

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Indice dei contenuti

1. Generalità
2. Requisiti generali per la certificazione di un Sistema qualità
3. Rilascio della certificazione
4. Mantenimento della certificazione
5. Rinnovo della certificazione
6. Modifiche alla certificazione
7. Provvedimenti: richiami, sospensione e revoca della certificazione e riduzione dello scopo di certificazione
8. Trasferimento di certificazione
9. Registrazione dei reclami
10. Reclami, ricorsi e contenziosi
11. Transizione ISO 9001:2015

9				
8				
7				
6				
5				
4				
3				
2	15/06/2018	Aggiornamento	DT	SAF
1	19/03/2018	Aggiornamento	DT	SAF
0	02/01/2018	Aggiornamento RT 05 rev.2	DT	SAF
Rev.	Data	Tipo modifica	Verificato da (funzione e firma)	Approvato da (funzione e firma)

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

1. Generalità

Il presente Regolamento illustra le procedure seguite dalla S.M.C. S.r.l. per la certificazione di sistemi di gestione e le modalità che devono seguire le organizzazioni clienti per richiedere, ottenere e mantenere tale certificazione.

La S.M.C. S.r.l. rilascia la certificazione ad organizzazioni che diano sufficiente affidabilità circa la loro capacità di gestire e mantenere con costanza sistemi produttivi conformi allo standard normativo prescelto.

La S.M.C. S.r.l. certifica il sistema di gestione delle organizzazioni clienti in accordo alla norma

- UNI EN ISO 9001:2015, Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti

La S.M.C. S.r.l è un organismo di certificazione accreditato dall'ente di accreditamento ACCREDIA secondo la UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015.

Le organizzazioni clienti sono responsabili del rispetto di leggi e norme cogenti applicabili ai prodotti/servizi offerti; si esclude qualsiasi responsabilità o obbligo di garanzia da parte della S.M.C.

La S.M.C. si accerta comunque dell'esistenza e dell'effettiva attuazione di un adeguato sistema di controllo aziendale per l'individuazione e la gestione delle disposizioni di legge relative ai prodotti e servizi forniti dal richiedente la certificazione e la capacità di assicurare che esse vengano applicate. Tutte le organizzazioni possono avere accesso alla certificazione senza discriminazione di sorta e fatti salvi comunque i provvedimenti legali che impediscano l'immissione in commercio dei prodotti/servizi offerti.

Il tariffario applicato dalla S.M.C. è quello vigente e viene applicato con equità e uniformità.

La S.M.C., per le certificazioni di sistema, svolge la propria attività di valutazione e certificazione nell'ambito dell'accREDITAMENTO rilasciato da ACCREDIA per il settore EA 28.

La S.M.C. non fornisce servizi di consulenza alle aziende nell'ambito dell'impostazione del loro sistema di gestione né per la redazione di documenti ad esso relativi.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Il comitato per la salvaguardia dell'imparzialità garantisce l'imparzialità dell'organismo di certificazione e conduce un riesame circa l'imparzialità degli audit, delle certificazioni e dei processi decisionali dell'organismo di certificazione.

La direzione aziendale agisce con imparzialità nello svolgimento delle attività di certificazione. La direzione aziendale comprende l'importanza dell'imparzialità nello svolgimento delle attività di certificazione dei sistemi aziendali e si impegna a gestire i possibili conflitti di interesse e ad assicurare l'obiettività nelle attività di certificazione.

La S.M.C. affida gli audit ad individui solo tramite contratto scritto. La S.M.C. mantiene aggiornata tutta la documentazione destinata ai richiedenti/licenziatari della certificazione.

La S.M.C. si impegna ad avvisare i clienti certificati via email o fax di ogni cambiamento relativo ai requisiti per la certificazione, di modifiche o aggiornamenti della procedura di certificazione (anche a seguito di modifiche di documenti normativi, o imposizioni degli enti di accreditamento). La S.M.C. verifica con apposita verifica supplementare, (i cui costi sono a carico del cliente) o tramite le verifiche di mantenimento che il cliente si sia adeguato ai nuovi requisiti. Qualora il cliente non voglia adeguarsi alle modifiche, potrà rinunciare al contratto nei trenta giorni successivi alla comunicazione, trascorso tale termine le modifiche si intendono accettate.

Le informazioni acquisite nel corso della attività di certificazione dalla S.M.C. vengono considerate e trattate come riservate ai sensi del Regolamento UE 679/2016 nel rispetto dei diritti degli interessati e verranno utilizzate ai soli fini dell'incarico ricevuto. Tali informazioni sono poste a conoscenza solo alle funzioni interessate all'iter di certificazione e di verifica e al cliente. Qualora debbano essere divulgate per obblighi di legge, la S.M.C. ne dà comunicazione al cliente

La S.M.C. s.r.l. non si assume alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica, né in merito all'emissione del certificato. La S.M.C. non è responsabile di alcuna perdita o danno patrimoniale, in qualunque modo causato durante lo svolgimento dell'audit, salvo il caso di accertato comportamento negligente da parte del proprio personale. Inoltre la S.M.C., qualora ne sia ufficialmente informata, tramite atti ufficiali, comunica al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità ed ad Accredia per conoscenza, i casi in cui le organizzazioni certificate

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

siano coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti a violazioni di leggi concernenti i servizi erogati o comunque afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione. E' responsabilità della S.M.C. decidere quali azioni adottare nei confronti delle organizzazioni coinvolte in procedimenti giudiziari.

2. Requisiti generali per la certificazione di un sistema di gestione

La S.M.C. rilascia la certificazione solo ad organizzazioni il cui sistema di gestione sia stato riconosciuto, secondo criteri di valutazione di esclusivo giudizio della S.M.C., pienamente conforme ai requisiti delle norme di riferimento.

Possono essere certificate una o più unità produttive del soggetto richiedente (aziende multi-sito), purché queste siano parte dello stesso, dirette a livello centrale e applichino lo stesso sistema di gestione controllato e riesaminato centralmente. La certificazione verrà rilasciata con l'indicazione delle sedi/unità produttive incluse nel sistema. In presenza di cantieri, la S.M.C. provvederà a valutare quelli ritenuti maggiormente significativi con l'obiettivo di visitarne il maggior numero possibile nell'arco del triennio nel rispetto delle procedure interne e dei regolamenti applicabili.

Qualora l'organizzazione affidi a soggetti esterni attività di realizzazione dei prodotti/servizi offerti detenendone comunque la responsabilità finale nei confronti del cliente, la S.M.C. potrà procedere alla verifica anche di tali soggetti dipendentemente dall'estensione e dal tipo di controllo che l'organizzazione esercita su di essi.

L'organizzazione deve inoltre dimostrare che il sistema di gestione sia interamente applicato.

Le organizzazioni richiedenti la certificazione si impegnano a:

- Rispettare il presente regolamento;
- Rendere disponibili tutti i dati, le informazioni e le registrazioni necessarie, permettere l'accesso a tutte le aree dell'organizzazione e, se necessario, alle aree di eventuali affidatari esterni di attività, e permettere i contatti con il personale, onde consentire il completo ed efficace svolgimento del processo di valutazione;
- Non fare uso improprio o ingannevole, o tale da recare discredito alla S.M.C. della certificazione conseguita;

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- Comunicare ufficialmente alla S.M.C. l'esistenza o sopravvenienza di procedimenti giudiziari, cui l'organizzazione è sottoposta, relativi a violazioni delle leggi sulle responsabilità da prodotto o comunque delle leggi di prodotto/servizio; e a tenere informata la S.M.C. sullo sviluppo dei procedimenti
- Notificare tutte le situazioni irregolari rilevate da Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc.. relativamente ad aspetti legati all'oggetto della certificazione
- Assolvere agli obblighi economici del contratto di certificazione;
- A comunicare la ragione sociale del soggetto (consulente) ed il nominativo delle persone fisiche che svolgano direttamente l'attività, impegnandosi inoltre a comunicarne ogni variazione
- A riconoscere il diritto degli ispettori Accredia di accedere alle proprie sedi anche con preavviso minimo, pena la mancata concessione della certificazioni o la sospensione o revoca della certificazione in caso di persistente inadempienza dell'obbligo medesimo. (All.1 al contratto "Accettazione Market Surveillance visit".)
- A garantire l'accesso degli auditor della S.M.C. e di Accredia in condizioni di sicurezza a tutte le aree aziendali dove vengono svolti i processi rilevanti per l'oggetto della certificazione quali i cantieri.
- Ad attenersi al Regolamento per l'uso del marchio di S.M.C.
- Nel caso di sospensione del proprio certificato a sospendere la pubblicità inerente la certificazione
- A non utilizzare marchio, logo e ogni riferimento alla certificazione nel caso di ritiro del certificato;
- A comunicare alla S.M.C. qualunque variazione che possa influenzare la capacità del sistema di gestione, di continuare a soddisfare i requisiti richiesti dallo standard di certificazione. Ad esempio (variazioni dello statuto societario, della proprietà, del management o organizzative, della sede legale o operativa, dell'attività relative allo scopo di certificazione o delle variazioni significative);

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- A fornire documenti ed informazioni completi ed accurati inerenti la certificazione richiesta
- Ad adeguarsi alle modifiche relative a cambiamenti per i requisiti di certificazione (vedi paragrafo 1)
- A consentire lo svolgimento di verifiche supplementari richieste dalla S.M.C. causate da segnalazioni o reclami significativi relativi al sistema certificato e alla sua conformità alle norme e ai regolamenti, per controllare la verifica delle modifiche apportate dal cliente al sistema certificato per non conformità rilevate dalla S.M.C., per sospensione della certificazione per motivi ritenuti validi. In caso di mancato svolgimento delle verifiche supplementari, la certificazione verrà ritirata, o per nuove certificazioni, il certificato non verrà emesso.

Le organizzazioni certificande hanno il diritto di richiedere informazioni di base sugli auditor, hanno la possibilità di effettuare la ricusazione degli auditor entro 5 giorni dalla comunicazione del team di audit dimostrando valide motivazioni. Hanno inoltre il diritto di inoltrare ricorsi/reclami (vedi paragrafo sui reclami/ricorsi, e la procedura PQ11 pubblicata sul sito internet)

3. Rilascio della certificazione

Richiesta di certificazione

Inizialmente fra la S.M.C. e le aziende che richiedono la certificazione, vi è uno scambio di informazioni tramite il mod.7.2 Questionario Informativo, tali dati includono l'organico (costituito da personale interno e personale utilizzato in outsourcing). La S.M.C. calcola i tempi di audit sulla base del documento mandatario IAF MD5:2015 considerando l'organico complessivo effettivo (che include anche il personale in outsourcing)

Dopo i contatti preliminari e gli scambi di informazioni, la S.M.C. invia all'organizzazione cliente l'apposito modulo mod.7.3 offerta (contratto) che quest'ultima provvederà a compilare, sottoscrivere e restituire insieme alla documentazione in essa richiesta.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Ricevuta la domanda di certificazione mod.7.3 offerta (contratto), la S.M.C. procede al suo riesame, in caso di accettazione della richiesta di certificazione invia al cliente la conferma d'ordine con la pianificazione della verifica.

Se invece, risultasse impossibile accogliere la domanda di certificazione, la SMC invierà apposita comunicazione scritta al cliente via fax o email, documentando e chiarendo al cliente le ragioni che hanno comportato la non accettazione. In fase di riesame della domanda si effettua una prima valutazione dei rischi specifici, e si valuta anche l'eventuale operatività e significatività di cantieri siti all'estero.

Prima della certificazione è facoltà del cliente richiedere una visita preliminare presso la propria sede al fine di ottenere da parte della S.M.C. un giudizio circa il grado di adeguatezza ed applicazione del sistema di gestione in riferimento alla norma ed allo scopo di certificazione richiesti.

La SMC sceglie il team di audit in base alle competenze necessarie.

Le conoscenze ed abilità necessarie del gruppo di audit e degli auditor possono essere integrate con esperti tecnici, traduttori ed interpreti che devono operare sotto la direzione di un auditor; gli stessi sono selezionati in modo da non influenzare l'audit in modo indebito. Possono essere inclusi auditor in-formazione come partecipanti nel gruppo di audit, sempre che sia designato un auditor come auditor-valutatore, egli deve essere competente per assumere i compiti e avere la responsabilità finale delle attività e dei rilievi formulati dagli auditor-in formazione.

La S.M.C. concorda con il cliente la presenza e la motivazione di osservatori durante un'attività di audit, prima della sua esecuzione, trasmettendo al cliente il mod. 7.15 con la composizione del team e chiedendone l'accettazione. Il gruppo di audit garantisce che gli osservatori non influenzino o interferiscano con il processo di audit o i relativi esiti.

Ogni auditor deve essere accompagnato da una guida se non diversamente concordato dal responsabile del gruppo di audit e il cliente. La/e guida/e è assegnata al gruppo di audit per facilitare l'audit stesso. Il gruppo di audit deve garantire che le guide non influenzino o interferiscano con il processo di audit o i relativi esiti.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Le responsabilità di una guida comprendono: stabilire i contatti e i tempi per le interviste, organizzare le visite di parti specifiche del sito o dell'organizzazione, garantire che le regole che riguardano la sicurezza del sito e le procedure siano conosciute e rispettate dai membri del gruppo di audit, assistere all'audit per conto del cliente, fornire chiarimenti su richiesta di un auditor.

Il TA incaricato esamina la documentazione del cliente pervenuta (elenco cantieri, camerale ecc..) a fronte dello standard normativo richiesto e invia al cliente il piano di verifica (Mod. 7.5), le date dell'audit sono concordate in precedenza con il cliente.

Nel caso in cui sia utilizzato un campionamento multi-sito, per l'audit di sistema di gestione di un cliente che svolge le stesse attività in luoghi diversi, la S.M.C. sviluppa un piano di campionamento atto a garantire un audit adeguato del sistema di gestione. La motivazione del piano di campionamento è documentata per ciascun cliente. I riferimenti per il calcolo del campionamento e per la durata dell'audit per i multi-sito sono i documenti IAF MD01:2018 e IAF MD05:2015

Su richiesta del cliente può essere effettuato a titolo oneroso un audit preliminare, antecedente o coincidente con l'avvio del processo di certificazione (comunque non coincidente con lo stage 1). Tale pre-audit è limitato nel tempo e si può effettuare una sola volta. I risultati degli audit preliminari sono documentati, ma non sono considerati ai fini della prima verifica ispettiva (stage1 + stage 2).

Audit di stage 1

Accolta la domanda di certificazione la S.M.C. provvede a comunicare al cliente le informazioni circa i nominativi del gruppo di verifica ispettiva designato in tempo utile in modo da poter permettere al cliente una eventuale riconsiderazione di uno o più membri del team di audit. Il tempo massimo entro il quale il cliente può effettuare la riconsiderazione è 5 giorni. La S.M.C. effettua la verifica iniziale (STAGE 1) per

- a) verificare le informazioni documentate del cliente
- b) valutare il sito operativo e le specifiche condizioni e colloquiare con il personale per determinare lo stato di preparazione dello stesso allo stage 2

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- c) riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, in particolare con riferimento alle performance principali o agli aspetti significativi, processi, obiettivi, rischi specifici e attività del sistema di gestione
- d) raccogliere le informazioni necessarie in relazione al campo di applicazione del sistema di gestione, compresi: i siti del cliente, i processi e le apparecchiature utilizzate, i livelli dei controlli stabiliti, i requisiti cogenti applicabili.
- e) riesaminare le risorse necessarie allo stage 2 e concordare con il cliente i dettagli per lo stage 2
- f) mettere a fuoco la pianificazione dello stage 2 acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente con riferimento a i possibili aspetti significativi.
- g) valutare se gli audit interni e il riesame della direzione siano stati programmati ed effettuati e che il livello d'attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per lo stage 2.

La presenza di eventuali consulenti come osservatori deve essere dall'azienda chiesta al team di audit (TA) e da questo approvata. Il responsabile del team di audit (RTA) rilascia al cliente un report contenente le conclusioni sul soddisfacimento degli obiettivi dello stage 1 e l'identificazione delle aree di potenziale criticità sulle quali potrebbero ricadere non conformità/osservazioni nella fase di stage 2. Informa inoltre il cliente delle risultanze dell'audit di fase 1 compresa l'identificazione di ogni problema che nell'audit di fase 2 potrebbe essere classificato come non conformità o osservazione. Lo stage 1 si conclude con la pianificazione di stage 2. La data fissata per lo stage 2 dipende dalle risultanze riscontrate in fase di stage 1.

In caso di modifiche significative il TA può richiedere la ripetizione in tutto o in parte dello stage 1 che comporti il rinvio o la cancellazione dello stage 2. In ogni caso l'intervallo tra stage 1 e stage 2 non può essere superiore a 6 mesi. Oltrepassati i 6 mesi risulta necessario effettuare una nuova valutazione completa. Tra la fase di stage 1 e quella di stage 2 non ci sono comunicazioni azienda/SMC su come gestire i problemi riscontrati in fase di stage 1. Anche la SMC potrebbe avere bisogno di rivedere le sue disposizioni per la fase di stage 2

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Almeno una parte della verifica di stage 1 viene effettuata in azienda.

Audit Stage 2

La S.M.C. trasmette al cliente il piano della visita ispettiva contenente i dettagli sulle attività da svolgere. Eventuali obiezioni del cliente devono essere da questi tempestivamente comunicate alla S.M.C.

Il gruppo di verifica, effettua, sotto la guida del responsabile del gruppo ed in accordo col piano precedentemente trasmesso, una visita ispettiva presso la sede, gli uffici e gli eventuali siti produttivi del cliente e, se necessario, anche presso gli affidatari esterni di attività (outsourcing). Procede alla valutazione della struttura, delle politiche, delle procedure e della loro effettiva implementazione al fine di accertare la conformità del sistema di gestione dell'organizzazione allo standard di riferimento ed alla documentazione approvata e la sua capacità di conseguire gli obiettivi pianificati.

Il responsabile del gruppo di verifica in occasione della riunione di chiusura comunica alla direzione dell'organizzazione gli esiti della verifica e fornisce i chiarimenti necessari formalizzando i rilievi e distinguendo tra non conformità, osservazioni e commenti.

L'organizzazione durante la riunione di chiusura può formulare dei rilievi, delle osservazioni o suggerimenti in merito all'operato ed al comportamento di ogni singolo membro del gruppo di verifica. Tale facoltà può essere comunque esercitata dal cliente entro 15 giorni consecutivi dal termine della verifica inoltrando reclami, osservazioni o suggerimenti direttamente all'attenzione della Area Tecnica Certificazioni della S.M.C.

A conclusione della verifica ispettiva, all'organizzazione verranno rilasciati i seguenti documenti:

- Copia del Rapporto di verifica Mod. 7.7
- Copia del Diario /programmazione triennale Mod. 7.10
- Copia di eventuali non conformità/osservazioni rilevate in fase di verifica
- Questionario di soddisfazione cliente

Terminata la verifica il lead auditor trasmette alla S.M.C. s.r.l. la documentazione di verifica.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Prescrizioni particolari per il settore EA 28- costruzioni per il sistema di gestione qualità

La SMC verifica l'applicazione di tutti i requisiti della norma di riferimento; l'attività di verifica è effettuata in sede ed in cantiere.

Lo scopo di certificazione riconosciuto all'azienda fa riferimento esclusivamente ai processi realizzativi su cui l'Organizzazione ha fornito evidenza di operare al momento dell'audit di certificazione, attraverso la valutazione di cantieri e/o evidenze documentali.

Nel settore EA 28:

1. per **Processo Realizzativo** di un'opera s'intende l'insieme di attività associate a tipologie di opera volte all'analisi, pianificazione e realizzazione degli obiettivi a partire da specifiche richieste del mercato (es. progetto, contratto, bando, invito), in tutte le sue caratteristiche e fasi evolutive, nel rispetto di precisi vincoli (contesti, tempi, costi, risorse, scopi);
2. per **Attività** s'intende l'applicazione di specifiche abilità, strumenti e tecniche al fine di conseguire i relativi obiettivi. Nell'ambito dei processi realizzativi si distinguono attività complesse (costruzione/installazione) e attività affini e coerenti (ristrutturazione/manutenzione). Per le attività complesse concorrono abilità, strumenti e risorse analoghi a quelli previsti per le attività affini e coerenti. Non è applicabile il contrario salvo motivate eccezioni.
3. Per **Macrotipologia** s'intende un raggruppamento di processi realizzativi interessati da attività complesse, affini e/o coerenti associate a più tipologie di opere che vengono identificate con una ampia terminologia, tipo "opere di ingegneria civile, infrastrutturale per la mobilità, di impiantistica tecnologica..."

I tempi di audit sono calcolati sulla base del documento mandatario IAF MD5 considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'azienda (sede + cantieri). Tutti i processi realizzativi del settore sono ritenuti ad alto rischio per il calcolo dei tempi di audit.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Tali tempi sono incrementati in funzione del numero di cantieri, della loro ubicazione, della loro complessità e delle evidenze documentali da verificare al momento della certificazione.

Il documento IAF MD 5 prevede il calcolo dei tempi di audit in base agli addetti, dove per addetti si intende tutto il personale le cui attività sono connesse ai processi riportati nello scopo del certificato: l'effettivo numero di addetti include il personale non permanente (stagionale, temporaneo e subappaltato) che è presente al momento della verifica ispettiva. Nel calcolo dell'offerta, quindi, si considera il numero di "addetti equivalenti" (al netto di eventuali dipendenti in cassa integrazione o di solidarietà) tramite calcolo del rapporto tra fatturato medio dell'impresa dell'ultimo triennio, riferito allo scopo di certificazione e reddito pro-capite di riferimento del settore (120.000 € per le opere di costruzioni generali e 170.000 € per le opere impiantistiche)

La verifica del primo cantiere operativo e l'analisi di due evidenze documentali (o in alternativa di un secondo cantiere operativo) non è da considerarsi come tempo aggiuntivo rispetto ai minimi stabiliti nel documento IAF MD 5, per gli altri cantieri oggetto di audit si prevede un tempo di 2 ore per ogni singolo cantiere operativo, 1 ora per singola evidenza documentale. Sono computati come aggiuntivi tutti i tempi di trasferimento superiori ad 1 ora. Non si effettuano audit della durata inferiore ad 1 gg-uomo (convenzionalmente 8h, massimo 10h), non è ammessa l'effettuazione di audit utilizzando 2 auditor per 0,5 gg-uomo, salvo motivate giustificazioni.

Se in uno stesso cantiere sono effettuate lavorazioni significative riconducibili a più processi realizzativi, l'audit presso quel cantiere può essere ritenuto valido per coprire il loro insieme. Nel corso della verifica iniziale è valutato almeno un cantiere operativo e significativo. Una macrotipologia non può essere verificata mediante l'utilizzo di evidenze documentali.

Un processo realizzativo può essere verificato tramite l'utilizzo di evidenze documentali in accordo al regolamento Accredia RT 05. In ogni caso non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere.

La scelta dei cantieri da sottoporre a verifica ispettiva iniziale e relativi aspetti logistici sono definiti dalla S.M.C. in occasione dell'emissione dell'offerta per le attività di certificazione. Ad ogni audit eventuali significativi scostamenti della situazione cantieri dell'organizzazione

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

rispetto alla previsione iniziale, sono prontamente presi in carico dalla SMC che procede alla ri-pianificazione delle attività, lasciando adeguate evidenze di quanto deciso nel piano di audit o nel rapporto di audit.

Evidenze documentali sostitutive

La SMC considera tutti gli elementi costituenti le Evidenze di Audit di una “corretta esecuzione e gestione in qualità” delle opere, in sostituzione di un processo realizzativo e in assenza di cantieri. L’utilizzo delle evidenze documentali è consentito a condizione che la realizzazione non sia conclusa da oltre 5 anni, salvo eventuali prescrizioni legislative applicabili. Un’evidenza documentale si può utilizzare solo nei casi in cui i lavori siano stati ultimati o parzialmente eseguiti. Inoltre un’evidenza documentale non può essere utilizzata nei casi di richiesta di estensione del campo di applicazione della certificazione

Evidenze di Audit

si possono considerare durante gli audit e secondo applicabilità almeno le seguenti evidenze:

- **Norme cogenti di settore;**
- Avvenuta effettuazione di **audit interni**, comprensive di attività di cantiere.
- Avvenuta effettuazione del Riesame **della Direzione**.
- Esistenza di informazioni documentate di **pianificazione e controllo della documentazione**, correttamente compilata e verifica sua adeguatezza in riferimento all’attività o tipologia di opera oggetto di valutazione.
- **Contratto stipulato con il committente** (Certificato/dichiarazione di regolare esecuzione, nei casi di lavori ultimati);
- **Riesame del contratto** in corso d’opera gestito in maniera documentata
- **Prove di funzionalità e collaudo**, opportunamente registrate.
- **Validazione dei processi speciali;**
- **Competenze e qualifiche del personale;**
- **Esistenza di mezzi ed attrezzature idonee;**
- **Subappalto/fornitori;**
- **Prodotti critici;**
- **Identificazione univoca del prodotto**, tenuta sotto controllo e relative registrazioni;

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- **Rintracciabilità dei materiali** messi in opera;
- **Strumenti di misura**;
- **Proprietà dei clienti**;
- **Documenti di valutazione dei rischi** e di pianificazione della sicurezza di sede e cantieri, in conformità alle prescrizioni di legge applicabili.

In conformità al DC2016SPM010 ACCREDIA del 03/03/2016, S.M.C non effettuerà audit iniziali, senza l'accettazione da parte dell'azienda cliente dell'All.1 "Accettazione Market Surveillance Visit" al Mod.7.3 "Contratto".

Rilievi e azioni correttive

I rilievi notificati all'organizzazione sono classificate in non conformità, osservazioni e commenti:

1. **Non conformità:**

- Assenza di elementi significativi del sistema di gestione a fronte dello standard di riferimento;
- Mancato soddisfacimento di un requisito (specificato o implicito) del cliente o cogente che, a fronte di adeguate evidenze oggettive, può pregiudicare significativamente la conformità del prodotto/servizio fornito;
- Mancanza di autorizzazioni, licenze, permessi ambientali richiesti ai sensi di legge relativamente alle attività svolte dall'organizzazione.

2. **Osservazione:**

- Parziale assenza di un elemento del sistema di gestione a fronte dello standard di riferimento;
- Mancato soddisfacimento di un requisito (specificato o implicito) del cliente o cogente che, a fronte di adeguate evidenze oggettive, non pregiudichi in modo significativo la conformità del prodotto/servizio offerto;

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- Mancata documentazione di un elemento del sistema di gestione comunque attuato;
- Errori non ricorrenti dovuti a dimenticanze o disattenzioni.

3. Commenti:

- Situazioni che presentano possibilità di miglioramento del sistema di gestione;
- Rilievi di tendenza verso la non conformità;
- Lievi discrepanze tra il sistema adottato e le prassi attuate senza evidenza di eventi negativi;

Il peso dei rilievi effettuati dall'auditor dovranno essere commisurati ai rischi specifici individuati per il processo, prodotto o servizio per cui si è riscontrata una carenza rispetto i requisiti attesi.

L'organizzazione ha la responsabilità di definire e notificare per approvazione alla S.M.C. le correzioni delle non conformità/osservazioni rilevate e le relative azioni correttive che intende intraprendere ed attuarli nel rispetto delle tempistiche massime previste per ogni tipologia di non conformità/osservazioni come riportata nel rapporto finale di verifica. La gestione dei commenti sarà valutata dall'auditor nella successiva verifica di sorveglianza. Il cliente potrà prendere in carico i commenti rilasciati dall'auditor e gestirli nel modo che ritiene più opportuno. Nel caso non ritenesse necessario prendere in carico i commenti, dovrà darne motivata spiegazione all'auditor durante la verifica di sorveglianza.

Emissione del certificato

Dopo che è stata effettuata la verifica presso l'azienda l'RTA trasmette alla SMC tutta la documentazione. La funzione Deliberante controlla che le informazioni fornite dal gruppo di audit siano sufficienti rispetto ai requisiti e al campo di applicazione della certificazione, la completezza della documentazione e controlla anche che il cliente abbia preso in carico eventuali rilievi emersi durante l'audit e che li abbia risolti in modo efficace. La funzione Deliberante dopo avere verificato la pratica comunicherà all'azienda l'approvazione o meno delle AC/correzioni proposte dalla stessa, successivamente la pratica verrà deliberata e il

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

certificato emesso. Il modello di riferimento per la chiusura delle NC/OSS è il Mod. 7.8 che deve essere compilato e trasmesso all'RTA e anche via fax alla SMC.

Non verrà rilasciata alcuna certificazione in presenza di non conformità, o osservazioni particolarmente numerose ed estese (maggiori di 10) che, a giudizio insindacabile della S.M.C., possano compromettere l'efficace funzionamento del sistema e per i quali la S.M.C. non abbia accertato l'efficace risoluzione. Le NC devono essere chiuse dal cliente, e la SMC deve accertarne la chiusura con una ulteriore verifica presso il cliente. In caso di efficacia di risoluzione delle NC, l'auditor proporrà la certificazione. Qualora la S.M.C. non sia in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità, entro 6 mesi dopo l'ultimo giorno di fase 2, conduce un'altra fase 2 prima di raccomandare il rilascio della certificazione.

La gestione dei commenti sarà valutata dall'auditor nella verifica di sorveglianza.

Sarà cura della commissione di delibera, in relazione al numero e all'importanza delle OSS, decidere se eseguire una verifica supplementare successiva alla certificazione, da effettuarsi in un tempo non superiore a 6 mesi dalla data di rilascio della certificazione. L'incremento delle verifiche di sorveglianza così stabilito serve a garantire che i provvedimenti messi in atto dal cliente siano realmente efficaci, in un periodo di tempo definito, nel rispetto del sistema di gestione del cliente. Qualora la verifica ispettiva supplementare rilevasse importanti carenze nell'applicazione efficace delle azioni correttive definite, la DT potrà proporre la sospensione della certificazione. Per il ripristino della sospensione dovrà essere effettuata nuovamente una verifica supplementare. Tale iter è da intendersi valido anche per le verifiche programmate di sorveglianza. Nel caso la funzione Delibera si accorga della necessità di ridurre lo scopo di certificazione, si effettua una comunicazione all'azienda chiedendo di interfacciarsi con la S.M.C. nel caso l'azienda accetti la modifica dello scopo, la pratica viene deliberata. In caso contrario, si può concordare con l'azienda una verifica supplementare per verificare l'applicabilità dell'intero scopo di certificazione (es. un altro cantiere che si aprirà tra breve ecc..)

La commissione di delibera ha il compito di esaminare le pratiche di certificazione e deliberare o meno la certificazione. Deve inoltre stabilire il programma di sorveglianza adatto

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

per ogni azienda e valutare gli eventuali requisiti non applicabili. La commissione di delibera prende le decisioni in merito alla certificazione sulla base della valutazione delle risultanze e delle conclusioni dell'audit e di ogni altra informazione pertinente (per esempio informazioni di dominio pubblico, commenti sul rapporto di audit da parte del cliente).

La certificazione potrà essere concessa in presenza di osservazioni (numero inferiore a 10 e di importanza non rilevante) per le quali l'organizzazione abbia definito azioni correttive adeguate di cui la S.M.C. valuterà l'efficace attuazione in occasione della successiva verifica di sorveglianza. Nel caso di rinnovo tutte le correzioni scaturite a seguito della verifica precedente devono essere applicate entro il termine di scadenza della certificazione.

Ad esito favorevole dell'esame della commissione di delibera, e verificato l'adempimento e degli impegni economici da parte del cliente, il certificato viene emesso e firmato dall'AU. Ad esito non favorevole dell'esame della commissione di delibera, la SMC invia al cliente una comunicazione in cui vengono spiegate le motivazioni del mancato rilascio della certificazione ed in cui viene specificato se è necessario effettuare una verifica supplementare per verificare l'efficacia delle azioni correttive intraprese. Il certificato ha durata triennale, ma la sua validità è subordinata all'esito positivo delle verifiche periodiche di sorveglianza. Allo scadere dei tre anni verrà condotta una verifica di riesame completa del sistema di gestione dell'organizzazione e, in caso di esito positivo, il certificato verrà riemesso. La SMC ha intrapreso un processo di digitalizzazione delle proprie attività, in tale ottica, emette certificati digitali in possesso di QR code (Quick Response Code) che ne permette l'immediata verifica di veridicità e di validità. All'organizzazione certificata basterà effettuare una stampa del certificato digitale, per essere in possesso ogni qual volta lo desidera dell'originale.

La SMC trasmette a mezzo PEC al cliente il certificato digitale, i marchi di certificazione e dal regolamento per l'uso del marchio R2.

Il comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (SAF) della SMC, almeno una volta l'anno, conduce una revisione dell'imparzialità degli audit, della certificazione e del processo decisionale. Il comitato per la salvaguardia dell'imparzialità non ha alcun potere sulle decisioni prese dalla commissione di delibera. Nel caso in cui durante la verifica del SAF

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

emergano potenziali irregolarità, non imputabili al cliente, eventuali supplementi di verifica che si renderanno necessari non verranno fatturati allo stesso. Nel caso in cui le eventuali mancanze fossero da imputare all'azienda, i costi aggiuntivi per verifiche supplementari saranno addebitati al cliente. Le motivazioni per eventuali verifiche supplementari saranno comunicate via fax/pec al cliente. La pratica di certificazione viene ritrasmessa alla commissione di delibera che dovrà definire quali azioni intraprendere per la risoluzione degli eventuali rilievi emersi. Non verranno adottati provvedimenti di sospensione e/o revoca fino a quando non saranno rilevate evidenze oggettive necessarie a supporto degli stessi. La commissione di delibera deve entro 120 giorni promuovere iniziative necessarie volte alla risoluzione delle problematiche rilevate dal SAF. Trascorso tale periodo, nella prima riunione del SAF, la SMC dovrà relazionare sui risultati ottenuti a seguito degli approfondimenti effettuati. In ogni caso il cliente accetta ed autorizza la SMC a comunicare il provvedimento all'ente di accreditamento.

La SMC, qualora ne sia ufficialmente informata, tramite atti ufficiali, comunica al Comitato per l'imparzialità e Accredia, i casi in cui le organizzazioni certificate siano coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o a violazioni concernenti i prodotti forniti e/o i servizi erogati o comunque afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione

Registrazione del sistema certificato

I dati relativi alle certificazioni emesse vengono riportati dalla S.M.C. nell'elenco delle organizzazioni certificate. Tale elenco viene aggiornato ad ogni certificazione deliberata. I dati sono inseriti sul nostro database e sul sito internet ACCREDIA.

Le informazioni puntuali sullo stato di validità dei singoli Certificati emessi, potranno essere comunicati a terzi previa specifica richiesta ovvero su base volontaria da parte della SMC. Chiunque ne faccia motivata richiesta via email o telefono, può ricevere informazioni sullo stato delle certificazioni, o può effettuare la verifica diretta tramite il QR code riportato sul certificato.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

4. Mantenimento della certificazione

Visite periodiche di sorveglianza

Con lo scopo di valutare il mantenimento e l'efficacia del sistema di gestione implementato ai requisiti dello standard di certificazione di riferimento la S.M.C. effettua delle verifiche periodiche di sorveglianza presso l'organizzazione certificata con cadenza minima annuale.

La S.M.C. sviluppa le attività di sorveglianza in modo tale che le aree e le funzioni rappresentative, coperte dal campo di applicazione del sistema di gestione, siano monitorate su base regolare, tenendo conto delle modifiche intervenute al cliente e al suo sistema di gestione.

Le attività di sorveglianza comprendono audit sul campo che permettono di valutare il rispetto, da parte del sistema di gestione del cliente, dei requisiti specificati dalla norma in base alla quale è stata rilasciata la certificazione. Altre attività di sorveglianza possono comprendere:

- a) richieste da parte della S.M.C. al cliente circa aspetti attinenti la certificazione;
- b) riesame delle dichiarazioni del cliente riguardo le proprie attività (es. materiale promozionale, sito web);
- c) richieste al cliente di fornire documenti e registrazioni;
- d) altri mezzi di monitoraggio delle prestazioni del cliente certificato.

La data della prima verifica di sorveglianza deve essere effettuata entro 12 mesi dalla fine della decisione di certificazione. Precedentemente all'effettuazione della verifica di sorveglianza, la SMC trasmette ai clienti il questionario informativo sorveglianza nel quale i clienti riporteranno i propri dati (organico complessivo effettivo incluso personale in outsourcing, stagionale) La SMC effettuerà il riesame dell'offerta, controllando che le condizioni che hanno portato all'emissione dell'offerta non abbiano subito delle modifiche tali da comportare la variazione delle giornate/uomo e di conseguenza del prezzo. Il riferimento per il calcolo delle giornate/uomo è il documento mandatario IAF MD 5:2015.

I clienti ricevono apposita comunicazione in merito alla data. Il pagamento della fattura relativa al mantenimento dovrà essere effettuato prima della verifica stessa altrimenti la verifica non sarà effettuata.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Per il settore EA 28- costruzioni (sistema qualità) la sorveglianza annuale prevede almeno un audit in sito/cantiere in modo che nell'arco del tempo di validità della certificazione (quindi durante le 2 verifiche di sorveglianza e l'audit di rinnovo) tutti i processi realizzativi rientranti nello scopo di certificazione siano sottoposte a verifica. Le tolleranze sugli intervalli di sorveglianza, per tenere conto di eventuali periodi di inattività delle imprese, possono essere ampliate fino a + tre mesi, limitatamente alle sole attività di cantiere, rispetto all'anno solare previsto dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1. Non si andrà oltre i 23 mesi previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1.

Per ogni sorveglianza, al fine di rendere più efficace l'audit, uno o più processi realizzativi possono essere verificati anche attraverso l'utilizzo di evidenze documentali.

In caso di accertata assenza di cantieri attivi in Italia e all'estero e limitatamente ad una sola possibilità nell'arco del triennio di validità del certificato, la SMC può effettuare comunque l'audit di sorveglianza nei tempi sopra indicati, verificando i processi realizzativi mediante l'utilizzo di evidenze significative documentali che possano assicurare la funzionalità ed efficacia del SGQ.

La SMC mantiene in ogni caso adeguate registrazioni dell'avvenuto accertamento della sussistenza di tale condizione particolare (mancanza di cantiere) mediante dichiarazione firmata dal Legale rappresentante dell'azienda con la seguente clausola:

“il sottoscritto, consapevole della responsabilità e delle pene stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, oltre a comportare la decadenza dei benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 D.P.R. 445/200) costituiscono reato punito ai sensi del codice Penale e delle leggi speciali in materia (art. 76 D.P.R. 445/2000), sotto la sua responsabilità dichiara che fatti, stati e qualità riportati nella presente comunicazione corrispondono a verità”.

Terminata la verifica di sorveglianza, l'auditor trasmette alla SMC la documentazione di audit. La stessa viene esaminata alla commissione di delibera. La commissione di delibera esamina tutte le pratiche di sorveglianza.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Estensione

L'organizzazione può richiedere l'estensione del campo di applicazione del certificato per includervi nuove tipologie di prodotti/servizi, nuove sedi o stabilimenti produttivi, nuove attività/processi, requisiti precedentemente e motivatamente esclusi e gestiti successivamente nell'ambito del sistema di gestione certificato.

In tale caso l'iter da seguire è identico a quello della richiesta iniziale. Cioè la S.M.C. esegue un riesame della domanda e dei rischi specifici e stabilisce le attività di audit necessarie per decidere se possa essere o meno, concessa l'estensione.

A seguito della concessione dell'estensione il certificato viene riemesso.

A seguito della riduzione del campo di applicazione il certificato viene riemesso.

La commissione di delibera esamina tutti i casi di estensione. L'attività di delibera copre tutto lo spettro delle possibilità decisionali: concessione, mantenimento, rinnovo, riduzione o estensione, revoca, sospensione o ripristino della certificazione

In conformità al DC2016SPM010 ACCREDIA del 03/03/2016, S.M.C non effettuerà audit di sorveglianza, senza l'accettazione da parte dell'azienda cliente dell'All.1 "Accettazione Market Surveillance Visit" al Mod.7.3 "Contratto".

Visite senza preavviso

La S.M.C. S.r.l. ha il diritto di eseguire audit senza preavviso a clienti certificati per indagare su reclami o in seguito a modifiche o come azioni conseguente nei confronti dei clienti cui è stata sospesa la certificazione. Al cliente verrà dato un breve preavviso di 5 giorni lavorativi.

In caso di visite con breve preavviso la SMC:

- a) descrive e rende noto in anticipo ai clienti certificati le condizioni base su cui sono eseguite queste visite senza preavviso
- b) la S.M.C. S.r.l. pone particolare cura nella designazione del gruppo di audit a causa della mancanza di possibilità da parte del cliente di avanzare obiezioni sui membri del gruppo di audit.

Il documento di riferimento usato dalla SMC è IAF ID 4:2012

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

L'Ente di Accreditamento ACCREDIA ha il diritto di effettuare visite senza o con breve preavviso presso le organizzazioni clienti, per valutare l'operato della SMC, in seguito a reclami o al posto delle verifiche di accompagnamento.

L'organizzazione cliente si impegna a far rispettare il diritto dell'Ente di accreditamento ACCREDIA attraverso la firma sull'All.1 "accettazione market surveillance visit" al Mod.7.3.

5. Rinnovo della certificazione

Rinnovo

Con debito anticipo dalla scadenza del certificato la S.M.C. informa l'organizzazione certificata circa le modalità da seguire per il rinnovo della certificazione per un ulteriore triennio. Viene chiesto all'organizzazione di compilare il questionario informativo con la indicazione dei propri dati. Tali dati includono l'organico (costituito da personale interno e personale utilizzato in outsourcing). La S.M.C. calcola i tempi di audit sulla base del documento IAF MD 5:2015 considerando l'organico complessivo effettivo (che include anche il personale in outsourcing) e secondo quanto appreso specificato.

Il rinnovo viene pianificato ed eseguito per valutare il continuo soddisfacimento dei requisiti del sistema di gestione. L'audit di ricertificazione considera le performance del sistema di gestione durante il periodo di certificazione e include la revisione delle precedenti verifiche di sorveglianza. Il certificato viene riemesso con indicazione della data di prima emissione e di quella corrente.

Le attività di ricertificazione possono prevedere uno stage 1 in caso di cambiamenti significativi al sistema di gestione, o al contesto (es. variazioni legislative)

Audit di ricertificazione

L'audit di ricertificazione prevede una verifica in situ nella quali si verifica:

- a) l'efficacia del sistema di gestione nella sua interezza alla luce delle modifiche interne o esterne e l'applicabilità dello scopo di certificazione
- b) l'impegno a mantenere l'efficacia e i miglioramenti del sistema di gestione in relazione alla performance generale

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

c) se la certificazione ha contribuito al raggiungimento della politica e degli obiettivi aziendali.

Se durante la verifica vengono identificate non conformità o mancate evidenze di conformità, le stesse devono essere trattate dal cliente e accettate dalla SMC prima della scadenza del certificato.

Quando le attività di rinnovo della certificazione sono completate con successo prima della scadenza della certificazione in essere, la data di scadenza della nuova certificazione è basata sulla data di scadenza della certificazione precedente.

La data di emissione di un nuovo certificato è corrispondente (o successiva) alla decisione di certificazione.

Se S.M.C. S.r.l non ha completato l'audit di rinnovo della certificazione o non è in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità, prima della data di scadenza della certificazione, non approva il rinnovo della certificazione, non prorogando la validità del certificato. Il cliente viene informato per iscritto, con le spiegazioni delle relative conseguenze.

S.M.C. S.r.l (per i settori non EA 28) a seguito della scadenza della certificazione, ripristina la stessa entro sei mesi, se sono state completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, altrimenti viene condotta almeno una fase 2. La data effettiva sul certificato è corrispondente (o successiva) alla decisione di rinnovo e la data di scadenza è basata sul ciclo di certificazione precedente.

Per le aziende del settore EA 28- costruzioni- sistema qualità inoltre sono rispettate le seguenti condizioni:

- audit effettuato in sede e in cantiere. I tempi sono calcolati in base al documento mandatario IAF MD5:2015 considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'impresa (sede + cantieri) (che include anche il personale in outsourcing) Tali tempi sono incrementati in funzione della complessità dei cantieri da verificare (es. cantieri con numerose attività appaltate). Si procede inoltre alla determinazione di "addetti equivalenti" tramite calcolo del rapporto tra il fatturato medio dell'impresa negli ultimi 3 anni e il reddito pro-capite di riferimento del settore.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- La verifica in cantiere di un'attività complessa, consente di mantenere nello scopo del certificato attività affini e coerenti solo a seguito di valutazioni di evidenze documentali.
- Non sono ammesse proroghe alle scadenze dei certificati
- Il riesame completo del sistema di gestione per la qualità da effettuarsi, in funzione della conferma per il triennio successivo, è completato con sufficiente anticipo rispetto alla data di scadenza.

In caso di accertate e gravi difficoltà del cliente nel disporre di cantieri operativi in occasione del periodo previsto per la verifica di rinnovo, la SMC effettua comunque la verifica nei tempi previsti (entro la scadenza del certificato), sia pur limitandosi, solo per ciò che attiene alle verifiche connesse alle attività di cantiere, alla valutazione dei documenti di registrazione. Ad esito positivo della verifica nei tempi sopra descritti, il comitato di delibera della SMC, rilascia il rinnovo della certificazione, subordinato tuttavia all'esecuzione di una verifica di follow up, non appena il cliente avrà comunicato l'avvio di attività di cantiere e comunque entro sei mesi dal rinnovo della certificazione. Alla scadenza dei 6 mesi concessi per effettuare il follow up, prima di procedere con la revoca del certificato, si procederà con la sospensione del certificato per un periodo non superiore ad 1 mese.

Nel periodo che intercorre tra l'ultima sorveglianza ed il rinnovo, la S.M.C. si tiene in costante contatto con il cliente in merito alle attività di cantiere in essere, al fine di poter condurre l'audit in presenza di attività operative.

Per confermare lo scopo di certificazione, per ciascuna macro-tipologia, i processi realizzativi relativi ad attività complesse, devono essere stati oggetto di verifica almeno due volte in un cantiere operativo. E' possibile valutare, nei casi di mancanza di nuove commesse in essere per la specifica, un'evidenza documentale in sostituzione di un cantiere operativo, nel periodo che intercorre dalla certificazione iniziale al rinnovo o dal rinnovo al rinnovo successivo.

La verifica di rinnovo è considerata sia come atto conclusivo del triennio trascorso sia come base di partenza per il triennio successivo. Indipendentemente dalla data di effettiva delibera del rinnovo della certificazione, che avviene in ogni caso prima della scadenza della certificazione, la S.M.C. garantisce la continuità temporale della programmazione triennale e dei certificati emessi.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Nel caso di rinnovo avvenuto a seguito della scadenza della certificazione, la S.M.C potrà ripristinare la medesima entro un anno, dopo essersi accertata di comunicare nella banca dati di ACCREDIA la data effettiva corrispondente alla riattivazione del certificato, mentre la data di scadenza rimarrà quella basata sul ciclo di certificazione precedente.

Inoltre, nei casi di rilascio di rinnovi, l'organo deliberante prende le decisioni basandosi sui risultati dell'audit di rinnovo, nonché sui risultati del riesame del sistema nell'arco del periodo di certificazione e sui reclami ricevuti da parte degli utilizzatori della certificazione

In conformità al DC2016SPM010 ACCREDIA del 03/03/2016, S.M.C non effettuerà audit di rinnovo, senza l'accettazione da parte dell'azienda cliente dell'All.1 "Accettazione Market Surveillance Visit" al Mod.7.3 "Contratto".

Certificazione dei consorzi operanti negli appalti pubblici

Il D.Lgs. 50/2016 coordinato con il correttivo D.Lgs 56/2017 prevede:

- Art.84 "Sistema unico di qualificazione degli esecutori di lavori pubblici";
- Art.45 "Operatori economici"
- Art.47 "Requisiti per la partecipazione dei consorzi alle gare"

I certificati non potranno essere attribuiti primariamente al settore IAF28, bensì al settore IAF 35, e come tale è gestita la pratica di certificazione in tutti i suoi step fondamentali.

E' ammissibile attribuire al settore IAF28 lo scopo di certificazione SGQ dei consorzi operanti, laddove:

- a) Il consorzio realizza direttamente con mezzi propri e/o subappaltati i lavori pubblici dei quali si assuma la responsabilità complessiva della buona esecuzione, nei confronti della Stazione appaltante. (IAF 28)
- b) Il consorzio realizza i lavori pubblici, dei quali si assuma la responsabilità complessiva della buona esecuzione, nei confronti della Stazione appaltante, mediante assegnazione della commessa ad associate, secondo le modalità consortili previste per legge, dotate di un SGQ certificato, esplicitando questa scelta/vincolo nel proprio SGQ (IAF 35 primario, IAF 28 secondario)

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Laddove si configuri la situazione di cui al caso b), si distingue tra le seguenti modalità operative consortili:

Caso B1) il consorzio assegna esclusivamente ad associate con SGQ certificato (vincolo formalmente esplicitato nel MdQ e nel SGQ): in tal caso, la durata degli audit sarà definita in base al numero degli addetti dedicati all'attività tipicamente consortile: Non sono previsti audit presso i cantieri assegnati alle associate con SGQ certificato, in quanto già verificati dagli Organismi di certificazione che hanno rilasciato il certificato alle consorziate;

Caso B2) in cui il consorzio non si impegna ad assegnare esclusivamente ad associate con SGQ certificato: in tal caso, il sistema di gestione implementato preveda le modalità di applicazione del sistema a commesse affidate ai soci e le modalità di controllo dell'applicazione da parte del consorzio. Ed altresì la durata degli audit è definita sulla base del numero di addetti dedicati all'attività tipicamente consortile, ed altresì della necessità di svolgere audit presso cantieri assegnati alle associate, per verificare la conformità e l'efficacia dei servizi erogati dal consorzio alle associate non certificate al fine di garantire il rispetto del SGQ nella fase di erogazione del servizio.

Certificazione Contraenti generali

1) modalità di emissione dei certificati relativi alla qualificazione di Organizzazioni che operano come Contraenti Generali:

La certificazione del sistema di gestione per la qualità dei Contraenti Generali deve essere riferita agli aspetti gestionali del contraente generale nel suo complesso, in relazione alle attività svolte ai sensi del TITOLO III del D.Lgs.50/2016 coordinato con il correttivo D.Lgs.56/2017.

I certificati fanno riferimento alle effettive attività svolte dal Contraente Generale; si individuano due possibili situazioni:

- a. Caso in cui il Contraente Generale svolge solamente attività di gestione, in tal caso il certificato riporterà come primario il settore EA 35 e come settore secondario il settore EA 28 (stante le disposizioni di legge vigenti e le implicazioni connesse con la partecipazione a gare di appalto pubbliche)

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- b. Caso in cui il Contraente generale svolge attività di gestione e realizzazione direttamente con mezzi propri e/o tramite subappalto delle attività di_Progettazione e Costruzione, Direzione Lavori, Collaudo, Verifica dei progetti ai fini della Validazione, delle quali il Contraente generale si assume la responsabilità complessiva della buona esecuzione: in tal caso il certificato riporterà come primario il settore IAF 35 e come secondari i settori IAF 28 e IAF 34. (Stante le disposizioni di legge vigenti e le implicazioni connesse con la partecipazione a gare di appalto pubbliche).

In ogni caso il certificato riporterà la dicitura “gestione delle attività di contraente generale svolte ai sensi del TITOLO III del D.Lgs.50/2016 coordinato con il correttivo D.Lgs.56/2017.” e , in calce al certificato, la seguente dichiarazione “la presente certificazione si intende riferita agli aspetti gestionali dell’impresa nel suo complesso ed è utilizzabile ai fini della qualificazione dei contraenti generali ai sensi ai sensi dell’art. 197 del D.Lgs.50/2016 coordinato con il correttivo D.Lgs.56/2017 e s.m.i.”.

2) Modalità da adottarsi per la certificazione delle organizzazioni che intendono acquisire la qualificazione come Contraenti Generali.

Nel caso di Organizzazioni che non risultino ancora certificate o che non abbiano ancora operato come Contraenti Generali, si procederà valutando la conformità secondo la ISO 9001 e conferendo alla stessa quei settori quali EA 35, 28, 34 solo se sarà possibile verificare in sede di audit i relativi processi. Sarà possibile, inoltre, riportare i riferimenti al D.Lgs 50/2016 coordinato con il correttivo D.Lgs.56/2017 solamente nel caso in cui l’Organizzazione avrà dato evidenza di aver predisposto idonea documentazione e procedure atte a poter operare come Contraente Generale. A seguito di successiva acquisizione di una commessa relativa alla gestione delle attività di cui al Contraente Generale, l’Organizzazione dovrà tenere aggiornata la SMC che eseguirà una specifica verifica atta ad accertare la corretta applicazione delle procedure adottate. Qualora nell’arco del triennio di certificazione l’organizzazione non avrà dato evidenza di quanto al precedente punto, la parte di scopo e i riferimenti relativi alle attività di cui al Contraente generale verranno a decadere.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

6. Modifiche alla certificazione

Qualora intervengano delle modifiche sostanziali alle regole dello schema di certificazione la S.M.C. procederà a informare tutte le aziende e le parti interessate, a prendere in considerazione le osservazioni da queste presentate e a comunicare alle aziende interessate dalle modifiche le date di entrata in vigore delle modifiche, le azioni da intraprendere e i tempi di adeguamento concessi.

Nel caso intervenissero delle modifiche societarie nelle organizzazioni clienti, le stesse hanno l'obbligo di comunicarlo alla SMC.

7. Provvedimenti: richiami, sospensione e revoca della certificazione e riduzione dello scopo di certificazione

Nel caso di evidenti inadempienze e carenze rilevate a carico dei soggetti certificati, la SMC, in relazione alla gravità dell'inadempienza, attua i seguenti provvedimenti: richiamo scritto, sospensione o revoca della certificazione. In caso di inadempienza di lieve entità, la SMC effettua un richiamo scritto al cliente. Tale richiamo è comunicato via e-mail, pec o via fax. Nel caso l'azienda certificata non adotti misure correttive, la SMC adotterà i provvedimenti di seguito riportati.

Sospensione

La S.M.C. sospende la certificazione rilasciata per un periodo massimo di 6 mesi per motivi ritenuti gravi e formalizzati per iscritto via R/R o posta elettronica certificata, anticipandola via fax o email all'organizzazione interessata.

A titolo esemplificativo e non esaustivo sono considerati motivi gravi:

- La mancata gestione dei reclami dei clienti dell'organizzazione;
- Il sistema di gestione del cliente manchi in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- L'evidenza, a seguito delle verifiche di sorveglianza, di gravi lacune del sistema di gestione ma non tali da comportare la revoca diretta della certificazione;
- La mancata attuazione della chiusura delle osservazioni attraverso le azioni correttive definite;
- Il mancato rimedio, secondo le disposizioni impartite dalla S.M.C., all'uso improprio del certificato e/o del marchio;
- Il mancato rispetto del presente regolamento;
- La richiesta motivata dell'organizzazione stessa;
- La mancata notifica delle modifiche rilevanti apportate al sistema di gestione o la loro attuazione senza l'approvazione della S.M.C.;
- Il mancato adeguamento del proprio sistema di gestione a nuove disposizioni della S.M.C.
- La mancata effettuazione delle verifiche di sorveglianza per cause imputabili al cliente (es. assenza di cantieri aperti per le sorveglianza del settore EA 28, assenza di personale direttivo e di RSQ ecc..)
- La mancata pianificazione della sorveglianza entro i tempi stabiliti (+ 3 mesi rispetto gli anni successivi alla data di decisione di certificazione, escluso il primo dopo la decisione di certificazione iniziale)
- La mancata effettuazione della verifica di sorveglianza entro tre mesi dalla data dell'avvenuta pianificazione della stessa.
- Il mancato pagamento della sorveglianza
- Il sistema di gestione per la qualità certificato che non garantisce il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio

La notifica della sospensione all'organizzazione contiene anche le disposizioni ed i limiti temporali da rispettare per consentirne la revoca. Ogni sospensione, temporanea invalidazione del certificato del cliente, viene resa pubblica tramite il Qr code apposto sul certificato.

Qualora l'organizzazione ottemperi nei modi e tempi notificati alle condizioni della S.M.C. la sospensione verrà ritirata e tale ritiro verrà comunicato all'organizzazione entro 5 giorni dal ripristino della certificazione. In caso contrario la S.M.C. provvederà alla revoca della certificazione.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Revoca

La S.M.C. si riserva il diritto di revocare la certificazione rilasciata senza procedere necessariamente e preliminarmente alla sospensione della stessa per motivi ritenuti gravi e formalizzati per iscritto con raccomandata R/R o posta elettronica certificata all'organizzazione interessata. L'eventuale revoca (per il settore EA 28- qualità) della certificazione è comunicata tempestivamente ad Accredia, all'ANAC, e alla SOA entro 5 giorni dal provvedimento di revoca.

A titolo esemplificativo e non esaustivo sono considerati motivi gravi:

- Mancato rispetto delle condizioni poste dalla S.M.C. per il ripristino a seguito di sospensione della certificazione;
- Le verifiche di sorveglianza rivelano gravi e ripetitive carenze del sistema di gestione dell'organizzazione;
- Interruzione dell'attività di produzione e/o fornitura dei prodotti/servizi rientranti nell'oggetto della certificazione per un tempo considerevolmente lungo (oltre 1 anno);
- Mancato rispetto degli obblighi finanziari assunti verso la S.M.C. con la stipula del contratto di certificazione (si procede ad un richiamo scritto al cliente indicando il termine di 7 giorni entro cui effettuare il pagamento. Se entro tale termine il pagamento non viene effettuato, la SMC procederà alla revoca del certificato);
- Mancata uniformazione dell'organizzazione alle modifiche che la S.M.C. può apportare al proprio sistema certificativo;
- Mancata e ripetitiva inadempienza nella gestione dei reclami dei clienti dell'organizzazione;
- Mancato rispetto degli accordi stipulati dall'organizzazione con la S.M.C.;
- Rinuncia volontaria e formale alla certificazione da parte dell'organizzazione;

A seguito di revoca l'organizzazione si impegna a:

- Non utilizzare copie o riproduzioni del certificato;

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- Cancellare dalla documentazione tecnica o pubblicitaria ogni riferimento alla certificazione e cessare l'utilizzo del marchio di certificazione.

Qualora in seguito alla revoca della certificazione l'organizzazione continui a fare riferimento ad essa in qualsiasi modo la S.M.C. può adire le vie legali.

Riduzione

Il cliente può richiedere una riduzione dello scopo di certificazione, ad esempio nel caso di smantellamento di una linea produttiva o di altre esclusioni per motivazioni specifiche. La richiesta viene valutata dalla DT della SMC e se possibile evasa. Inoltre, la SMC può ridurre lo scopo del certificato su propria iniziativa nel caso di mancata effettuazione di ordinanze emesse dalla SMC su parziali sospensioni del certificato, o se il cliente non produce un determinato prodotto/servizio oggetto della certificazione da più di un anno, o qualora il cliente abbia mancato in modo persistente e grave di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione della certificazione.

Dopo la riduzione dello scopo, un nuovo certificato deve essere emesso dalla SMC.

Per il settore EA 28 la comunicazione della riduzione di scopo è trasmessa ad Accredia.

8. Trasferimento di certificazione

Il trasferimento di certificazione è il riconoscimento di una esistente e valida certificazione, rilasciata da un altro organismo di certificazione accreditato, con lo scopo di emettere una nostra certificazione.

Requisiti minimi

Solo i certificati coperti da accreditamento IAF MLA o regionale MLA (es. EA MLA) possono essere trasferiti. I certificati non coperti da tale accreditamento sono trattati come nuovi clienti.

Solo la certificazione accreditata valida può essere trasferita. La certificazione che è nota per essere sospesa non può essere trasferita.

Nei casi in cui la certificazione è stata rilasciata da un ente di certificazione che ha cessato di operare o il cui accreditamento è scaduto, sospeso o ritirato, il trasferimento deve essere

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

completato entro 6 mesi o alla scadenza della certificazione. Oltre i sei mesi la pratica viene gestita come nuova certificazione.

In tali casi, la SMC s.r.l informa l'ente di accreditamento (ACCREDIA), sotto il cui accreditamento intende emettere la certificazione, prima del trasferimento.

Revisione prima del transfer

La SMC srl dispone di processo di pre-transfer-review per ottenere informazioni sufficienti al fine di prendere una decisione di certificazione e informa il cliente sull'esito del processo.

Tale revisione prevede un controllo documentale e una eventuale visita in campo (pre-transfer-visit).

La verifica di sopralluogo in fase di trasferimento del certificato (“pre-transfer visit”) è obbligatoria solo se richiesta a seguito dell'esame documentale di “pre-transfer review” (ad esempio in caso di NC maggiori non chiuse).

Il pre-transfer visit non è un audit;

La revisione documentale include:

- La conferma che le attività del cliente certificato ricadono all'interno dello scopo di accreditamento dell'OdC emittente e della SMC srl;
- Conferma che lo scopo accreditato dell'OdC emittente, cade nell'ambito dell'accordo MLA del proprio ente di accreditamento;
- Le motivazioni per la richiesta di trasferimento;
- Che il sito o i siti che desiderano trasferire la certificazione detengano una certificazione accreditata valida;
- I rapporti della certificazione iniziale o dell'audit di ricertificazione più recente e l'ultimo rapporto di sorveglianza; lo stato di tutte le non conformità in essere che possono derivare da esse e qualsiasi altra documentazione pertinente disponibile relativa al processo di certificazione. Se tali rapporti di audit non sono resi disponibili o se l'audit di sorveglianza o di ricertificazione non è stato completato come richiesto dal programma di audit dell'organismo di certificazione emittente, l'organizzazione è trattata come un nuovo cliente;
- I reclami ricevuti e azioni intraprese;

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

- Considerazioni rilevanti per l'istituzione di un piano di audit e di programma audit.
- Ogni impegno attuale preso dall'organizzazione nei confronti di enti di regolazione in riferimento a prescrizioni legali.

In conformità con il paragrafo 9.5.2 della ISO / IEC 17021-1: 2015, la SMC srl non rilascia certificazioni al cliente che richiede il trasferimento del certificato fino a quando:

- ha verificato l'implementazione di correzioni e azioni correttive in rispetto di tutte le non conformità maggiori in sospeso; e
- ha accettato i piani di trattamento del cliente che richiede il trasferimento per la correzione e l'azione correttiva per tutte le non conformità minori in essere.

Laddove la revisione pre-trasferimento (revisione documentale e / o visita pre-trasferimento) identifica dei problemi che impediscono il completamento del trasferimento, la SMC srl considera il cliente che richiede il trasferimento come un nuovo cliente.

La giustificazione di questa azione è spiegata al cliente che richiede il trasferimento, ed è documentata dalla SMC srl.

Se non vengono identificati problemi dalla revisione pre-trasferimento, il ciclo di certificazione deve essere basato sul precedente ciclo di certificazione e la SMC srl stabilisce il programma di audit per il resto del ciclo di certificazione.

La SMC srl cita la data di certificazione iniziale dell'organizzazione sul certificato con l'indicazione che l'organizzazione è stata certificata da un diverso OdC prima di una certa data.

Quando la SMC srl ha dovuto trattare l'organizzazione come un nuovo cliente a seguito della revisione pre-trasferimento, il ciclo di certificazione inizia con la decisione di certificazione.

La SMC srl delibera il trasferimento prima di avviare qualsiasi audit di sorveglianza o di ricertificazione.

Quando richiesto espressamente dall'altro OdC, la SMC srl che ha emesso il certificato che il cliente vuole trasferire, fornisce all'OdC accettante tutti i documenti e le informazioni richieste dal documento obbligatorio IAF MD2:2017 (rapporti di audit, informazioni sulla validità del certificato, NC e loro stato.) solo se autorizzati dal cliente all'invio delle informazioni necessarie all'altro OdC.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

Qualora la SMC srl è l'OdC accettante, richiede tutte le informazioni richieste dal documento obbligatorio IAF MD2:2017 all'OdC che ha emesso il certificato (documenti di audit, informazioni sulla validità del certificato, NC e loro stato.)

Il cliente che ha richiesto il trasferimento deve autorizzare l'OdC che ha emesso il certificato a fornire le informazioni richieste dalla SMC srl come organismo accettante.

La SMC srl se ha emesso il certificato che il cliente vuole trasferire ad altro OdC non sospende o ritira la certificazione dell'organizzazione a seguito della notifica che l'organizzazione sta trasferendo la certificazione, se il cliente continua a soddisfare i requisiti di certificazione (anche amministrativi).

E' facoltà della SMC srl e / o del cliente che richiede il trasferimento, contattare l'ente di accreditamento (ACCREDIA) che accredita l'OdC che ha emesso il certificato se:

(i) non ha fornito le informazioni richieste alla SMC srl,

o

(ii) sospende o ritira la certificazione del cliente che richiede il trasferimento senza giusta causa.

Una volta che la SMC srl ha rilasciato la certificazione al cliente che ha richiesto il trasferimento, informa via pec e/o mail l'OdC che ha emesso il certificato trasferito.

Nel caso in cui la SMC srl, una volta rilasciato il proprio certificato, venisse a conoscenza da parte dell'OdC cedente o in altro modo dello stato di non validità del certificato dell'Organizzazione al momento del trasferimento, revocherà immediatamente la certificazione rilasciata, una volta constatato il comportamento fraudolento dell'Organizzazione interessata.

Dove non è stato possibile comunicare con l'organismo di certificazione emittente, la SMC srl registra i motivi e compie ogni sforzo per ottenere le informazioni necessarie.

In conformità alla circolare informativa ACCREDIA n.26/2017 Con riferimento al requisito 2.2.4 (iv) “that the site or sites wishing to transfer certification hold a valid accredited certification”, poiché solo l'OdC cedente può confermare la validità di un certificato, si ritiene ammissibile che in fase di pre-transfer review, la SMC srl a cui viene richiesto subentro,

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

presenta un'autodichiarazione rilasciata dell'azienda che ha richiesto il trasferimento sul mod.7.38T.

Questa autodichiarazione dovrà confermare la validità del certificato.

Se la SMC ha emesso il certificato in origine, riceve la comunicazione da altro OdC del trasferimento del certificato su richiesta del cliente (come da § 2.4.5 del documento IAF MD 2), informa tempestivamente L'OdC subentrante nel caso in cui il proprio certificato non fosse coperto da accreditamento e non fosse in stato di validità.

Ulteriori prescrizioni per transfer di certificato proveniente da OdC con accreditamento sospeso/revocato (circolare n.10/2015 ACCREDIA)

I certificati emessi da un OdC il cui accreditamento è sospeso sono perfettamente validi, mentre i certificati emessi da un OdC il cui accreditamento risulta revocato non sono più validi.

Nel caso di transfer di certificazione proveniente da ente di certificazione con accreditamento sospeso, è sempre prevista una verifica ispettiva on site della durata di 1 giornata previa accettazione offerta di visita di transfer, per valutare che tutti i requisiti sopra citati siano rispettati e verificare l'efficacia delle attività preesistenti auditate, al termine della visita con esito positivo, e conferma di pre transfer review anch'esso con esito positivo, verrà eseguito il transfer del certificato, previo impegno dell'organizzazione richiedente, di proseguire l'iter di certificazione con la S.M.C. srl tramite apposita firma sul mod.7.3 offerta.

Il transfer di certificazione proveniente da organismo di certificazione con accreditamento revocato, non è possibile poiché il certificato non è più valido, l'emissione di un nuovo certificato è subordinata al superamento di una verifica ispettiva della durata pari ad un audit di stage 2 se condotta entro 6 mesi dal provvedimento di revoca, oltre i sei mesi dalla revoca l'organizzazione verrà trattata come un nuovo cliente.

Nota 1:

- a fronte di quanto previsto dalla EA Resolution 2016 (37) 35 adottata in occasione della 37° General Assembly di EA del 25 e 26 Maggio 2016, i certificati, emessi da un CAB che ha perso lo status di membro firmatario degli accordi MLA, sono comunque da considerarsi

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

coperti da accreditamento per un periodo di 6 mesi a decorrere dalla data in cui il CAB ha perso lo status di firmatario degli accordi MLA. Per il trasferimento dovranno essere applicate le disposizioni di cui al documento IAF MD 2 ed alla circolare ACCREDIA n. 10/2015 del 20 Aprile 2015 (per i dettagli di quest'ultima si prega di prendere visione della Nota 2 che segue).

• Nota 1bis:

- per analogia con quanto previsto dalla EA Resolution 2016 (37) 35 adottata in occasione della 37° General Assembly di EA del 25 e 26 Maggio 2016, i certificati, emessi in Italia per lo schema SGQ settore IAF 28 in conformità ai requisiti di cui Regolamento Tecnico ACCREDIA RT-05, da un CAB accreditato da un AB estero e riconosciuto da ACCREDIA per l'ambito precedentemente indicato, ai fini del trasferimento ad altro CAB accreditato o riconosciuto, sono da considerarsi coperti da riconoscimento per un periodo di 6 mesi a decorrere dalla data in cui il CAB ha perso lo status di Riconoscimento. Per il trasferimento dovranno essere applicate per analogia le disposizioni di cui al documento IAF MD 2 ed alla circolare ACCREDIA n. 10/2015 del 20 Aprile 2015 (per i dettagli di quest'ultima si prega di prendere visione della Nota 2 che segue).

• Nota 2:

- Trasferimento per gli organismi sospesi o autosospesi o con riduzione temporanea dello scopo di accreditamento: "In applicazione del documento IAF MD 2:2007, § 2.2.1, è fatto obbligo all'ente di certificazione ricevente effettuare sempre una verifica ispettiva della durata di almeno 1 giornata, on site, prima di poter trasferire il certificato. In base alle risultanze di questa verifica, spetta all'OdC subentrante valutare se sia o meno necessario proseguire ulteriormente con la verifica (o effettuare audit supplementari), o se procedere subito con il trasferimento del certificato.

- Trasferimento per gli organismi revocati o che rinunciano all'accREDITamento o riconoscimento:

"Per l'emissione di un nuovo certificato è fatto obbligo all'ente di certificazione ricevente effettuare una verifica ispettiva della durata pari ad un audit di stage 2 (della durata di almeno 1 giornata), se condotta entro 6 mesi dal provvedimento di revoca. Se sono passati invece più di 6 mesi dal provvedimento di revoca, occorre procedere con una verifica iniziale"

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

9. Riservatezza

La S.M.C. assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, acquisite nel corso delle attività di certificazione, sono trattate in maniera strettamente riservata. Sono comunque fatte salve contrarie disposizioni di legge e/o degli enti di accreditamento nonché le autorizzazioni concesse dall'organizzazione interessata.

10. Reclami, ricorsi e contenziosi

Vengono considerati:

- Reclami, le manifestazioni di insoddisfazione sia verbali che scritte da parte del soggetto certificato o certificando in merito al servizio ricevuto (ad esempio rapporti contrattuali, ritardi nell'espletamento delle varie fasi dell'iter di certificazione, comportamenti ritenuti non corretti da parte di auditor o del personale SMC); le manifestazioni di insoddisfazione a carico dei soggetti certificati
- Ricorsi, gli appelli formali di qualsiasi parte interessata in merito all'operato della S.M.C. rivolti all'autorità competente della S.M.C. di esaminare una determinata situazione al fine di ottenere la modifica o l'annullamento di un provvedimento. ;
- Contenziosi, richieste del soggetto certificato o certificando di adire le procedure legali.

Il ricorso deve pervenire con raccomandata con ricevuta di ritorno entro 30 giorni dalla data del documento a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione, supportata da evidenze documentali se esistenti.

Ogni cliente ha il diritto di presentare reclami e/o ricorsi nei confronti dei comportamenti e dell'operato della S.M.C. che provvederà a dare conferma scritta della ricezione degli stessi.

I reclami e i ricorsi non altrimenti risolti sono demandati alle decisioni di un apposito collegio arbitrale.

I reclami verbali o scritti pervenuti saranno gestiti sotto la responsabilità della area tecnica certificazioni nella persona dell'AU con la collaborazione della DT della S.M.C. A tali reclami verrà data risposta al cliente entro un mese dalla ricezione dello stesso. I ricorsi

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

saranno invece gestiti dalla Commissione Ricorsi della S.M.C. La Commissione ha a disposizione tre mesi per esaminare il ricorso e per attuare le eventuali azioni necessarie

I contenziosi conseguenti a reclami e/o ricorsi non risolti seguono le procedure legali. Il foro competente è quello di Palermo.

I reclami pervenuti alla S.M.C. dai clienti delle organizzazioni certificate, dagli enti di accreditamento o da altre parti interessate saranno gestiti con le stesse modalità appena descritte.

11. Transizione alla ISO 9001:2015

La SMC a seguito della pubblicazione della nuova edizione della ISO 9001:2015 del 22 Settembre 2015, con data di pubblicazione 15 Settembre 2015, è l'accreditata per il rilascio dei certificati di conformità secondo la nuova revisione della norma.

Tutte le certificazioni emesse a seguito della pubblicazione della nuova edizione della norma, secondo la ISO 9001:2008 scadranno il 14/09/2018, essi avranno durata triennale, previa verifica di transizione alla ISO 9001:2015, entro tale data.

E' fortemente consigliato effettuare la verifica di transizione entro il 15 Agosto 2018, affinché vi siano i tempi minimi necessari per valutare l'efficacia delle azioni intraprese a seguito della eventuale segnalazione di rilievi durante la verifica di transizione.

Se entro il 15 Settembre 2018 non verrà effettuata la verifica di transizione, i certificati cesseranno la loro validità e saranno revocati, e i clienti avranno 2 mesi di tempo per eseguire la verifica secondo i requisiti della ISO 9001:2015 della durata di uno stage 2, l'eventuale conformità darà origine all'emissione di un nuovo certificato, che manterrà la scadenza della precedente certificazione. Trascorsi i 2 mesi dal 15 Settembre 2018, i clienti a cui era scaduto il certificato ISO 9001:2008 saranno trattati come nuovi clienti (stage 1, stage 2) secondo la nuova edizione della norma, e il certificato avrà durata triennale.

Per la transizione alla nuova norma è consentito effettuare un approccio personalizzato secondo le opportunità del cliente certificato.

Transizione durante un unico audit

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

La conformità dell'Organizzazione certificata viene valutata durante un unico audit. Questo audit di transizione può essere effettuato in qualsiasi momento del ciclo, in concomitanza ad un audit di sorveglianza o di rinnovo, oppure durante un audit speciale. Durante questo audit, sarà valutata la conformità del sistema di gestione sia alla norma ISO 9001:2008 sia alla norma ISO 9001:2015; ciò comporterà un tempo aggiuntivo se effettuato in concomitanza con una sorveglianza, o nel caso di un audit speciale, nessun tempo aggiuntivo è previsto per rinnovi/sorveglianze di almeno 1,5 gg; la durata minima prevista per un audit di transizione è di 1,5gg.

Solo se esclusivamente richiesto dall'organizzazione cliente, è possibile pianificare con la DT una verifica di transizione con un approccio progressivo per fasi, con due audit.

Durante un audit di transizione, in aggiunta alla normale conduzione dell'audit programmato su una Organizzazione in possesso di certificazione in riferimento alla ISO 9001:2008, saranno accertate le seguenti condizioni:

a) Gli auditor verificheranno se l'Organizzazione cliente rispetti i nuovi requisiti della nuova edizione della ISO 9001:2015; eventuali carenze nell'ottemperare ai requisiti della ISO 9001:2015 saranno oggetto di Non Conformità/Osservazioni, che saranno classificate, in particolare:

1) Nel caso siano rilevate OSS relativamente ai nuovi requisiti della ISO 9001:2015, dopo aver ricevuto le proposte di trattamento e di azioni correttive dall'Organizzazione, sarà possibile raccomandare la certificazione alla ISO 9001:2015, valutando l'efficacia del sistema di gestione ai nuovi requisiti nel corso del successivo audit di sorveglianza/rinnovo.

2) Nel caso siano rilevate NC relativamente ai nuovi requisiti della ISO 9001:2015, la raccomandazione per la certificazione alla ISO 9001:2015 potrà avvenire solamente dopo aver valutato l'efficacia del sistema di gestione, e quindi eventualmente in occasione di un audit addizionale in campo o su base documentale entro 1 mese.

b) La verifica della valutazione della conformità di un cliente rispetto ai nuovi requisiti, eseguita durante la fase di transizione, non interferirà con la conformità all'attuale ISO 9001:2008.

REGOLAMENTO GENERALE DI CERTIFICAZIONE

La SMC non emette nuove certificazioni secondo la UNI EN ISO 9001:2008 dal 14/09/2017, inoltre non effettua nessuna sorveglianza o rinnovo secondo la UNI EN ISO 9001:2008. Tutti gli audit saranno pianificati come audit di transizione.