenere la certificazione). I documenti di audit sono verificati e analizzati dai membri del Comitato Tecnico assegnati per l'analisi della pratica dell'audit di sorveglianza, comprese le non conformità maggiori o altre situazioni che potrebbero portare alla sospensione o revoca della certificazione. La decisione di mantenere la certificazione, compresa qualsiasi informazione o chiarimento richiesto al gruppo di audit o ad altre fonti viene documentato per ogni audit di sorveglianza.

Il mantenimento della certificazione comporta la dimostrazione continua da parte del cliente dei requisiti dello standard di riferimento attuato e certificato, ma anche:

- il rispetto delle scadenze per lo svolgimento delle sorveglianze, con ritardi massimi di 30 giorni lavorativi (da vedere 11.1);

- il rispetto delle previsioni del *Regolamento di utilizzo dei marchi di certificazione SUN CERT, Regolamento relativo all'emissione e all'utilizzo del certificato di conformità* e del presente regolamento;

- la notifica tempestiva dell'Organismo SUN CERT su qualsiasi modifica riguardante la struttura organizzativa, il settore di attività certificato, le sedi coperte dalla certificazione e/o nuove sedi, ecc. che si verificano all'interno dell'impresa;

- accettazione di eventuali modifiche alle condizioni di certificazione;

- adempimento degli obblighi di pagamento relativi alle fasi precedenti.

In caso di transizione ad una nuova edizione della norma di riferimento rispetto alla quale è stata concessa la certificazione, il certificato sarà valido fino alla fine del periodo di transizione stabilito dall'IAF. In queste situazioni i certificati rilasciati non avranno più validità di 3 anni ma di meno, entro la fine del periodo di transizione dopo di che, dopo la transizione, sarà emesso un nuovo certificato che sarà valido fino alla data in cui si compiono tre anni dalla data di emissione del certificato iniziale.

La transizione può essere fatta per lo svolgimento di un audit di sorveglianza o di rinnovo di certificazione, ma può essere fatto anche effettuando un audit speciale.

Durante l'audit di transizione il gruppo di audit dovrà verificare l'effettiva attuazione dei requisiti della nuova edizione della norma. Come nel caso di una prima certificazione, si richiede che tutti i requisiti della nuova edizione della norma di riferimento siano attuati e che sia stati fatti almeno un audit interno completo ed un riesame della Direzione.

12. Rinnovo della certificazione

I certificati rilasciati da SUN CERT sono validi per un periodo di tre anni dalla data della decisione di certificazione.

Per continuità, il cliente sarà annunciato due mesi prima della data di scadenza del certificato. Si fa una nuova offerta e in caso di accettazione da parte del cliente, un nuovo contratto commerciale di certificazione viene concluso per il periodo del ciclo di certificazione di 3 anni. Il rinnovo della certificazione è un processo simile in scala alla certificazione iniziale, ma condotto in una sola fase di audit.

L'audit di rinnovo della certificazione non include l'audit fase 1, presso la sede del cliente, fatta eccezione in situazioni in cui ci sono stati cambiamenti significativi nel sistema / nei sistemi di gestione del cliente o nel contenuto della normativa vigente.

L'audit di rinnovo della certificazione è pianificato ed eseguito in tempo utile, prima della scadenza della certificazione corrente ossia del certificato.

L'obiettivo dell'audit di rinnovo della certificazione è:

Conferma la continua conformità ed efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, nonché la sua continua pertinenza e applicabilità al campo di applicazione della certificazione. Valutare il soddisfacimento continuo di tutti i requisiti della norma di sistema di gestione pertinente o di altro documento normativo. del rispetto continuo e continua efficacia del sistema di gestione nel suo

complesso, sia la rilevanza e applicabilità per continuare la certificazione:

determinare l'efficacia del sistema di gestione sul raggiungimento degli obiettivi e dei risultati previsti per il sistema di gestione, compresi i requisiti di legge, regolamentati e le condizioni contrattuali applicabili; valutare l'adempimento del l'impegno al miglioramento continuo e aumentare le prestazioni complessive; se del caso, l'individuazione dei settori di potenziale miglioramento del sistema di gestione del cliente.

L'audit di rinnovo della certificazione è condotto sempre in loco, presso le sedi ed i siti del cliente, e include evidenza oggettiva per quanto riguarda:

a) l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di cambiamenti interni ed esterni, e la sua continua pertinenza e applicabilità al campo di applicazione della certificazione;

b) l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione, al fine di rafforzarne le prestazioni complessive;

c) l'efficacia del sistema di gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi del cliente ed i risultati attesi del(i) rispettivo(i) sistema(i) di gestione.

Le attività di rinnovo della certificazione includono anche l'analisi dei rapporti di audit di sorveglianza precedenti e tengono conto delle prestazioni del sistema di gestione nell'ultimo ciclo di certificazione.

Se durante l'audit di rinnovo della certificazione si identificano non conformità minori o maggiori, opportunità per il miglioramento esse sono comunicate in occasione della riunione di chiusura, e si procede come all'audit di certificazione (da vedere 10.4), tranne che, in caso di non conformità maggiori, la scadenza per l'attuazione delle azioni correttive da parte dell'organizzazione e la verifica dell'attuazione delle stesse dal capo auditor non può superare la data di scadenza dei certificati esistenti.

Quando le attività di rinnovo della certificazione sono completate con successo prima della data di scadenza della certificazione in vigore, si rilascia un nuovo certificato con lo stesso numero di quello iniziale, la data di scadenza della nuova certificazione è determinata dalla data di scadenza della certificazione in vigore. La data di rilascio del nuovo certificato corrisponde alla data in cui viene presa la decisione di rinnovo della certificazione. La data di certificazione iniziale mette in evidenza i cicli di certificazione del cliente. Il ciclo di rinnovo della certificazione di tre anni inizia con la decisione di rinnovo della certificazione.

Se l'audit di rinnovo della ricertificazione non è stato completato o se non è stata verificata l'attuazione delle correzioni ed azioni correttive per non conformità maggiori, prima della data di scadenza della certificazione, quindi non è possibile fare la raccomandazione per la certificazione e la validità del certificato non si proroga più. Il cliente è informato su questo e sulle conseguenze in merito. Dopo la scadenza della certificazione, la SUN CERT è in grado di ripristinare la certificazione entro sei mesi, a condizione che le attività di rinnovo della certificazione siano svolte

completamente, altrimenti deve essere effettuata almeno una fase 2. La data effettiva di rilascio del certificato corrisponde alla data della decisione di rinnovo della certificazione, e la data di scadenza deve essere basata sul precedente ciclo di certificazione.

13. Rinuncia alla certificazione

Le organizzazioni certificate possono rinunciare alla certificazione nelle seguenti condizioni:

- alla data di scadenza del certificato, non accettando l'offerta di ricertificazione;
- Se non è d'accordo con le modifiche che deve effettuare nel sistema in sede di revisione della norma di riferimento per la certificazione fino alla scadenza del periodo di transizione;
- in caso di non accettazione delle modifiche al presente regolamento;
- per motivi finanziari o per altre ragioni, attraverso la rinuncia unilaterale al contratto.

Per gli ultimi due casi sopra citati il cliente dovrà inviare una lettera scritta alla SUN CERT in cui richiama la rinuncia alla certificazione.

Se rinuncia alla certificazione, il cliente deve:

- restituire l'originale del certificato SUN CERT;
- non riprodurre in altra forma i certificati/attestati;
- interrompere l'utilizzo del marchio di certificazione SUN CERT;
- eliminare ogni riferimento alla certificazione.

14. Audit speciali

14.1. Estensione del campo di applicazione

Su richiesta del cliente per l'estensione del campo di applicazione di una certificazione, quando si verificano cambiamenti nel sistema di gestione del cliente certificato (es. Cambiando campo di attività, i cambiamenti nello stato legale, commerciali e / o organizzativo, cambio siti, ecc), SUN CERT pianifica audit di espansione per valutare il nuovo sistema di gestione dell'organizzazione.

Il vecchio certificato viene ritirato e si emette un nuovo certificato con lo stesso periodo di validità di quello iniziale, ma con il campo di applicazione modificato o con l'introduzione dei nuovi siti.

L'audit di estensione può essere effettuato assieme ad un audit di sorveglianza o attraverso un audit speciale, di espansione. In caso di estensione della certificazione, è stipulato un atto aggiuntivo al contratto di certificazione, e il costo dell'audit speciale di espansione, se viene effettuato al di fuori dell'audit di sorveglianza, sarà a carico del cliente.

14.2. Audit non programmati

A volte il SUN CERT ha l'obbligo di condurre audit con breve preavviso o senza preavviso su clienti certificati, ossia:

- per esaminare i reclami riguardanti le attività del campo di applicazione della certificazione, riferite direttamente al SUN CERT dai beneficiari del cliente certificato;
- per esaminare i reclami riguardanti l'uso improprio del marchio di certificazione SUN CERT;
- in risposta a cambiamenti significativi nell'organizzazione e annunciati dalla stessa;
- il verificarsi di situazioni gravi in merito all'ambiente, in caso di certificazione per il sistema di gestione ambientale

(grave inquinamento accidentale, una grave violazione della legislazione ambientale che ha richiesto il coinvolgimento delle autorità di regolamentazione competenti);

- il verificarsi di situazioni gravi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, nel caso di certificazione del sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro (un grave incidente sul lavoro, una grave violazione della normativa pertinente, che ha richiesto il coinvolgimento delle autorità di regolamentazione competenti);
- segnalazione sul mercato di alimenti non sicuri per il consumo, in caso di certificazione del sistema di gestione della sicurezza alimentare;
- il verificarsi di fatti gravi, legati alla sicurezza delle informazioni, in caso di certificazioni per il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni;
- in caso di audit di follow-up/monitoraggio per i clienti sospesi.

SUN CERT presterà grande attenzione alla nomina del gruppo di audit, nel caso di un audit a sorpresa, a causa dell'impossibilità del cliente di opporsi ai membri del gruppo di audit.

I costi di tali audit non programmati saranno a carico del cliente.

14.3. Audit di follow-up/monitoraggio

L'audit di follow-up si propone di controllare la chiusura delle non conformità maggiori e l'efficacia delle azioni correttive intraprese. La durata dell'audit di follow-up è determinata dal Direttore Tecnico in funzione dell'estensione delle azioni da attuare da parte del cliente.

A seconda della natura delle non conformità maggiori identificate e dell'estensione delle azioni di verifica dell'attuazione delle correzioni e dell'efficacia delle azioni correttive, il capo auditor stabilirà, insieme al Direttore Tecnico della SUN CERT, se si farà un audit di monitoraggio completo (si valuta l'intero sistema di gestione del cliente) oppure un audit di monitoraggio parziale (valutando solo l'attuazione delle correzioni e l'efficacia delle azioni correttive per ogni non conformità maggiore, l'audit interno e l'analisi di gestione del cliente).

L'audit di follow-up va programmato entro 6 mesi dalla data dell'audit di certificazione fase 2 / sorveglianza / rinnovo della certificazione / estensione.

Se le non conformità maggiori non sono chiuse nell'audit di follow-up condotto a seguito di un audit di certificazione fase 2 / rinnovo della certificazione / estensione - si riprende l'audit iniziale in una data successiva concordata con il cliente, con la firma di un atto aggiuntivo o di un contratto nuovo per la ripresa del processo di certificazione / rinnovo / estensione.

Se le non conformità maggiori non si chiudono all'audit di follow-up condotto dopo un audit di sorveglianza, si ritira il certificato, in modo che, nel caso in cui il cliente vuole la nuova certificazione, debba riprendere il ciclo di certificazione fin dall'inizio, come nuovo cliente.

I costi dell'audit di follow-up sono a carico del cliente e sono stabiliti da un atto aggiuntivo al contratto di certificazione iniziale.

15. Sospensione, revoca la sospensione della certificazione , revoca o riduzione del campo di applicazione della certificazione

SUN CERT ricorre alla **sospensione della certificazione** per un periodo di massimo 6 quando:

- il sistema di gestione certificato ha ripetuto gli errori relative all'adempimento dei requisiti di certificazione, inclusi i requisiti per l'efficacia del sistema di gestione (errori individuati durante gli audit di sorveglianza programmati o non programmati, in caso di denunce da parte dei beneficiari);
- il client certificato non permette di effettuare gli audit di sorveglianza a frequenza determinata (da vedere 11.1.)
- il cliente richiede la sospensione;
- violazione del *Regolamento di utilizzo dei marchi di certificazioni SUN CERT*;
- uso abusivo o improprio del certificato;
- la mancata comunicazione delle informazioni relative a importanti cambiamenti nel sistema di gestione;
- la maggiore modifica del sistema di gestione, senza accettare la conduzione di un audit aggiuntivo entro 60 giorni dalla data di annuncio delle modifiche alla SUN CERT;
- il client non adempie ai propri obblighi di pagamento stabiliti contrattualmente;
- il cliente certificato chiede in modo volontario la sospensione della certificazione.

Durante la sospensione della certificazione, il cliente non è più autorizzato a utilizzare il certificato di conformità e il marchio di certificazione, né fare riferimenti alla certificazione.

SUN CERT mette a disposizione del pubblico l'elenco dei clienti sospesi / il cui certificato è stato ritirato, dalla pubblicazione sul sito web dell'ente di certificazione - www.suncert.ro .

Il cliente, la cui certificazione è stata sospesa, viene informato mediante l'invio di una comunicazione formale via fax o e-mail, indicando i motivi della decisione e il termine per la revoca della sospensione.

SUN CERT **revoca la sospensione della certificazione**, se i problemi che hanno portato alla sospensione sono stati risolti.

La mancata risoluzione dei problemi che hanno portato alla sospensione durante il periodo di tempo definito da SUN CERT, porta al revoca del certificato o del campo di applicazione certificato.

SUN CERT ricorrerà al **ritiro del certificazione** (la cancellazione dei certificati) a periodo illimitato quando:

- il cliente non ha applicato entro 6 mesi le azioni necessarie per risolvere i problemi che hanno causato la sospensione della certificazione;
- mancato rispetto ripetuto delle clausole di contrattuali;
- alla data di scadenza del certificato, accettando l'offerta di ricertificazione;
- recesso unilaterale dal contratto;
- il mancato pagamento verso l'organismo di certificazione fino alla scadenza del periodo di sospensione;
- fine delle attività per i quali ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione;

- fallimento o liquidazione in via legale.

In caso di decisione di ritiro viene richiesto il ritorno del certificato e si rinuncia al contratto di certificazione. Il cliente è tenuto a restituire il certificato/i di conformità in originale ed è costretto a smettere di usare i marchi di certificazione.

La riduzione del campo di applicazione della certificazione può essere fatta a richiesta del cliente, su proposta del gruppo di audit che, durante un audit di sorveglianza programmato, ritiene che l'organizzazione non ha più la capacità tecnica di soddisfare i requisiti di certificazione per tutte le attività del settore certificato o a seguito della sospensione.

SUN CERT riduce il campo di certificazione del cliente escludendo le parti che non soddisfano i requisiti, se il cliente certificato ha fallito ripetutamente e gravemente nel soddisfare tali requisiti di certificazione specifici.

La riduzione del campo di certificazione non deve pregiudicare il funzionamento del sistema di gestione del cliente, implementato secondo il referenziale.

Il vecchio certificato viene ritirato e si rilascia un nuovo certificato con lo stesso periodo di validità come l'originale, ma con il settore modificato.

16. Il trasferimento della certificazione

SUN CERT, a seguito di un'analisi della procedura e per propria decisione, può trasferire la certificazione (e rilasciare un certificato di conformità SUN CERT) se l'organizzazione richiedente possiede un certificato valido rilasciato da un organismo di certificazione accreditato da uno dei firmatari MLA (Multilateral Agreement all'intero dell' International Accreditation Forum).

17. Riferimento alla certificazione e l'utilizzo del marchio di certificazione, del marchio di accreditamento e dei certificate di conformità

Le organizzazioni certificate da SUN CERT possono utilizzare il marchio di certificazione su documenti di corrispondenza, documenti di lavoro, pubblicità o sedi propri come sottostante indicato e quelli del "Regolamento di utilizzo dei marchi di certificazione e SUN CERT e del marchio di accreditamento RENAR", versione vigente.

Il marchio di certificazione deve essere accompagnato dal numero del certificato fornito da SUN CERT.

Il marchio di certificazione su mezzi elettronici, nonché il "Regolamento di utilizzo dei marchi di certificazione e SUN CERT e del marchio di accreditamento RENAR", versione vigente, saranno consegnati al cliente, unitamente al certificato di conformità.

Il cliente certificato non deve utilizzare e/o consentire l'utilizzo del certificato o del marchio di certificazione atto a fuorviare circa il settore/le sedi certificate o pregiudicare l'Organismo di Certificazione SUN CERT.

Il marchio di certificazione non deve essere utilizzato su un prodotto o imballaggio visibile al consumatore, o in qualsiasi altro modo che possa essere interpretato come un'indicazione di conformità del prodotto. In tale senso, il marchio di certificazione non deve essere utilizzato né sui rapporti dei laboratori di collaudo, taratura e controllo.

Il marchio di certificazione deve essere utilizzato da organizzazioni solo nella forma in cui è stato trasmesso da SUN CERT, senza apportare modifiche al testo o agli elementi grafici.

Il marchio può essere aumentato o ridotto pur rispettando le proporzioni.

Il marchio di certificazione deve essere utilizzato solo dall'organizzazione certificata solo sui documenti concernenti il settore/i settori di attività oggetto di certificazione.

Nel caso di ritiro della certificazione, il cliente dovrà immediatamente interrompere l'utilizzo di qualsiasi forma del marchio di certificazione, comprese le pubblicazioni, pubblicità, ecc.

Nel caso di ritiro della certificazione solo per alcuni settori di attività, il cliente dovrà cessare immediatamente l'utilizzo del marchio di conformità per tali settori.

Il marchio di accreditamento RENAR si applica solo sui certificati di conformità e solo per le attività accreditati RENAR. I certificati di conformità che non contengono il marchio di accreditamento non sono coperti dall'accREDITAMENTO RENAR.

Si considera utilizzo improprio del marchio nazionale di accreditamento RENAR ciascuna delle seguenti situazioni:

- la riproduzione e l'utilizzo da parte dei clienti certificati del marchio nazionale di accreditamento su altri documenti oltre a certificati di conformità come sono stati emessi da SUN CERT;

- l'utilizzo del marchio nazionale di accreditamento su prodotti.

Se l'organizzazione certificata vuole usare una dichiarazione sulla confezione del prodotto o nelle informazioni di accompagnamento, secondo cui il cliente certificato ha un sistema di gestione certificato, tale dichiarazione deve contenere le seguenti:

- nome o marchio dell'organizzazione certificata;
- Tipo di sistema di gestione e norma applicabile;
- Il nome dell'organismo di certificazione SUN CERT.

Questa dichiarazione deve essere riprodotta utilizzando una copia autorizzata ottenuta dal SUN CERT, dopo che ha fornito al SUN CERT un esemplare di utilizzo della dichiarazione e deve essere ristampato in conformità con le seguenti specifiche:

- a) in bianco e nero;
- b) su uno sfondo chiaramente in contrasto;
- c) avente una dimensione che permette la chiara distinzione di tutte le parole.

E' vietato utilizzare il marchio di certificazione in questa informativa!

18. Ricorsi e Reclami

La ricezione, registrazione, analisi, convalida e investigazione dei ricorsi e reclami sono documentati nella procedura "*Trattamento degli appelli e reclami*", messa a disposizione di ogni cliente in sede della firma del contratto di certificazione; inoltre, la procedura è pubblicamente accessibile sul sito web dell'organismo di certificazione - www.suncert.ro.

Indagare e prendere decisioni sui ricorsi e reclami non comporterà alcuna azione discriminatoria sull' ricorrente / reclamante.

19. Diritti e obblighi dei clienti certificati

I clienti certificati hanno i seguenti **diritti**:

- assicurare la riservatezza delle informazioni fornite da SUN CERT;

- essere informati sui cambiamenti nella procedura di certificazione SUN CERT e su tutte le informazioni relative allo svolgimento del processo di certificazione attraverso informative o accesso al presente regolamento aggiornato;

- richiedere i dettagli circa l'equipe di audit (i membri dell'equipe di audit);

- poter richiedere la sostituzione dei membri dell'equipe di audit se ci sono conflitti di interesse;

- contestare in maniera motivata e documentata la composizione dell'equipe di audit SUN CERT;

- stabilire in concerto con SUN CERT il periodo per l'audit di certificazione/sorveglianza, a condizione del rispetto di quanto previsto al paragrafo 11.1.

- esprimere la propria opinione sul comportamento dell'equipe di audit e sulla procedura di audit;

- fare pubblicità propria sul sistema di gestione certificato;

- utilizzare il marchio di certificazione sui documenti commerciali, documenti di pubblicità, rispettando il *Regolamento di utilizzo del marchio di certificazione SUN CERT*;

- fare reclami o ricorsi contro le decisioni SUN CERT relative all'attività di certificazione/sorveglianza;

- chiedere giustamente, per iscritto, all'organismo di certificazione, l'interruzione e la riprogrammazione dell'audit se l'obiettivo dell'audit non può essere raggiunto (cattiva condotta del gruppo di audit, il sistema di gestione che non soddisfa i requisiti per il raggiungimento di un audit di successo - nel qual caso si firma un atto aggiuntivo al contratto ecc.);

- rinunciare al contratto di erogazione di servizi e interrompere il processo di certificazione a condizione che adempiano a tutti gli impegni di pagamento scadenti fino alla cessazione o interruzione della certificazione; in questo caso, devono notificare per iscritto l'organismo di certificazione;

I clienti certificati hanno i seguenti **obblighi**:

- soddisfare i requisiti della norma di riferimento per la quale ha ottenuto la certificazione e la legislazione applicabile al campo della certificazione;

- adempiere agli obblighi contrattuali previsti nel contratto di certificazione, compresi gli obblighi di pagamento;

- rispettare il presente regolamento;

- rispettare le normative SUN CERT che regolano l'uso dei certificati e dei marchi di certificazione SUN CERT;

- trasmettere all'organismo di certificazione o al capo auditor designato per l'audit di certificazione fase 1, previa consultazione con lui, la documentazione del sistema (informazioni documentate obbligatorie richieste dalla norma di riferimento);

- prendere tutte le misure necessarie alla conduzione degli audit in buone condizioni;

- consentire durante l'audit, a prescindere dal tipo di audit, l'accesso agli auditor SUN CERT a tutti i processi, aree, documenti, registrazioni e personale che sono connessi con il campo della certificazione (fatta eccezione per i documenti e le registrazioni che, per legge, hanno regime di documenti classificati);
- fornire specifica istruzione per tutela del lavoro e, se del caso, un equipaggiamento completo di protezione individuale per i auditori SUN CERT;
- consentire l'assistenza durante gli audit di assistenza (che possono avvenire unitamente agli audit di certificazione, di sorveglianza o di ricertificazione), l'accesso degli osservatori dell'organismo di accreditamento che si riserva di ispezionare registri locali; consentire la consegna dei rapporti di audit all'organismo di accreditamento;
- accettare, se del caso, come membri dei gruppi di audit, anche osservatori SUN CERT o auditor apprendisti;
- se si desidera la partecipazione all'audit di altre persone rispetto a quelle dell'organizzazione (ad esempio consulenti), l'organizzazione è tenuta ad accertarsi che il loro ruolo è semplicemente di osservatori;
- garantire l'autenticità delle informazioni fornite da SUN CERT;
- durante la certificazione, notificare SUN CERT entro 15 giorni su tutte le questioni che potrebbero influenzare la capacità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti della norma utilizzata per la certificazione (status legale, commerciale, organizzativo o relativo alla proprietà, personale di Direzione, di decisione o tecnico, recapiti e siti, il settore di attività oggetto di certificazione; importanti modifiche al sistema di gestione e ai processi);
- comunicare al SUN CERT se è stato utilizzato un consulente per elaborare la documentazione del sistema di gestione richiesto e comunicare (se del caso) ogni cambiamento/collaborazione avvenuta tra l'organizzazione e il consulente;
- registrare i reclami provenienti dai beneficiari circa il sistema di gestione e non ostacolare l'accesso dei auditori SUN CERT a tali reclami;
- In caso di sospensione, di non utilizzare i certificati di conformità ed il marchio di certificazione SUN CERT e di non fare riferimento alla certificazione; in questo senso, modificare ogni materiale pubblicitario esistente o altre forme di promozione che si riferiscono al suo status di organizzazione certificata;
- In caso di scadenza o revoca di certificazione, di restituire i certificati di conformità e di non utilizzare il marchio SUN CERT e di non fare riferimento alla certificazione;
- in caso di scadenza, sospensione o revoca della certificazione, restituire i certificati di conformità, non utilizzare il marchio SUN CERT e quello dell'organismo di accreditamento e non fare più riferimenti alla certificazione;
- utilizzare il marchio di certificazione in conformità alle norme che disciplinano l'uso di marchi di conformità SUN CERT;
- non utilizzare la certificazione in un modo che potrebbe pregiudicare l'organismo di certificazione e la perdita di fiducia del pubblico;

- non permettere che il riferimento alla certificazione del suo sistema di gestione sia utilizzato in modo da suggerire che l'organismo di certificazione certifichi un prodotto / servizio / processo;
- utilizzare la certificazione in pubblicità riferendosi strettamente al settore certificato;
- non rendere dichiarazioni false o inesatte per quanto riguarda la certificazione;
- sostenere i costi generati dagli audit speciali.

20. Diritti e obblighi SUN CERT

SUN CERT ha i seguenti **diritti** nei rapporti con i clienti certificati:

- nominare i gruppi di audit per eseguire gli audit, e, se necessario, gli esperti tecnici, auditor in formazione, osservatori;
 - il capo auditor ha il diritto di interrompere l'audit se sul gruppo di audit è esercitata minaccia da parte dell'organizzazione sottoposta all'audit o da parte di altri soggetti interessati, oppure se l'organizzazione sottoposta all'audit si rifiuta di fornire la prova di implementazione del sistema di gestione o nega l'accesso agli auditor SUN CERT a processi, zone, documenti, registrazioni e personale che sono legati alla certificazione (fatta eccezione per i documenti e le registrazioni che, per legge, hanno regime di documenti classificati);
 - fatturare il cliente per le attività stipulate nel contratto di certificazione;
 - sospendere/ revocare la certificazione in caso di mancato adempimento del cliente agli obblighi e termini di pagamento;
 - sospendere, revocare o ridurre il campo di applicazione della certificazione ai sensi delle disposizioni previste nel capitolo 14 del presente regolamento;
 - unilateralmente risolvere il contratto di certificazione in termini di revoca della certificazione;
 - regolare il valore del contratto se durante la validità dello stesso (durante i processi di certificazione) si verificano cambiamenti significativi nella struttura dell'organizzazione sottoposta all'audit; In tali casi, si firma un atto aggiuntivo al contratto per la certificazione iniziale;
 - se l'organizzazione non è conforme agli obblighi contrattuali relativi al pagamento dei servizi di certificazione o se li onora solo dopo ripetuti solleciti, l'organismo di certificazione ha il diritto di avviare la fase successiva del programma di audit solo dopo il pagamento in anticipo del corrispettivo della fase rispettiva;
 - modificare il regolamento senza preavviso;
- L'Organismo SUN CERT e i auditori SUN CERT hanno i seguenti **obblighi** nei rapporti con i clienti certificati:
- mantenere riservate e nemmeno comunicare parzialmente le informazioni di qualsiasi tipo sulla sua organizzazione, senza il preventivo consenso.
- Eccezione:** *i rapporti di audit vengono trasmessi senza autorizzazione speciale da parte dell'organizzazione, solo ai valutatori dell'organismo di accreditamento su richiesta di questi ultimi; dove SUN CERT è obbligato per legge a rivelare informazioni riservate a terzi.*



Regolamento in materia della certificazione, sorveglianza e ricertificazione dei sistemi di gestione

- effettuare il processo di certificazione secondo la procedura di certificazione SUN CERT e il presente regolamento;
- stabilire, di comune accordo con il cliente, il periodo degli audit, ma rispettando le scadenze massime / minime specificate nel presente regolamento;
- informare il cliente per iscritto sugli auditor, esperti tecnici, osservatori designati (compresi i valutatori dell'organismo di accreditamento, se applicabile) che fanno parte del gruppo di audit, al fine di ottenere l'accettazione del cliente;
- nominare deli auditor / esperti tecnici che hanno competenze adeguate;
- assicurare l'accuratezza delle informazioni contenute nei rapporti di audit/rapporti di non conformità;
- fornire tempestivamente ai clienti le informazioni in merito alle modifiche della procedura di certificazione;
- notifica il cliente di modifiche nella procedura di certificazione SUN CERT e lo svolgimento di tutte le informazioni relative al processo di certificazione si rivolge informazioni o l'accesso presente regolamento;
- nominare deli auditor / esperti tecnici che hanno competenze adeguate.

21. Informazioni pubblicamente disponibili

SUN CERT ha creato la pagina web www.suncert.ro, in rumeno e in inglese, che si rivolge al grande pubblico e che rende pubbliche, senza averne l'obbligo, in tutte le aree geografiche in cui opera, informazioni su:

- Processi di audit (a mezzo del regolamento in materia di certificazione, sorveglianza e rinnovo della certificazione dei sistemi di gestione, Codice R 05 versione in vigore, disponibile nella sezione Documenti);
- I processi di rilascio, rifiuto, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca della sospensione, revoca della certificazione oppure estensione o riduzione del campo di applicazione della certificazione (a mezzo del regolamento sulla certificazione, sorveglianza e rinnovo della certificazione dei sistemi di gestione, Codice R 05, versione vigente, disponibile nella sezione Documenti);
- Tipi di sistemi di gestione e schemi di certificazione con cui opera (sezioni Su di noi, Accredimento, Certificazione);
- Utilizzare il nome dell'organismo di certificazione e il marchio di certificazione o il logo (Regolamento d'utilizzo dei marchi, codice R 06 versione in vigore, disponibile nella sezione Documenti);
- processo di trattamento delle richieste di informazioni, reclami e ricorsi (a mezzo della PG 07 Trattamento dei reclami e ricorsi, la versione in vigore, disponibile nella sezione Documenti);
- Politica in materia di imparzialità (a mezzo della Politica SUN CERT sulla imparzialità, nella versione vigente, disponibile nella sezione Documenti).

SUN CERT pubblica sul proprio sito, senza averne l'obbligo, le informazioni sui clienti la cui certificazione è sospesa o il cui certificato è ritirato.

Su richiesta, SUN CERT fornisce informazioni su:

- Le aree geografiche in cui opera;
- lo stato di alcune certificazioni;

- il nome, documento normativo di riferimento, il campo d'attività e la posizione geografica (città e paese) per un particolare cliente certificato.

DATA DI COMPLETAMENTO:.....

NOME:.....

FUNZIONE:.....

FIRMA E TIMBRO:.....