



# Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

**RG-01**

Ed 02

Rev 03

Pag. 1 di 23

**INDICE**

1.	PRESENTAZIONE S.I.C.I.V. SRL .....	2
2.	ACCREDITAMENTI DI S.I.C.I.V. S.R.L.....	2
3.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO .....	2
4.	TERMINI, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI.....	3
5.	RESPONSABILITÀ .....	5
5.1	DIRITTI E DOVERI DI SICIV .....	5
5.1.1	RISERVATEZZA .....	5
5.1.2	MODIFICHE AL REGOLAMENTO .....	5
5.2	DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	6
5.2.1	ASPETTI GENERALI DEL RAPPORTO ORGANIZZAZIONE/SICIV .....	6
5.2.2	USO DEL MARCHIO, DEL LOGO E DEL CERTIFICATO .....	6
5.2.3	MODIFICHE AL SQ DELL'ORGANIZZAZIONE .....	7
5.2.4	ACCESSO ALLE REGISTRAZIONI DEI RECLAMI .....	7
5.2.5	PRESENZA PRESSO L'ORGANIZZAZIONE DI ISPETTORI ED OSSERVATORI.....	8
5.2.6	COMUNICAZIONI .....	8
6.	PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE .....	8
6.1	FLUSSO DI CERTIFICAZIONE .....	8
6.2	RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE.....	9
6.3	OFFERTA PER LA CERTIFICAZIONE .....	9
6.4	ACCETTAZIONE DOMANDA DI CERTIFICAZIONE .....	10
6.5	AUDIT PRELIMINARE (PRE AUDIT FACOLTATIVO).....	11
6.6	PIANIFICAZIONE DELL'AUDIT DI CERTIFICAZIONE .....	11
6.7	AUDIT DI CERTIFICAZIONE (FASE 1 E FASE 2).....	12
6.7.1	FASE 1.....	12
6.7.2	FASE 2.....	13
6.8	AZIONI A SEGUIRE ALL'AUDIT DI CERTIFICAZIONE .....	13
6.9	RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE.....	15
7.	PROCEDURA DI MANTENIMENTO .....	15
8.	AUDIT STRAORDINARI.....	17
8.1	Audit con Breve Preavviso .....	17
9.	PROCEDURA DI RINNOVO.....	17
10.	ESTENSIONE/RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	18
11.	SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	18
12.	REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....	19
12.1	Mancato rinnovo della certificazione .....	19
13.	RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE.....	20
14.	TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRI ODC.....	20
14.1	RIESAME PRELIMINARE .....	20
14.2	CERTIFICAZIONE .....	21
14.3	CLAUSOLE CONTRATTUALI .....	21
16.	RECLAMI .....	22
17.	GESTIONE DEL CONTRATTO SICIV-ORGANIZZAZIONE .....	23
17.1	QUOTAZIONE CONTRATTUALE .....	23
17.2	FATTURAZIONE .....	23

Ed.	Rev.	Data	Descrizione	Redazione DOC Celestino Felappi	Approvazione PRE Angiolino Legrenzi	Presenza Visione (CRP)
2	3	05/10/09	Allineamento normativo UNI EN ISO 9001:2008. miglioramenti descrittivi su comunicazione modifiche al regolamento e precisazioni paragrafo fatturazione.			Comitato Rappresentativo della Parti per la salvaguardia dell'imparzialità Riunione del 05 ottobre 2009
2	2	15/09/08	Revisione a seguito audit rinnovo accreditamento SINCERT dei 17-18/07/08			Presidente CRP Riunione del 10/09/2008
2	1	16/06/08	Revisione generale per adeguamento norma UNI EN ISO/IEC 17021:2006.			Comitato Rappresentativo della Parti per la salvaguardia dell'imparzialità Riunione del 16 giugno 2008

PER ACCETTAZIONE	DATA	TIMBRO E FIRMA
(IL LEGALE RAPPRESENTANTE DELL'ORGANIZZAZIONE)		



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 2 di 23

### 1. PRESENTAZIONE S.I.C.I.V. srl

La Società Italiana Certificazioni Ispezioni Validazioni (nel seguito denominata SICIV) è un Organismo che, nel campo della Certificazione, opera in conformità alla Norma UNI EN ISO/IEC 17021:2006 e, quale Organismo di terza parte indipendente, fornisce alle organizzazioni richiedenti servizi di valutazione e di certificazione di conformità dei propri Sistemi di Gestione alla Norma di riferimento. SICIV si rivolge a tutti i soggetti presenti sul mercato, senza preconcetti discriminatori al fine di non precludere o limitare l'accesso alla certificazione a chiunque lo richieda, indipendentemente dalle dimensioni e dall'appartenenza a qualsiasi gruppo o associazione.

SICIV non effettua alcun servizio di consulenza presso le organizzazioni Clienti e/o richiedenti la certificazione finalizzato ad implementare sistemi di gestione per la qualità.

### 2. ACCREDITAMENTI DI S.I.C.I.V. S.r.l.

SICIV ha ottenuto nel Dicembre 2004 l'accreditamento SINCERT nel settore EA 28 (certificato SGQ 080A), esteso successivamente al settore EA 34 nell'aprile 2005, nel novembre 2006 al settore EA 37, marzo 2007 al settore EA 35, gennaio 2009 ai settori EA 02 – 15 – 16.

Dal Maggio 2004 Siciv è accreditata SINCERT per attività d'Ispezione di TIPO A e controllo tecnico delle opere, accreditamento rinnovato nel mese di febbraio 2008 ai sensi della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 (ex UNI CEI EN 45004:1996), con numero Certificato ISP 23E.

SICIV si impegna a pubblicizzare sul mercato (brochure, sito internet, ecc) le attività statutarie in cui opera.

Tutti i Certificati emessi riportano il marchio SICIV; per quei settori dove SICIV opera sotto accreditamento, viene apposto in aggiunta il marchio dell'Organismo di Accreditamento.

### 3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento si applica per tutte le attività di certificazione di sistemi di gestione della qualità a prescindere dal fatto che siano in Accreditamento o meno, pertanto nel presente RG-01 sono definiti i criteri che regolano i rapporti tra SICIV e le organizzazioni richiedenti la certificazione e/o clienti.

Il monitoraggio del rispetto della deontologia professionale e la salvaguardia dell'imparzialità di tutte le attività inerenti la certificazione eseguite da SICIV, è delegata al CRP (Comitato Rappresentativo delle Parti per la salvaguardia dell'imparzialità).

Per la terminologia riguardante i Sistemi di Gestione della Qualità e le attività descritte nel presente regolamento, valgono le definizioni riportate nelle Norme della famiglia UNI EN ISO 9000 e della famiglia UNI EN 17000 applicabili alla certificazione.

Le normative applicabili come riferimento per il presente regolamento sono:

- la norma UNI EN ISO 9001 nell'ultima versione disponibile;
- la norma UNI EN ISO 19011 nell'ultima versione disponibile.

Altri documenti di riferimento per i Sistemi di Gestione della Qualità sono i seguenti:

- la Linea Guida SINCERT "Criteri per un approccio efficace ed omogeneo alle valutazioni di conformità alla norma ISO 9001.....", ultima versione applicabile, disponibile sul sito [www.sincert.it](http://www.sincert.it);
- documento SINCERT RT05 "Prescrizioni per la valutazione e la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. EA 28)", ultima versione applicabile, disponibile sul sito [www.sincert.it](http://www.sincert.it).

Il presente regolamento è disponibile sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it) o richiedibile a:

SICIV S.r.l.

Piazzale Cesare Battisti 12

25128 Brescia

telefono 030/3099482 - fax 030/3099406

e-mail: [info@siciv.it](mailto:info@siciv.it)



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 3 di 23

### 4. TERMINI, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI

I termini e le definizioni utilizzati nel presente regolamento RG-01 sono in accordo alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2005: "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario";

Si riportano le seguenti definizioni:

**ORGANIZZAZIONE:** gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale ed amministrativa (nelle organizzazioni costituite da più unità operative, la singola unità può essere definita come un'organizzazione).

**SITO:** l'area nell'ambito della quale vengono svolte attività sotto il controllo di un'organizzazione. Essa comprende: qualsiasi magazzino connesso o associato, di materie prime, prodotti intermedi, prodotti finali, sottoprodotti e rifiuti, e qualsiasi attrezzatura o infrastruttura coinvolta nelle attività svolte, mobile o fissa. I confini del sito devono essere definiti in accordo a quanto eventualmente stabilito nelle leggi o nei regolamenti a livello nazionale o locale.

**CLIENTE CERTIFICATO:** organizzazione il cui sistema di gestione è stato certificato da SICIV.

**IMPARZIALITÀ:** obiettività percepita come reale dalle parti interessate; significa che non possono esistere conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le conseguenti attività dell'organismo di certificazione.

**CONSULENZA** (relativa al sistema di gestione): partecipazione nella progettazione, attuazione o mantenimento di un sistema di gestione. Esempi: elaborazione o produzione di manuali/procedure e fornitura di istruzioni, soluzioni per lo sviluppo e l'attuazione di un sistema di gestione.

**NB: SICIV considera sinonimi di AUDIT i termini di VISITA - VERIFICA ISPETTIVA e di AUDITOR i termini di VALUTATORE – ISPETTORE.**

LE DEFINIZIONI DEI RILIEVI ESPRESSI NEGLI AUDIT SICIV SONO LE SEGUENTI:

**Non Conformità (NC):** SICIV definisce come NC il mancato soddisfacimento, da parte dell'organizzazione, di un requisito stabilito dai riferimenti normativi applicabili (quali norma di riferimento, requisiti di legge cogenti applicabili al prodotto/servizio, requisiti sottoscritti volontariamente, regolamenti SICIV e/o dei regolamenti dell'Organismo di Accreditamento) che abbia uno o più dei seguenti riscontri:

- 1) Mancata o insufficiente presa in considerazione di un requisito stabilito e/o mancata o insufficiente definizione dei criteri e modalità adottati per il soddisfacimento del requisito medesimo, che metta a rischio di compromissione l'intero sistema di gestione;
- 2) Mancata o insufficiente attuazione pratica dei criteri e modalità adottati per il soddisfacimento di un requisito stabilito, sia in fase iniziale sia nel tempo;
- 3) Più Osservazioni (OSS) inerenti un singolo requisito della Norma di riferimento;
- 4) Permanere nel tempo di OSS non risolte e/o non prese in carico volontariamente dall'organizzazione.

**Osservazione (OSS):** SICIV definisce OSS quando si riscontrano, nella documentazione / registrazione / applicazione del Sistema di gestione, il mancato o parziale rispetto di un requisito (espresso dalla norma di riferimento, dai regolamenti SICIV e/o dei regolamenti previsti dall'Organismo di Accreditamento), tale da non compromettere immediatamente la validità e/o il funzionamento del sistema di gestione dell'Organizzazione.

**Commento (COM):** SICIV definisce COM un rilievo che venga riscontrato non come diretta conseguenza di un mancato soddisfacimento di un requisito, ma finalizzato a prevenire tale situazione e/o a fornire indicazioni per il miglioramento.

La gravità dei rilievi è valutata in rapporto alla loro:

- **Criticità:** il rilievo può essere relativo ad un aspetto del sistema di gestione o dei processi/servizi prodotti /forniti definiti importante o marginale;
- **Influenza:** il rilievo può avere una diversa influenza sia sul singolo requisito sia sul funzionamento dell'intero sistema di gestione. Esso può pregiudicare il funzionamento complessivo del sistema di gestione o ridurre sostanzialmente la possibilità che il sistema di gestione stesso assicuri processi/prodotti/servizi erogati in condizioni controllate e conformi alle prescrizioni.



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 4 di 23

### ABBREVIAZIONI

ODC	=	Organismo di Certificazione	MQ	=	Manuale Qualità
PRE	=	Presidente CDA	PO	=	Procedura Operativa
DOC	=	Direttore Organismo Certificazione	RG	=	Regolamento
RD	=	Rappresentante della Direzione	IO	=	Istruzione Operativa
CRP	=	Comitato Rappresentativo Parti per la salvaguardia dell'imparzialità	M	=	Modulo (format per la registrazione)
RSQ	=	Responsabile Sistema Qualità	NC	=	Non Conformità
ARSQ	=	Assistente RSQ	OSS	=	Osservazione
RSP	=	Resp. servizio prevenzione protezione	COM	=	Commento
RLS	=	Rappr. lavoratori per la sicurezza	SQ	=	Sistema Qualità
RAM	=	Responsabile amministrativo	G-U	=	Giorni - Uomo
SGA	=	Segreteria generale - amministrativa	RDA	=	Rapporto di Audit
SP	=	Segreteria Pianificazioni	ADP	=	Analisi Documentale/Preliminare
RSCQ	=	Responsabile Schema Qualità	PDA	=	Piano di Audit
RSCA	=	Responsabile Schema Ambiente	LDR	=	Liste di Riscontro
RSCS	=	Responsabile Schema Sicurezza	PA	=	Audit Preliminare
ST	=	Segreteria Tecnica	AC	=	Audit di Certificazione
GVI	=	Gruppo di Verifica Ispettiva	1M0	=	Audit di 1° Mantenimento
RGVI	=	Responsabile GVI	2M0	=	Audit di 2° Mantenimento
AVI	=	Addetto alla Verifica Ispettiva	AR1	=	Audit di 1° Rinnovo
ET	=	Esperto Tecnico di settore	1M1	=	Audit di 1° Mantenimento 1° rinnovo
GA	=	Gruppo di Approvazione	AS	=	Audit Straordinario
FTP	=	Funzione Tecnica Proponente			
RE	=	Responsabile Relazioni Esterne			
RI	=	Responsabile Ricerca e Innovazione			



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 5 di 23

### 5. RESPONSABILITÀ

Il presente regolamento riporta in dettaglio le responsabilità coinvolte e gli obblighi reciproci che SICIV e l'organizzazione devono rispettare nel rapporto contrattuale liberamente sottoscritto, relativo alle attività di certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

#### 5.1 DIRITTI E DOVERI DI SICIV

##### 5.1.1 RISERVATEZZA

SICIV garantisce che tutte le informazioni acquisite durante le attività inerenti la certificazione dei sistemi qualità delle Organizzazioni Clienti, (es: documentazione tecnica e contrattuale, comprese lettere e comunicazioni) vengono trattate in modo strettamente riservato, come previsto dal Codice etico SICIV.

Nei casi riconducibili a disposizioni di legge e/o disposizioni degli organismi di accreditamento che impongano la trasmissione delle informazioni acquisite da SICIV inerenti i propri Clienti, il DOC informa l'organizzazione circa le notizie rese note a terzi mediante Raccomandata A/R. Copia di tale comunicazione, generalmente emessa entro 3 giorni dalla richiesta dei terzi, viene conservata nel dossier dell'organizzazione presso l'archivio per 10+3 anni.

Per quanto attiene al trattamento dei dati SICIV, in riferimento a quanto prescritto dal Decreto Legislativo 196 del 30.06.2003 e ssmmii, garantisce il rispetto dei requisiti di riservatezza; inoltre tutto il personale che opera per conto Siciv, sia interno (personale dipendente) sia esterno (es: RGVI, AVI ecc), è tenuto al rispetto del segreto professionale, come previsto dalla sottoscrizione del Codice etico SICIV richiesta anche contrattuale ai propri dipendenti e collaboratori esterni, compresi i componenti il CRP e membri del CDA, nonché i Soci.

##### 5.1.2 MODIFICHE AL REGOLAMENTO

SICIV invia all'organizzazione richiedente la certificazione in allegato all'offerta la comunicazione relativa alla disponibilità del regolamento RG 01 in revisione corrente, allo scopo di permettere all'organizzazione di conoscere quali siano i suoi diritti/doveri legati all'accettazione dell'offerta. Il regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.siciv.it](http://www.siciv.it) o, a richiesta, inviato in forma cartacea da SGA SICIV.

SICIV ha la facoltà di modificare il proprio sistema di certificazione descritto nel presente regolamento, in seguito a riorganizzazione interna, modifiche sostanziali all'impalcato normativo di riferimento, revisioni dei regolamenti degli Organismi di Accreditamento, previo sottoporre al CRP i contenuti della/e modifica/e ai fini della valutazione per la salvaguardia dell'imparzialità.

Il CRP deve prendere visione prima dell'emissione della revisione della documentazione di tipo prescrittivo con impatto sul Sistema di Gestione, sull'organizzazione di SICIV e sulle parti interessate per verificarne i contenuti in termini di salvaguardia dell'imparzialità verso i clienti e le parti interessate in merito alle modifiche introdotte (es. regolamenti RG-01, RG-03, tariffario, condizioni contrattuali ai clienti /richiedenti i servizi SICIV, riservatezza, conflitto interessi, Codice etico ecc), indicando le modalità di comunicazione alle organizzazioni clienti SICIV.

È compito della direzione SICIV, una volta ottenuto il parere favorevole in tema di salvaguardia dell'imparzialità da parte del CRP, inviare specifica comunicazione alle organizzazioni certificate, dove si precisano in dettaglio i riferimenti alle modifiche contrattuali previste e/o rese necessarie, specificando il periodo transitorio entro il quale entra in vigore la modifica prevista.

(\*)

Le modifiche apportate al testo vengono evidenziate con barra verticale laterale destra in caso di aggiunta, mentre per le parti di testo annullate e non sostituite con il simbolo (\*); tale segnalazione resta in vigore solo per la revisione corrente.

Nel caso di revisioni che abbiano impatto su molti punti del presente regolamento, viene citato nel frontespizio "revisione generale" e non si riporta nessun simbolo nel testo; nel caso di nuove edizioni, viene azzerato l'indicatore di revisione, riportando la motivazione della nuova edizione nella griglia di emissione sul frontespizio.

(\*)

SICIV, una volta approvata la revisione/nuova edizione del regolamento dal PRE, pubblica in modo opportuno alle organizzazioni certificate e/o in corso di certificazione in merito ai contenuti della nuova versione del RG-01 (invio cartaceo e/o avviso di disponibilità sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it)).



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 6 di 23

### 5.2 DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE

#### 5.2.1 ASPETTI GENERALI DEL RAPPORTO ORGANIZZAZIONE/SICIV

L'organizzazione ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento della certificazione del proprio sistema di gestione della qualità nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della certificazione ottenuta. In ogni caso vi è obbligo del pieno rispetto di quanto prescritto dal RG-02 "Regolamento per l'utilizzo del logo del marchio e del certificato SICIV" nell'ultima versione disponibile.

La certificazione è rilasciata all'organizzazione limitatamente alla norma di riferimento, alle attività certificate e ai siti (unità operative) riportati nel certificato e non è trasferibile od estensibile ad altre unità.

L'organizzazione certificata deve:

- mantenere la propria organizzazione rispondente ai requisiti relativi al sistema di gestione per la qualità scelto come riferimento e per il quale ha ottenuto la certificazione;
- mantenere una copia del proprio SGQ in versione controllata a disposizione del personale SICIV (GVI) presso l'organizzazione;
- accettare audit con breve preavviso secondo le modalità specificate al punto 8.1;
- accettare a proprie spese gli audit straordinari che si rendessero necessari per mantenere/confermare la certificazione a seguito di modifiche organizzative rilevanti intervenute dopo la data di rilascio della certificazione o dell'ultimo audit di mantenimento eseguito;
- accettare la presenza di ispettori dell'organismo di accreditamento, nel caso di campionamento dell'audit ai fini della valutazione dell'operato degli auditor SICIV in campo;
- attuare le azioni correttive al proprio sistema di gestione per la qualità a seguito degli scostamenti rilevati;
- rendere disponibili le registrazioni relative ai reclami ricevuti.

La certificazione rilasciata da SICIV sul sistema di gestione per la qualità non solleva l'organizzazione dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti. In particolare si ricorda che nessuna responsabilità può derivare a SICIV per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'organizzazione a terzi, nei casi contemplati dal DPR 24 maggio 1988 n. 224 e dalla Direttiva CEE 85/374 e loro successive integrazioni e modificazioni, in materia di responsabilità per danno da prodotti difettosi e per comportamenti, sistematici od occasionali, dell'organizzazione stessa, non allineati ai requisiti cogenti applicabili.

SICIV non è responsabile d'inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività dell'organizzazione o dai suoi prodotti, processi o servizi. Le modifiche organizzative e strutturali che l'organizzazione fa per ottenere/mantenere la certificazione sono esclusiva responsabilità dell'organizzazione stessa.

#### 5.2.2 USO DEL MARCHIO, DEL LOGO E DEL CERTIFICATO

All'organizzazione certificata è consentito l'utilizzo dei marchi e dei loghi SICIV sulla documentazione contrattuale e pubblicitaria, sulla carta intestata o altro, a condizione che tale utilizzo non induca interpretazioni ingannevoli; non ci deve essere nessuna ambiguità circa cosa sia stato certificato e quale organismo abbia rilasciato la certificazione stessa. Tali marchi non devono essere utilizzati su un prodotto o su un imballaggio del prodotto visibile al consumatore, o in ogni altro modo che possa essere interpretato come indicazione di conformità del prodotto.

L'utilizzo del logo e del marchio SICIV deve avvenire alle condizioni riportate nel regolamento RG-02, inviato all'organizzazione in allegato al Certificato.

L'uso è considerato scorretto quando la certificazione, il logo ed il marchio:

- siano utilizzati in modo tale da essere interpretati come certificazione e/o marchio di conformità di prodotti/servizi;
- siano utilizzati prima della consegna del certificato da parte di SICIV;
- vengano utilizzati oltre il termine di validità della certificazione;
- in presenza di provvedimenti di sospensione, riduzione, revoca o rinuncia, vengano comunque utilizzati dall'organizzazione.

SICIV, effettua attività di sorveglianza sull'utilizzo del certificato, del logo e del marchio e attua tutte le misure necessarie alla salvaguardia dei propri interessi e delle parti interessate.

La certificazione SICIV non può essere utilizzata in modo tale da essere ritenuta valida anche per altri Sistemi di Gestione non coperti dal campo d'applicazione del certificato rilasciato e/o per attività diverse da quelle per le quali è stata rilasciata. Le unità operative (sedi, siti, stabilimenti, depositi, filiali, agenzie, ecc.) comprese nel sistema di gestione per la qualità certificato, devono essere riportate con indirizzi completi.

L'organizzazione certificata deve cessare l'utilizzo o qualsiasi altro uso dei documenti di certificazione (e dei loghi e marchi SICIV) a seguito di: scadenza, sospensione, revoca, rinuncia con conseguente ritiro della certificazione.



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 7 di 23

### 5.2.3 MODIFICHE AL SQ DELL'ORGANIZZAZIONE

Durante il periodo di validità della certificazione rilasciata, l'organizzazione deve mantenere aggiornato e reso disponibile al personale SICIV (GVI), copia dei documenti del proprio SGQ.

L'ottemperanza di questa prescrizione è assoluta mantenendo una copia controllata della documentazione presso l'organizzazione stessa. Il manuale qualità, all'inizio del rapporto con SICIV, deve essere consegnato in copia cartacea e/o elettronica per gli archivi SICIV.

L'organizzazione deve notificare per iscritto (via fax, lettera o e-mail) a SICIV, ogni modifica sostanziale (organizzativa e/o documentale) del suo sistema di gestione descrivendo la natura e la portata dei cambiamenti effettuati, secondo le modalità sotto riportate.

La non osservanza di tale condizione comporta la sospensione del certificato secondo le modalità previste dal presente regolamento.

#### a-VARIAZIONI ORGANIZZATIVE

In caso di variazioni dell'assetto societario, acquisizione/cessione di ramo d'azienda, fusione societaria, l'organizzazione certificata deve darne tempestiva comunicazione a SICIV, trasmettendo copia della documentazione ufficiale attestante l'avvenuta variazione (atto notarile, visura camerale ecc. ). La FTP, in caso di decisione positiva del DOC e GA, dopo l'esame della documentazione emette il certificato in nuovo indice di revisione. Se ritenuto necessario, il DOC / GA ha facoltà di richiedere un Audit Straordinario con le modalità previste dal presente regolamento, concordando data e costo con l'Organizzazione.

In caso di procedure concorsuali amministrative, volontarie o coatte, l'organizzazione deve darne tempestivamente comunicazione a SICIV. Nell'ipotesi di amministrazione controllata con prosecuzione dell'attività, il DOC ha facoltà di richiedere un Audit Straordinario con le modalità previste dal presente regolamento a garanzia del permanere delle condizioni che hanno portato al rilascio della certificazione.

#### b-VARIAZIONI DOCUMENTAZIONE SGQ

Nel caso di modifiche sostanziali organizzative e/o della documentazione che abbiano influenza sul SGQ (es: variazione dell'oggetto/scopo di certificazione, nuova edizione del MDQ, revisione dell'architettura del SGQ, inserimento di nuovi processi, sensibile incremento/decremento del personale, ecc), l'organizzazione è tenuta a comunicare in modo formale a SICIV i contenuti di tale variazione. DOC può decidere in merito alla necessità di un Audit Straordinario concordando data e costo con l'Organizzazione, e/o incrementare la durata del primo audit raggiungibile.

Nel caso di modifiche alla documentazione del sistema qualità di lieve entità e/o ininfluenti alla variazione dello scopo di certificazione (es: aggiornamento mansioni, spostamento di ruoli ecc), il MQ dell'Organizzazione gestito in copia controllata e conservato presso l'organizzazione a disposizione del personale SICIV (GVI), deve essere opportunamente revisionato. La documentazione superata deve essere mantenuta a disposizione del GVI: è compito di RGVI raccogliere evidenza oggettiva delle modifiche intervenute, lasciando nota delle stesse e del relativo giudizio nei rapporti di audit.

### 5.2.4 ACCESSO ALLE REGISTRAZIONI DEI RECLAMI

L'organizzazione deve definire le modalità e le responsabilità per il trattamento dei reclami relativi a attività/prodotti/servizi che ricadono nello scopo di certificazione. Le registrazioni relative ai reclami devono essere archiviate in ordine progressivo e devono sempre essere messe a disposizione del GVI SICIV, nonché a disposizione dei rappresentanti degli Enti di Accreditamento in occasione degli audit. Si precisa che per i reclami ricevuti dal proprio cliente o dalle parti interessate, l'organizzazione deve attuare come minimo:

- la registrazione e l'esecuzione di opportune indagini sui medesimi reclami;
- l'adozione e registrazione di opportune azioni correttive;
- la conservazione delle registrazioni (es: risposte al reclamante, stato del reclamo – aperto – chiuso – in via di soluzione).



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 8 di 23

### 5.2.5 PRESENZA PRESSO L'ORGANIZZAZIONE DI ISPETTORI ED OSSERVATORI

L'organizzazione, fatti salvi i requisiti di riservatezza, deve consentire l'accesso ai propri locali degli auditor SICIV, degli eventuali osservatori od esperti tecnici appartenenti al Gruppo di Verifica (GVI) SICIV e degli ispettori dell'Ente di Accreditamento ed assisterli durante gli audit.

L'organizzazione può ricusare, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della nomina nelle diverse fasi della certificazione (audit di: certificazione/rinnovo, mantenimento, straordinario) uno o più componenti del GVI SICIV, motivando per iscritto la ricusazione. In tal caso sarà compito del DOC nominare un nuovo GVI e sottoporlo nuovamente all'organizzazione per accettazione.

**Nota:** Il rifiuto da parte dell'organizzazione ad accettare la presenza degli osservatori dell'organismo di accreditamento, in accompagnamento sul campo al GVI, è **motivo del mancato rilascio o della revoca della certificazione.**

È facoltà dell'organizzazione far presenziare agli audit propri osservatori (es. consulenti), dandone preventiva comunicazione formale a SICIV. Si precisa che il consulente dell'organizzazione non può intervenire in modo attivo durante le fasi dell'audit, pena la richiesta del suo allontanamento a cura del RGVI o interruzione dell'audit.

### 5.2.6 COMUNICAZIONI

L'organizzazione, oltre a quanto previsto al paragrafo 5.2.1, deve informare tempestivamente SICIV a mezzo fax o e-mail e successivamente a mezzo lettera raccomandata A.R., di qualsiasi segnalazione comunicata dal pubblico e/o dalla Pubblica Autorità relativamente a inadempienze legislative, violazioni di leggi, di disposizioni regolamentari ad essa imputabili nonché, in caso di procedimenti giudiziari, per responsabilità da prodotto o violazioni di leggi di prodotto/servizio per cui è stata rilasciata la certificazione.

## 6. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

### 6.1 FLUSSO DI CERTIFICAZIONE

Lo schema del flusso di certificazione adottato da SICIV è articolato nelle seguenti fasi:

- 6.2 Richiesta di certificazione;
- 6.3 Offerta per la certificazione;
- 6.4 Accettazione domanda di certificazione;
- 6.5 Audit preliminare (facoltativo);
- 6.6 Pianificazione dell'audit;
- 6.7 Audit di certificazione (Fase 1 e Fase 2);
- 6.8 Azioni a seguire all'Audit di Certificazione;
- 6.9 Rilascio della certificazione.

Possono accedere alla certificazione SICIV tutte le organizzazioni, di qualunque tipo e dimensione esse siano, che ne facciano richiesta presentando a SICIV "Richiesta di Offerta" e che si impegnino a rispettare quanto previsto dal contratto e dal RG-01 in revisione corrente, resi successivamente controfirmati per accettazione.

L'organizzazione richiedente offerta per avviare l'iter di Certificazione deve soddisfare le seguenti condizioni:

1. Disporre di un Sistema di Gestione per la Qualità che soddisfi i requisiti della normativa di riferimento UNI EN ISO 9001 e le eventuali prescrizioni particolari stabilite per tipologie di prodotto/processo/servizio per i settori accreditati (es. per il settore EA 28 RT 05 SINCERT);
2. Disporre di un sistema qualità implementato e attivo su commesse da almeno tre mesi;
3. Deve essere stato eseguito almeno un riesame della direzione con le modalità previste dalla norma UNI EN ISO 9001;
4. Deve essere stato eseguito almeno un ciclo di audit interni su tutte le attività/processi/servizi con le modalità previste dalla norma UNI EN ISO 9001, da personale qualificato;
5. Accettare le regole fissate dal presente regolamento RG-01 e le condizioni contrattuali comunicate da SICIV in fase di offerta;
6. Impegnarsi a quietanzare le fatture SICIV relative alle attività di certificazione ed il suo mantenimento/sorveglianza/rinnovo secondo le indicazioni riportate sulle fatture emesse. Il mancato adempimento di tali obblighi alla scadenza stabilita, comporta la sospensione e/o la revoca del certificato secondo quanto previsto ai § 11 e 12.

La certificazione riguarda esclusivamente la conformità dei Sistemi di Gestione della Qualità rispetto alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001, nonché il rispetto delle prescrizioni di legge applicabili all'organizzazione. SICIV raccomanda alle organizzazioni clienti l'applicazione di quanto riportato dalla Linea Guida SINCERT "Criteri per un approccio efficace ed omogeneo alle valutazioni di conformità alla norma ISO 9001", disponibile sul sito [www.sincert.it](http://www.sincert.it)



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 9 di 23

### 6.2 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

L'organizzazione richiedente la certificazione, inviando il modulo M0402 "Richiesta di Offerta Certificazione", disponibile presso la SGA, ST e sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it), debitamente compilato in ogni sua parte e firmato dal rappresentante legale o da un suo incaricato, avvia l'iter di certificazione.

La compilazione veritiera dei campi del modulo (es: ragione sociale, dati fiscali, fatturato dell'anno precedente, indirizzo e riferimenti telefonici/fax/e-mail di tutte le sedi che saranno oggetto di certificazione compresi eventuali siti produttivi, scopo della certificazione, eventuali esclusioni, n° addetti comprensivo di eventuali subappaltatori considerati come media equivalente su base annua) e la presa visione del presente regolamento sono responsabilità dell'organizzazione e sono condizioni indispensabili per la corretta formulazione dell'offerta. SICIV si riserva di verificare i contenuti della dichiarazione sia in sede di redazione dell'offerta sia in occasione delle varie fasi successive (riesame dell'offerta e del contratto, audit di certificazione, mantenimento ecc).

Per la certificazione di organizzazioni estere, valgono tutte le condizioni che regolano la certificazione delle organizzazioni nazionali, salvo eventuali disposizioni particolari, nel rispetto degli accordi presi da SICIV in campo internazionale.

### 6.3 OFFERTA PER LA CERTIFICAZIONE

È responsabilità di ST, sulla base dei dati contenuti nella "Richiesta di Offerta Certificazione", valutare la capacità di SICIV di soddisfare la richiesta in base al livello di complessità dell'organizzazione richiedente. La valutazione avviene esaminando tutte le informazioni rese disponibili dall'organizzazione quali: lo scopo della certificazione richiesto, le eventuali esclusioni, il numero degli addetti, l'ubicazione di eventuali sedi operative o cantieri/impianti produttivi, il settore EA per cui è richiesta la certificazione, il periodo temporale in cui è richiesta la certificazione, la competenza, capacità e la disponibilità di auditor SICIV qualificati per quel settore, il tempo necessario per eseguire le attività di certificazione richieste. Per il settore EA 28, si evidenzia che l'offerta viene formulata sulla base dei dati forniti dall'organizzazione relativamente anche ai cantieri dichiarati ed alle tipologie di opere eseguite dall'organizzazione al momento dell'audit.

Il certificato rilasciato all'organizzazione, in caso di proposta del RGVI e di delibera positiva del GA, riporterà come scopo di certificazione solo le attività dell'organizzazione effettivamente auditate sul campo.

A seguito di tali valutazioni delle quali viene mantenuta apposita registrazione, ST predispone l'offerta economica per la certificazione/i richiesta/e secondo quanto previsto dal tariffario vigente; l'evidenza del riesame dell'offerta viene attestata con la firma da parte del DOC dell'offerta medesima.

Il costo dell'attività di certificazione è proporzionale al numero di giorni-uomo (g-u) necessari alla valutazione del Sistema di Gestione della Qualità dell'organizzazione e sul livello di complessità/criticità della stessa in riferimento al documento IAF MD 5 nella versione in vigore.

I criteri guida per la formulazione dell'offerta sono resi disponibili con apposito documento (IO 0401) sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it)

Nel caso siano emessi dall'organismo di accreditamento specifici regolamenti per il settore di riferimento, le prescrizioni in essi contenute sono applicate da SICIV nella redazione dell'offerta (es: EA 28 RT 05 SINCERT, revisione corrente).

Per il settore EA 28 la conferma dello scopo di certificazione è subordinata alla verifica in cantiere, nel triennio, per almeno due volte di tutte le attività e/o tipologie d'opera specificate nello scopo di certificazione.

Per il settore EA 28 (settore delle costruzioni e impianti), ai soli fini della scelta dei cantieri da sottoporre a verifica, le diverse tipologie generali di costruzioni sono raggruppabili in 5 Macrofamiglie, utilizzando la definizione SOA dell'allegato A al DPR34/2000 e le prescrizioni contenute nel RT 05 SINCERT, cui si rimanda per maggior dettaglio descrittivo. Le macrofamiglie indicate sono:

opere edili	OG1+ OG2
opere infrastrutturali	OG3+ OG4
opere idrauliche	OG5+OG6+OG7+OG8
opere impiantistiche	OG9+OG10+OG11
opere di riqualificazione ambientale	OG12+ OG13

Le lavorazioni specializzate OS non sono accorpabili per loro natura e devono essere considerate singolarmente, **pertanto dovrà essere verificato un cantiere per ogni attività classificata come categoria specialistica (OS) richiesta nello scopo di certificazione.**

In sede di Audit di certificazione devono essere valutati **almeno due cantieri operativi** in stato significativo di avanzamento lavori. È ritenuto accettabile limitarsi alla verifica di un solo cantiere, per organizzazioni molto piccole (es: <=10 dipendenti e fatturato < 1.000.000,00 Euro), scopo di certificazione ridotto, che abbiano un unico cantiere attivo al momento dell'audit di certificazione/rinnovo.

Solo in fase di Audit di certificazione è possibile procedere ad una verifica documentale per cantieri chiusi nel termine dei TRE anni antecedenti, al fine di valutare la corretta esecuzione per una sola attività all'interno di



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 10 di 23

una macrofamiglia richiesta nel campo di applicazione (es. OG4 documentale ed OG3 in cantiere, oppure OG6 in cantiere ed OG8 documentale).

**Nota bene:** per organizzazioni che al momento dell'esecuzione dell'audit hanno un solo cantiere aperto, vi è l'obbligo di esecuzione della audit sul campo del medesimo (il GVI non potrà fare riferimento alle sole evidenze documentali).

Nell'offerta, redatta e inviata dalla ST all'organizzazione dopo il riesame documentato della stessa, attestato dalla firma del DOC, viene specificato separatamente:

- Il numero e l'oggetto dell'offerta, la norma di riferimento e la data di redazione;
- La ragione sociale del richiedente, la sede legale ed eventuali altre sedi, codice fiscale e partita IVA;
- Riferimenti telefonici, fax mail, persona di riferimento;
- Scopo della certificazione richiesto con le eventuali esclusioni di punti della norma di riferimento;
- Numero totale degli addetti dichiarati dall'organizzazione compreso il personale part-time ed il personale equivalente dei subappaltatori;
- Il costo e la durata, in giorni-uomo, dell'audit di certificazione, (Fase 1 + Fase 2)/rinnovo;
- Il costo e la durata, in giorni-uomo, degli audit di mantenimento;
- Altre spettanze applicabili ad ogni audit quali: costi di trasferta del GVI;
- Termini di validità dell'offerta;
- Lo spazio per la firma di accettazione del legale rappresentante dell'organizzazione e del DOC SICIV;
- Allegato all'offerta contenente:
  - a- Gli impegni a carico dell'organizzazione, il riferimento al regolamento di certificazione del sistema di gestione che è parte integrante del contratto, casi particolari di audit: Preliminare, Straordinario, con breve preavviso e audit di rinnovo;
  - b- Una quotazione di massima dell'audit di rinnovo ipotizzando per l'organizzazione il permanere di condizioni invariate rispetto alla certificazione;
  - c- Il costo della remissione del certificato a seguito di variazioni amministrative dell'organizzazione (sede legale, ragione sociale, ecc);
  - d- Modalità di fatturazione del servizio di certificazione;
  - e- Tutela della privacy;
  - f- Lo spazio per la firma di accettazione del legale rappresentante dell'organizzazione e la firma del DOC SICIV;

In caso di variazione significativa dei dati utilizzati per la formulazione dell'offerta, potrà rendersi necessario un aumento e/o integrazione e/o riduzione dei giorni/uomo previsti dalla stessa, con conseguente variazione contrattuale economica.

L'offerta è valida normalmente 90 giorni a far data dall'invio da parte di SICIV.

Con l'offerta inoltre viene comunicato all'organizzazione di **prendere visione** del presente regolamento di Certificazione SICIV (RG-01 ultima versione), disponibile sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it) e/o **richiedibile alla SGA**, affinché l'organizzazione conosca i criteri e le clausole che regolano in contratto con SICIV.

A riprova di tale impegno, viene richiesta, unitamente alla restituzione dell'offerta controfirmata e timbrata dal Legale Rappresentante, la restituzione della prima pagina del RG-01 in versione corrente, controfirmata dal medesimo.

### 6.4

#### ACCETTAZIONE DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Con la firma dell'offerta da parte del Legale rappresentante dell'organizzazione e il suo invio a SICIV, unitamente alla prima pagina del presente RG-01 controfirmata per accettazione, l'offerta definisce i termini contrattuali fra SICIV e l'organizzazione richiedente la certificazione.

Il RSCQ SICIV effettua il riesame del contratto, al fine di controllare la congruenza fra l'offerta inviata e quella ricevuta e di assicurare che:

- riguardo all'organizzazione richiedente e al suo sistema di gestione ci siano sufficienti informazioni per effettuare l'audit;
- risultino chiaramente stabiliti e documentati, nonché forniti all'organizzazione richiedente, tutti i requisiti per la certificazione;
- SICIV abbia la competenza e la capacità e le risorse per effettuare tutte le attività necessarie per la certificazione;
- siano stati appropriatamente considerati tutti gli elementi necessari per le attività di certificazione (campo di applicazione, localizzazioni, risorse, tempi, ecc.)
- siano state attentamente valutate tutte le possibili minacce per l'imparzialità;
- non sussistano diversità di interpretazioni tra SICIV e l'organizzazione richiedente.

RSCQ assicura che siano conservate le registrazioni delle motivazioni alla base della decisione di procedere all'esecuzione dell'audit. Se l'esito del riesame della domanda è positivo e non vi sono integrazioni/modifiche, su proposta del RSCQ il DOC sigla l'offerta e la consegna alla ST per la preparazione del dossier che prevede la numerazione della pratica e la preparazione del faldone con la relativa documentazione. (...)



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02 Rev 03 Pag. 11 di 23

Ogni variazione rispetto a quanto dichiarato nel contratto dall'organizzazione (es. variazione di numero/ubicazione cantieri, numero totale addetti ecc), rilevata in qualsiasi fase dell'iter di certificazione, può comportare una variazione della pianificazione dell'audit stabilita, con conseguente variazione economica da concordarsi fra SICIV e l'organizzazione stessa.

Tutte le variazioni proposte dall'organizzazione vengono riesaminate da RSCQ e, qualora non potessero essere accolte, il DOC informa per iscritto l'organizzazione sulle motivazioni della mancata accettazione.

La validità contrattuale è di tre anni: alla scadenza, in occasione del rinnovo gestito con le modalità successivamente descritte al paragrafo 9, sarà cura di SICIV emettere nuova offerta con pari validità temporale. Tale offerta segue l'iter descritto nei paragrafi 6.3-6.4.

### 6.5 AUDIT PRELIMINARE (PRE AUDIT FACOLTATIVO)

Si tratta di un audit effettuato solo su esclusiva richiesta dal cliente, prima dell'esecuzione delle attività di certificazione previsto dal presente RG-01.

Le modalità di svolgimento dell'audit preliminare sono oggetto di accordo tecnico/economico di volta in volta concordato fra l'organizzazione cliente e il DOC. Il pre-audit deve essere svolto prima dell'audit di certificazione e può includere un esame preliminare della documentazione di sistema da eseguire presso l'organizzazione.

La richiesta da parte dell'organizzazione di un audit preliminare ha come obiettivo la valutazione del suo grado di idoneità ad affrontare l'iter di certificazione, l'eventuale applicabilità di norme e requisiti legislativi relativi al prodotto o servizio, l'eventuale non applicabilità di particolari requisiti normativi relativi al sistema qualità.

Tale attività può consentire all'organizzazione stessa di precisare il campo di applicazione del proprio SGQ, di individuare eventuali carenze nella documentazione e/o nell'attuazione del SGQ in accordo alla UNI EN ISO 9001, nonché al presente regolamento.

I risultati del preaudit sono registrati dal RGVI nel rapporto di preaudit, consegnato in copia all'organizzazione ed in originale a SICIV. L'organizzazione è libera di decidere se e quando continuare l'iter di certificazione o di interrompere il rapporto contrattuale dopo il pre-audit.

Il rapporto rilasciato in copia all'organizzazione dal RGVI incaricato, viene conservato nel dossier relativo all'organizzazione cliente a cura della ST; i contenuti di tale rapporto non hanno influenza sull'esito e sulla durata della eventuale successivo audit di certificazione.

**Nota bene:** l'attività di pre-audit descritta nel presente paragrafo può essere eseguita da SICIV solo una volta per ciascuna organizzazione ed esclusivamente a fronte di contratto controfirmato dall'organizzazione stessa.

### 6.6 PIANIFICAZIONE DELL'AUDIT DI CERTIFICAZIONE

Il SP, ricevuta l'offerta firmata dall'organizzazione, dopo essere stata riesaminata da DOC, pianifica le attività di certificazione in accordo con il responsabile di schema RSCQ, secondo le modalità concordate con l'organizzazione, generalmente entro un periodo di 4-6 settimane dalla stipula del contratto, comunque previo aver concordato la data di fase 1 con il cliente.

Il SP, una volta concordato con l'organizzazione e i componenti il GVI il periodo di esecuzione dell'audit di certificazione, formalizza, con apposita comunicazione le date dell'audit di certificazione suddiviso in fase 1 – fase 2; tale comunicazione viene inviata sia all'organizzazione sia ai componenti il GVI con anticipo (generalmente 10 giorni prima della data fissata).

L'organizzazione, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, può ricusare uno o più componenti il GVI nominato dandone comunicazione scritta con specificate le motivazioni a SICIV; nulla ricevendo entro il termine stabilito, il GVI resta confermato operando il principio del "Silenzio Assenso". Nel caso in cui l'organizzazione avesse necessità di anticipare i tempi di effettuazione dell'audit, è tenuta a restituire la comunicazione inviata controfirmata per accettazione dei componenti il GVI e della data stabilita per l'audit a SICIV.

Nel caso di ricusazione, SICIV si impegna a rispondere formalmente entro 3 giorni dalla richiesta scritta; le motivazioni vengono vagliate dal DOC e se ritenute accettabili (es: conflitto d'interesse di uno o più auditor) SICIV s'impegna a rivedere la composizione del GVI, definendo i nuovi nominativi all'organizzazione con apposita comunicazione.

È compito del RGVI predisporre il Piano di Audit di Fase 1, inviarlo all'organizzazione e in copia a SICIV, almeno 3 giorni prima della data di audit di FASE 1.

L'organizzazione, per agevolare il compito di pianificazione e conduzione dell'audit di certificazione, può anticipare al RGVI copia dei documenti di sistema (es. Manuale della Qualità) e "l'elenco della tipologia e le attività in essere" specificando le informazioni utili alla pianificazione dell'audit quali :

- Descrizione della tipologia delle attività in essere al momento dell'audit .
- Per il settore EA 28 dati significativi sono: N° di cantieri aperti, Categoria dell'opera (es. OG3) e tipologia delle attività in esecuzione, descrizione del cantiere, Localizzazione del



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02 Rev 03 Pag. 12 di 23

cantiere, N° di gg/uomo di durata, Distanza dalla sede del cantiere e/o attività; N° di personale medio operativo comprensivo di eventuali subappaltatori sull'attività; stato di avanzamento, ecc);

- Presenza della società di consulenza e/o altri osservatori.

### 6.7 AUDIT DI CERTIFICAZIONE (FASE 1 E FASE 2)

L'Audit di certificazione prevede la suddivisione dell'audit in due fasi denominate Fase 1 e Fase 2.

Generalmente Fase 1 e Fase 2 sono eseguite presso l'organizzazione in tempi diversi. In casi particolari e registrandone le motivazioni DOC può decidere di fare effettuare la Fase 1 o parte di essa, presso gli uffici SICIV (ad esempio per settori non critici, organizzazioni piccole, con processi ripetitivi molto semplici, scopo di certificazione ridotto).

L'intervallo temporale tra le due fasi viene proposto da SICIV al momento della pianificazione iniziale a cura della ST e RSCQ, approvato da DOC valutando tutte le informazioni disponibili. Le date decise vengono inviate all'organizzazione ed al GVI. Per la conferma dell'intervallo tra la Fase 1 e la Fase 2, è determinante l'esito della Fase 1, dove è compito del RGVI in accordo con l'organizzazione, valutare le esigenze per la risoluzione degli eventuali rilievi riscontrati, confermare o meno la pianificazione della Fase 2.

In casi particolari la Fase 1 e Fase 2 potranno essere proposte in giornate consecutive; tale possibilità deve comunque essere sempre valutata dal RGVI al termine di Fase 1, informando DOC e/o RSCQ, comunicata all'organizzazione in forma scritta. La registrazione delle motivazioni che hanno portato a definire la consequenzialità tra Fase 1 e Fase 2 deve rimanere nel dossier dell'organizzazione (es: valutazioni iniziali del DOC in base alla dimensione, localizzazione, caratteristiche dell'organizzazione, analisi del rischio, precedenti conoscenze sull'organizzazione, esito delle valutazioni del RGVI in chiusura dell'audit di Fase 1, ecc).

#### 6.7.1 FASE 1

Gli obiettivi dell'audit di Fase 1 sono:

- a) valutare la documentazione del sistema di gestione del cliente;
- b) valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2;
- c) riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- d) raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e la/e localizzazione/i del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi (per esempio qualità, ambiente, aspetti legali relativi all'attività del cliente, rischi associati, ecc.);
- e) riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di Fase 2 e concordare con il cliente la pianificazione dell'audit di Fase 2;
- f) mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività/processi/prodotti/servizi erogati nel sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- g) valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti dall'organizzazione e che il livello di applicazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di Fase 2.

SICIV, per la maggior parte dei sistemi di gestione, esegue una parte significativa dell'audit di Fase 1 presso le sedi del cliente per poter conseguire gli obiettivi sopra stabiliti.

L'audit di Fase 1, svolto generalmente presso la sede dell'organizzazione al fine di acquisire un quadro complessivo delle attività/processi/prodotti/servizi erogati, inizia con una riunione introduttiva tra la direzione dell'organizzazione ed il GVI, allo scopo di presentare i componenti del GVI SICIV, chiarire gli obiettivi dell'audit Fase 1, le modalità di svolgimento dell'audit, confermare e/o allineare i contenuti del Piano di Audit, ribadire l'impegno alla riservatezza a cura del GVI.

Durante l'audit, il GVI valuta i contenuti del manuale qualità, raccoglie le evidenze oggettive dall'esame a campione di documenti e registrazioni, effettua l'osservazione diretta delle attività/processi/prodotti/servizi nella sede dell'organizzazione, intervista i responsabili e il personale dell'organizzazione. A tal fine il GVI utilizza il modulo "rapporto di audit di fase 1" sia per la parte relativa all'analisi del manuale qualità, sia per la parte relativa al check up di applicazione del SGQ; in aggiunta, durante la conduzione dell'audit il GVI può utilizzare a supporto le Check-list Generali e specifiche per settore EA, predisposte da SICIV, e/o riportare le sue note sul modulo "Raccolta evidenze".

L'organizzazione auditata deve fornire al GVI la massima collaborazione in tutte le fasi di conduzione dell'audit.

Per tale motivo l'organizzazione deve consentire: l'accesso alle aree in cui si svolgono le attività/processi/prodotti/servizi a cui si riferisce il campo di applicazione richiesto per la certificazione del proprio sistema qualità, la possibilità di intervistare il personale afferente tali attività, mettere a disposizione del GVI una copia controllata del proprio manuale e i documenti inerenti il sistema qualità e tutte le



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02 Rev 03 Pag. 13 di 23

registrazioni relative all'applicazione del sistema stesso. Deve inoltre garantire che il GVI sia assistito durante l'audit da personale esperto dell'organizzazione e che non corra rischi dovuti alla attività/processi/servizi svolta nel sito.

L'esito dell'audit di Fase 1 viene documentato mediante la compilazione del "rapporto di audit di fase 1" presentato alla direzione dell'organizzazione in riunione conclusiva di Fase 1, dove RGVI esprime il giudizio secondo le seguenti opzioni:

1) L'implementazione del SGQ permette la pianificazione dell'audit di certificazione fase 2 nei tempi previsti.

Il RGVI conferma la pianificazione di Fase 2 con emissione del relativo piano di audit che riguarderà l'applicazione del sistema di gestione ai processi effettuati dall'organizzazione confermando e/o rivedendo la tempistica con l'organizzazione e con DOC SICIV/RSCQ.

2) L'implementazione del SGQ ha denotato aspetti da portare a regime a cura dell'organizzazione prima di eseguire l'audit di certificazione Fase 2.

Il RGVI comunica i contenuti dei rilievi precisando che i medesimi, se non risolti prima dell'esecuzione della Fase 2, possono portare all'emissione di Non conformità con conseguente necessità di esecuzione di audit straordinario da eseguirsi secondo le modalità previste al paragrafo 8. Successivamente concorda con DOC e/o RSCQ e con l'organizzazione la pianificazione temporale della Fase 2, gestita con le modalità previste al successivo paragrafo 6.7.2.

### 6.7.2 FASE 2

Lo scopo dell'audit di Fase 2 è di valutare l'applicazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione del cliente. L'audit di Fase 2 è svolto presso la sede dell'organizzazione e presso le sedi operative (cantieri/impianti produttivi) che sono stati confermati dall'organizzazione in sede di audit di Fase 1 sull'elenco delle attività/processi/servizi in essere.

L'audit di Fase 2 deve essere svolto entro e non oltre 6 mesi dall'audit di Fase 1; nel caso non fosse possibile rispettare tale tempistica per inadempienza dell'organizzazione, dovrà essere stipulato un nuovo contratto fra SICIV e l'organizzazione, a cui viene dato corso solo dopo che quest'ultima avrà saldato le spettanze relative all'attività svolta precedentemente da SICIV.

L'audit di Fase 2 deve aver luogo presso il o i siti del cliente e deve riguardare almeno quanto segue:

- a) le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
- b) il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo);
- c) il sistema di gestione del cliente e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;
- d) la tenuta sotto controllo dei processi del cliente;
- e) gli audit interni e il riesame da parte della direzione;
- f) la responsabilità della direzione per le politiche del cliente;
- g) i collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo), tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni.

Al termine dell'audit di Fase 2, il GVI deve valutare le risultanze complessive degli audit di Fase 1 e Fase 2, al fine di riesaminare ogni rilievo, concordando le conclusioni dell'audit.

L'esito dell'audit di certificazione, è documentato e comunicato all'organizzazione dal RGVI, mediante la compilazione del Rapporto di Audit (RDA), dell'eventuale "Proposta di Trattamento delle Non Conformità/Osservazioni" (PTN) e della "Proposta di Trattamento dei Commenti" (PTC).

I documenti di chiusura audit, emessi in duplice copia (SICIV e organizzazione), devono essere sottoscritti dal GVI e dal rappresentante dell'organizzazione per accettazione.

Il Rapporto di Audit, predisposto dal RGVI deve:

- confermare le informazioni che l'organizzazione aveva fornito al momento della Richiesta di Offerta;
- proporre o meno il rilascio della certificazione contestualmente alla rilevazione di Osservazioni e/o Commenti, indicando il periodo temporale per l'esecuzione del successivo mantenimento, non oltre 12 mesi dal termine dell'audit di Fase 2 ;
- Stabilire nel programma triennale di sorveglianza, i requisiti di norma e le attività/processi/servizi da verificare nei successivi mantenimenti fino alla scadenza del contratto.

### 6.8 AZIONI A SEGUIRE ALL'AUDIT DI CERTIFICAZIONE

In base alle risultanze emerse nell'audit di certificazione e registrate sui report (Rapporti di Audit, raccolta evidenze, Check-list, Rapporto Riservato, programma triennale visto da RSCQ ecc ), la FTP valuta la



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02 Rev 03 Pag. 14 di 23

completezza del dossier e predisporre per l'inoltro della pratica al GA per la delibera (certificazione, necessità di audit straordinario, mancata certificazione), dandone evidenza nel dossier.

Le azioni a seguire al controllo di completezza gestito dalla FTP e sottoposto al GA rientrano nelle seguenti categorie:

### A) Organizzazione conforme alla norma di riferimento.

Il GVI non ha rilevato non conformità e/o osservazioni, ma eventualmente dei Commenti (COM). La pratica viene sottoposta al GA per la delibera della certificazione.

GA delibera la certificazione dell'organizzazione e il calendario del successivo audit di mantenimento (6 -12 mesi). In ogni caso è facoltà del GA, visionati i contenuti del dossier di certificazione, richiedere al DOC documentazione integrativa prima della delibera di certificazione.

SG SICIV in allegato al Certificato ed al RG-02 uso del Logo e del Marchio, comunica all'organizzazione il periodo entro cui sarà effettuato il successivo audit di Mantenimento.

### B) Organizzazione conforme alla norma di riferimento con presenza di osservazioni

Il GVI ha notificato all'organizzazione delle Osservazioni (OSS), **in assenza di NC**. L'organizzazione s'impegna a presentare a SICIV le azioni correttive che intende intraprendere per chiudere le Osservazioni, trasmettendo la "Proposta di Trattamento delle NC/OSS" al RGVI ed eventuali evidenze documentali delle stesse entro un termine massimo di 10 giorni dalla chiusura dell'audit. A seguito dell'accettazione a cura di RGVI, l'organizzazione ne programma l'attuazione **entro massimo 4 mesi**. Vale il principio del "silenzio assenso", ovvero l'organizzazione, nulla ricevendo entro 3 gg lavorativi dall'invio del trattamento delle OSS, può considerare accettate le Azioni Correttive proposte; la loro efficacia sarà valutata a cura del RGVI nel corso del successivo audit.

La FTP, ricevute dal RGVI le evidenze raccolte e la valutazione positiva in merito alla proposta di trattamento delle OSSERVAZIONI, trasmette la pratica al GA. Nel caso in cui il RGVI ritenga il trattamento inadeguato contatterà l'organizzazione notificando la mancata accettazione della azioni proposte e/o richiedendo di modificare/integrare le azioni correttive per continuare l'iter di rilascio della certificazione. Solo dopo l'accettazione del nuovo trattamento delle OSS da parte di RGVI, FTP inoltrerà il dossier al GA.

GA delibera la certificazione dell'organizzazione e il calendario del 1° Audit di Mantenimento (6 mesi - 12 mesi). In ogni caso è facoltà del GA, presa visione del dossier di certificazione, richiedere al DOC documentazione integrativa e/o effettuazione di un Audit Straordinario con un GVI diverso, prima della delibera di certificazione.

SICIV in allegato al Certificato ed al RG-02 USO del Logo e del Marchio, comunica all'organizzazione le tempistiche del successivo audit di Mantenimento.

La valutazione dell'efficacia delle Azioni Correttive, così come per i trattamenti relativi ad eventuali commenti messe in atto dall'Organizzazione, viene effettuata dal RGVI durante il successivo audit di mantenimento.

### C) Organizzazione non conforme alla norma di riferimento

Sono state notificate all'organizzazione delle Non Conformità (NC). L'organizzazione s'impegna a comunicare al RGVI le azioni correttive che intende intraprendere per chiudere le NC, trasmettendo la "Proposta di Trattamento delle NC/OSS" ed eventuali evidenze documentali a supporto entro un termine massimo di 10 giorni dalla chiusura dell'audit.

il RGVI esamina le azioni correttive proposte. In caso di esito di valutazione non soddisfacente, l'organizzazione viene invitata a integrare la propria proposta. In caso di esito favorevole, in data concordata con l'organizzazione e comunque entro e non oltre 5 mesi dall'audit, il GVI, esegue un audit straordinario per la valutazione della chiusura e dell'efficacia delle azioni correttive. Tale fase di audit è limitata all'accertamento della chiusura delle Non Conformità (NC). Chiusa la/le NC, il RGVI invia la documentazione per lo svolgimento le azioni a seguire con le modalità previste dai precedenti casi A) e B).

Nel caso il termine di 5 mesi non venga rispettato dall'organizzazione o nel caso l'audit straordinario abbia esito negativo, l'iter di certificazione viene interrotto. RGVI notifica gli esiti alla organizzazione, la pratica non viene presentata al GA per la delibera di certificazione e SICIV procede alla fatturazione della prestazione eseguita. È facoltà dell'organizzazione, una volta concluso l'iter del contratto in essere con il pagamento delle spettanze, ripresentare una nuova richiesta di certificazione.

La documentazione inviata da RGVI a SICIV per decidere sulla certificazione deve comprendere:

- i rapporti di audit ( comprensivi della raccolta evidenze, Check-list, programma triennale di audit, piano di audit fase 1 e fase 2, eventuale documentazione integrativa, commenti sulle esclusioni eventuali);
- i commenti relativi ai rilievi e, ove applicabili, le correzioni e le azioni correttive adottate dal cliente, compreso il giudizio del RGVI sulla loro accettabilità o meno;
- la conferma/integrazione/variazione delle informazioni fornite a SICIV dall'organizzazione ed utilizzate nel riesame della domanda e nella formulazione dell'offerta (costo dell'audit e sua durata) e dello scopo di certificazione;
- la proposta al GA se rilasciare, o meno, la certificazione, con le relative condizioni o osservazioni.

GA SICIV prende la decisione in merito alla certificazione sulla base della valutazione delle risultanze e delle conclusioni dell'audit e di ogni altra informazione pertinente raccolta da SICIV (per esempio informazioni di dominio pubblico, commenti sul rapporto di audit da parte del cliente).



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02 Rev 03 Pag. 15 di 23

### 6.9 RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Il dossier dell'organizzazione, previa verifica di completezza eseguita dalla FTP, è inviato al GA per la decisione sul rilascio della certificazione che valuta l'intera pratica e adotta le decisioni come previsto dai casi A), B), C) precedentemente descritti.

Nel caso in cui i componenti il GA non siano qualificati per il settore EA per il quale si debba deliberare la certificazione, vengono convocati uno o più esperti di settore; tale delibera non può avere esito favorevole se il tecnico competente del settore EA presente nel Gruppo di Approvazione dà parere negativo.

A seguito della decisione positiva del GA, della definizione dello scopo di certificazione da riportare nel certificato, del saldo da parte dell'organizzazione della fattura emessa da SICIV a fronte del servizio fornito, viene emesso il "Certificato di conformità" firmato dal Legale Rappresentante di SICIV, o da persona formalmente delegata/autorizzata, ed inviato all'organizzazione in originale unitamente al RG-02 "Regolamento per l'utilizzo del logo di certificazione SICIV" nella revisione corrente; l'accompagnatoria specifica la tempistica del successivo mantenimento (6-12 mesi). Il primo mantenimento deve essere necessariamente effettuato entro 12 mesi dalla chiusura della Fase 2.

Il "Certificato di Conformità", redatto sulla base di un format predisposto in funzione del tipo di certificazione richiesta, riporta sempre le seguenti informazioni:

- a) il nome (ragione sociale) e la localizzazione geografica dell'organizzazione cliente il cui sistema di gestione è certificato (o la localizzazione geografica della sede centrale e di tutti i siti coperti dal campo di applicazione di una certificazione multisito) e codice fiscale;
- b) le date di rilascio, estensione o rinnovo della certificazione;
- c) la data di scadenza o la data obbligatoria del rinnovo della certificazione, coerente con il ciclo di rinnovo della certificazione;
- d) un unico codice di identificazione (SC xx-yyy per qualità – SCA xx-yyy per ambiente - SCS xx-yyy per sicurezza, dove xx rappresenta l'anno di primo contratto, yyy il numero progressivo per lo schema di riferimento);
- e) la norma di riferimento e/o altro documento normativo utilizzato per l'audit del cliente certificato, incluso il numero di edizione e/o revisione;
- f) il campo di applicazione della certificazione nei riguardi del prodotto/servizio, processo applicabile a ciascun sito con specificato il settore EA relativo ai processi/prodotti/servizi erogati dall'organizzazione;
- g) i riferimenti SICIV compreso il marchio; altri marchi (per esempio il simbolo dell'accreditamento o il logo dell'organizzazione certificata) possono essere utilizzati, purché non siano ingannevoli o ambigui;
- h) ogni altra informazione richiesta dalla norma e/o da altro documento normativo utilizzato per la certificazione (es: per il settore EA 28 vengono riportati i riferimenti richiesti dalle Leggi Nazionali, in coerenza ai regolamenti dell'Ente di Accreditazione);
- i) l'indice di revisione a partire dalla rev 0 del certificato di prima emissione SICIV.

Il certificato attesta la conformità del sistema di gestione della qualità documentato ed attuato dall'organizzazione rispetto alla norma di riferimento. Il certificato SICIV ha validità di 3 anni purché siano rispettate le condizioni tecniche ed economiche descritte nel presente regolamento. Il certificato SICIV che riporta le date di "Prima Emissione", "Emissione Corrente" e "Scadenza", decorre dalla data di delibera.

Nel caso in cui il GA prenda decisione negativa in merito alla certificazione, nonostante il parere positivo del RGVI sarà cura del DOC dare comunicazione scritta all'organizzazione circa i motivi che hanno portato a tale decisione e attivare le azioni successive (es: esecuzione di Audit Straordinario).

La consegna del Certificato, l'inserimento sul "registro organizzazioni certificate" e le notifiche all'organismo di accreditamento, sono subordinate alla regolarizzazione delle spettanze di SICIV da parte dell'organizzazione. SICIV almeno mensilmente, aggiorna il "Registro organizzazioni certificate" reso sul disponibile sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it), circa lo stato delle certificazioni SICIV (validità, sospensione, revoca, indice revisione certificato, data scadenza certificato, dati delle organizzazioni compreso il loro codice fiscale ecc).

### 7. PROCEDURA DI MANTENIMENTO

SICIV attua le attività di mantenimento sull'organizzazione certificata, in modo tale che le aree e le funzioni rappresentative, attività/processi/servizi, coperte dal campo di applicazione del sistema di gestione, siano tutte monitorate nell'arco del triennio, tenendo conto delle modifiche intervenute al proprio cliente certificato ed al suo sistema di gestione, al fine di verificare il permanere della conformità ai requisiti richiesti dalla norma nel periodo di validità del certificato.

Gli audit di mantenimento sono audit sul campo, non necessariamente estesi sull'intero sistema; sono pianificati in modo da valutare e confermare che il sistema di gestione certificato continui a rispettare i requisiti nel periodo intercorrente con l'audit di primo rinnovo (e successivi) della certificazione. Il programma di audit di mantenimento comprende sempre:

- a) audit interni e riesami da parte della direzione;
- b) un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità identificate durante il precedente audit;



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 16 di 23

- c) trattamento dei reclami da parte dell'organizzazione;
- d) efficacia del sistema di gestione nel conseguimento degli obiettivi del cliente certificato;
- e) stato di avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
- f) continua tenuta sotto controllo delle attività/processi/servizi da parte dell'organizzazione;
- g) riesame di ogni modifica al sistema di gestione dell'organizzazione ;
- h) utilizzo di marchi e/o di ogni altro riferimento alla certificazione.

Gli audit di mantenimento devono essere condotti almeno una volta all'anno. La data del primo audit di mantenimento, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dal termine dell'audit di Fase 2.

Per il settore EA 28 è ammissibile, come previsto dal RT 05 SINCERT in vigore, data la particolarità del settore, che le tolleranze sugli intervalli di mantenimento, possano essere ampliate fino a +/- tre mesi per tener conto di eventuali periodi d'inattività delle imprese coinvolte.

Il programma triennale è proposto dal RGVI mediante la redazione nel Rapporto di Audit di certificazione di fase 2, compilando l'apposita matrice in modo da garantire l'analisi dei processi dell'intero Sistema di Gestione dell'organizzazione nell'arco del triennio contrattuale. RSCQ ne verifica la congruità e ne approva i contenuti prima di sottoporre la pratica al GA per la fase di delibera del certificato.

È previsto che RGVI ad ogni Audit di Mantenimento debba verificare la corretta applicazione di punti specifici della norma, ed aggiorni in chiusura di audit, la matrice triennale del Programma di mantenimento , sia per la parte relativa alle attività del campo di applicazione, sia relativa ai requisiti normativi oggetto di audit.

Per la pianificazione del singolo audit di mantenimento, SP SICIV, sulla base della delibera del GA per certificazione/rinnovo/modifiche o della "conferma di validità" rilasciata da FTP per i mantenimenti, interagisce con RGVI e l'organizzazione cliente per stabilire la pianificazione, documentata con l'emissione di apposite comunicazioni che confermano ufficialmente la data per l'esecuzione dell'audit di mantenimento e la composizione del GVI.

L'organizzazione, almeno entro 3 giorni dalla data dell'audit è tenuta a inviare al RGVI l'elenco delle attività/processi/servizi in essere specificando le informazioni utili alla pianificazione dell'audit quali :

- Descrizione attività/processi/servizi in essere al momento dell'audit (per il settore EA 28 si intende N° di cantieri, Categoria dell'opera (es. O G3), Descrizione del cantiere e/o attività, Localizzazione del cantiere, durata in N° di gg/uom o);
- Distanza dalla sede del cantiere e/o attività/processi/servizi ;
- N° di personale medio operativo comprensivo di eventuali subappaltatori sull'attività;
- Stato di avanzamento del cantiere ;
- Presenza , eventuale, della società di consulenza.

Si precisa che per il settore EA 28 nel triennio di mantenimento deve essere effettuata la verifica in condizioni operative (sul campo) dei cantieri per tutte le tipologie d'opera previste nello scopo di certificazione (**almeno 2 volte**) secondo le modalità previste dal RT 05 SINCERT ,nella versione in vigore, in termini di macrofamiglie secondo le modalità previste da par. 6.3.

SICIV conferma la certificazione basandosi sulla dimostrazione che il sistema di gestione dell'organizzazione certificata continui a mantenere la conformità ai requisiti della norma di riferimento.

Durante gli Audit di mantenimento il GVI deve verificare che non siano mutate le condizioni che hanno determinato il rilascio ed il mantenimento della certificazione nel periodo intercorso dall'audit precedente.

L'esito degli Audit di Mantenimento verrà comunicato all'organizzazione a cura del RGVI con la consegna di copia del rapporto di audit; sarà cura di RGVI far pervenire alla FTP la documentazione completa relativa all'attività di audit.

La certificazione di un cliente viene mantenuta sulla base di una conclusione positiva da parte del RGVI espressa nel rapporto di audit e decisa da FTP che valuta l'intera documentazione dell'audit di mantenimento, per assicurare che le la certificazione precedentemente rilasciata permanga nella conformità alla norma di riferimento. Nel caso vi siano NC o situazioni che possano comportare la sospensione o la revoca della certificazione, richieste di estensione, riduzione, o casi di dubbio, FTP trasmette la pratica per la decisione al GA ai fini di stabilire se la certificazione possa essere mantenuta.

Nel caso di emissione di Non Conformità (NC) in audit di mantenimento, si attiva l'iter previsto al paragrafo 8 per l'effettuazione di un audit straordinario (AS) entro massimo 4 mesi. Se l'esito di questo audit per la verifica dell'efficacia delle AC intraprese e di chiusura delle NC fosse negativo, si attiva l'iter di sospensione prevista al paragrafo 11.

La verifica dell'efficacia delle AC intraprese per la risoluzione di eventuali OSS è effettuata durante l'audit di Mantenimento successivo a cura del RGVI.

Si precisa che il certificato SICIV per essere ritenuto valido a seguito di mantenimento, deve necessariamente essere corredato dalla "conferma di validità" rilasciata da DOC e/o FTP; tale conferma è subordinata alla regolarizzazione amministrativa (pagamento delle spettanze).



## **8. AUDIT STRAORDINARI**

I casi previsti per la pianificazione di un Audit Straordinario (AS), sono:

1. richieste di estensione/modifiche della certificazione;
2. presenza di Non Conformità in Audit di certificazione/rinnovo/mantenimento segnalate dal RGVI;
3. richiesta motivata dal FTP/GA a seguito di presentazione della pratica di certificazione/rinnovo/mantenimento a cura del RGVI;
4. cambiamenti sostanziali organizzativi/societari comunicati a SICIV;
5. procedimenti di riattivazione della certificazione a seguito di sospensione;
6. segnalazioni/reclami ricevuti da SICIV sull'organizzazione o dall'organizzazione stessa;
7. revisione delle pratiche a seguito di rilievi fatti a SICIV da parte dell'ente di accreditamento;
8. altri casi motivati.

Gli Audit Straordinari sono decisi, pianificati e comunicati all'organizzazione per iscritto con le motivazioni che ne hanno reso necessario l'esecuzione, dal DOC su indicazioni di RGVI e/o FTP e/o GA e/o dell'ente di accreditamento/altro. Le modalità di comunicazione degli Audit Straordinari sono del tutto simili a quanto previsto per gli audit certificazione/mantenimento previste ai paragrafi 6 e 7.

Per il caso 2, tale audit è limitato all'accertamento della efficacia delle AC intraprese, relative alle NC e OSS, e alla chiusura delle Non Conformità, prendendo in considerazione anche le eventuali Osservazioni: Nel caso l'AS abbia esito negativo, SICIV attiva l'iter di sospensione/revoca previsto ai successivi § 11 e 12.

I costi degli Audit Straordinari per i casi da 1 a 5 sono sempre addebitati all'organizzazione; DOC valuta l'opportunità di emettere specifico contratto integrativo tra SICIV ed organizzazione (es: caso 1 e 5).

Per i casi 6, 7, 8 vengono di volta in volta prese in esame le cause che ne hanno determinato la necessità per stabilire i costi di competenza.

### **8.1 Audit con Breve Preavviso**

Questo tipo di audit sui clienti certificati, definito dalla norma "senza preavviso", è previsto nel caso in cui SICIV debba indagare su reclami pervenuti a carico dell'organizzazione certificata, in seguito a modifiche del suo sistema di gestione, a seguito di sospensione della certificazione e/o per altri motivi individuati dal DOC (es: segnalazioni del CRP, dell'Organismo di accreditamento). Stante il breve preavviso all'organizzazione non è possibile ricusare i componenti il GVI, perciò SICIV per tali tipi di audit si avvale di professionisti di provata competenza, affidabilità e imparzialità con esperienza nel settore EA in cui si deve svolgere l'audit.

L'addebito del costo dell'audit è concordato di volta in volta (ad esempio può essere a carico di SICIV nel caso in cui esso abbia esito positivo ovvero non si riscontrino NC/OSS, a carico dell'organizzazione in caso contrario).

## **9. PROCEDURA DI RINNOVO**

Un audit di rinnovo della certificazione deve essere pianificato e condotto almeno ogni tre anni, entro la scadenza del certificato, per valutare il continuo soddisfacimento rispetto ai requisiti della norma del sistema di gestione qualità dell'organizzazione. Lo scopo dell'audit di rinnovo della certificazione è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, nonché la continua pertinenza ed applicabilità allo scopo della certificazione rilasciato.

Per il settore EA 28 è ammissibile, come previsto dal RT 05 SINCERT in vigore, data la particolarità del settore, in casi di accertate e gravi difficoltà dell'Organizzazione nel disporre di cantieri operativi in occasione del periodo previsto per l'audit di rinnovo, che SICIV effettui comunque l'audit nei tempi previsti (entro la scadenza del certificato) presso la sede dell'organizzazione, 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 termini sopra descritti, il RGVI potrà proporre al GA il rilascio del rinnovo della certificazione, subordinato tuttavia all'effettuazione di una verifica di follow-up, non appena l'Organizzazione avrà comunicato l'avvio di attività di cantiere e comunque entro 3 mesi dal rinnovo della certificazione.

L'audit di rinnovo della certificazione condotto da SICIV prende in considerazione anche le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e comprende il riesame dei precedenti rapporti di audit (certificazione/mantenimento).

Nel rinnovo della certificazione può sorgere la necessità da parte di DOC di effettuare un audit costituito da Fase 1 e Fase 2, da svolgere in tempi separati, analogamente all'audit di certificazione, qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nell'organizzazione, nelle attività/processi/servizi del cliente, o nel contesto in cui il sistema di gestione opera. La specifica offerta viene spedita al cliente con le motivazioni che hanno portato a tale decisione.

L'audit di rinnovo della certificazione deve sempre essere effettuato sul campo allo scopo di valutare :

- a) l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche eventuali e la sua continua



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02 Rev 03 Pag. 18 di 23

- pertinenza, applicabilità allo scopo della certificazione, alla conformità alla norma di riferimento ;
- b) l'impegno dimostrato dall'organizzazione nel mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
- c) in che modo il sistema di gestione certificato contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.

La pianificazione e la conduzione dell'audit di rinnovo e le relative azioni a seguire, sono gestite con lo stesso iter descritto al par. 6, così come i mantenimenti successivi seguiranno l'iter descritto al par. 7.

GA di SICIV prende le decisioni circa il rinnovo della certificazione basandosi sui risultati dell'audit di rinnovo della certificazione stessa, nonché sui risultati del riesame del sistema nell'arco del periodo di certificazione e sui reclami ricevuti da parte degli utilizzatori della certificazione e/o parti interessate a carico dell'organizzazione.

L'elenco delle organizzazioni che non rinnovano la certificazione, con le motivazioni raccolte da DOC, è comunicato al CRP durante la prima riunione raggiungibile. Mensilmente la ST procederà all'aggiornamento del "Registro organizzazioni certificate" riportando lo stato delle certificazioni SICIV (validità, sospensioni, revoche), sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it) e inviando relativa comunicazione all'organismo di accreditamento.

### 10. ESTENSIONE/RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

L'organizzazione può richiedere estensioni o riduzioni della certificazione (es. ambito d'applicazione, scopo di certificazione, i prodotti/servizi, i siti, ecc); la richiesta d'estensione/riduzione deve essere inoltrata per iscritto a SICIV unitamente alla documentazione comprovante le modifiche apportate al Sistema di Gestione.

Il DOC, con la collaborazione del RSCQ, valuterà le richieste pervenute in termini economici e di fattibilità; a seguito di tale analisi, comunicherà all'organizzazione la pianificazione di eventuali Audit Straordinari per valutare la conformità delle richieste. Tali AS saranno condotti secondo quanto previsto al paragrafo 8.

In merito alla riduzione, SICIV può procedere a ridurre il campo di applicazione della certificazione del cliente per escludere le parti che non soddisfano i requisiti, qualora il cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione della certificazione. Tale riduzione, che deve essere congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione, può essere disposta per esempio in caso di mancanza di risoluzione, entro il tempo stabilito, dei problemi che hanno causato la sospensione della certificazione oppure nel settore EA 28, impossibilità di verificare 2 volte attività facenti parte dello scopo di certificazione nell'arco del triennio, ecc.

### 11. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione può essere sospesa da SICIV per un periodo massimo di 6 mesi, nel caso in cui si verifichi anche una sola delle seguenti condizioni:

- il sistema di gestione certificato del cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione;
- a seguito di un audit straordinario si constati il permanere di Non Conformità precedentemente segnalate (Azioni Correttive non intraprese o non efficaci);
- l'organizzazione non permette l'effettuazione degli audit di mantenimento o di rinnovo con la cadenza temporale prevista;
- il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione;
- si riscontrino gravi carenze inerenti il sistema di gestione dell'organizzazione sulla base di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da audit;
- l'organizzazione fa un uso scorretto o ingannevole della certificazione;
- l'organizzazione non rispetta i termini di pagamento previsti dal contratto di certificazione;
- l'organizzazione lede con il proprio comportamento la reputazione di SICIV;
- si presentano casi gravi e motivati.

L'organizzazione può richiedere volontariamente, motivando per iscritto a SICIV, la sospensione della certificazione per un periodo non superiore a 6 mesi (es: mancanza di cantieri aperti, cassa integrazione per mancanza di lavoro, procedure liquidatorie o fallimentari avviate ecc). Si precisa che il periodo di sospensione non modifica il periodo di validità del certificato **la cui validità è triennale**.

La sospensione viene notificata per iscritto all'organizzazione ed alle parti interessate (es: organismo di accreditamento) dal DOC, indicando la data di decorrenza, il divieto di utilizzare il logo SICIV e le condizioni di rientro della medesima.

In caso di sospensione, la certificazione del sistema di gestione del cliente è temporaneamente invalidata; SICIV rende accessibile al pubblico la notizia, pubblicando sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it) l'aggiornamento dello stato delle proprie certificazioni.

La mancanza di risoluzione, entro il tempo e con le modalità stabilite da SICIV dei problemi che hanno causato la sospensione, comporta la revoca (o la riduzione del campo di applicazione) della certificazione.



## **12. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

La revoca della certificazione, ovvero atto mediante il quale SICIV, per gravi motivi ed a proprio giudizio, ritira ed invalida il certificato procedendo alla cancellazione dall'elenco organizzazioni certificate del nominativo del cliente dandone comunicazione ufficiale all'organismo di accreditamento, viene decisa dal DOC.

In particolare la revoca è deliberata nei seguenti casi:

- mancata eliminazione, nei tempi stabiliti, delle cause che hanno provocato la sospensione della certificazione;
- sistema di gestione che non garantisce il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio;
- grave inosservanza dei requisiti e prescrizioni contenuti nel presente regolamento o nel contratto sottoscritto con SICIV;
- persistere della condizione di morosità nei pagamenti per oltre un mese dal ricevimento del sollecito;
- inosservanza degli impegni assunti con SICIV;
- interruzione per oltre un anno delle attività per le quali l'organizzazione ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione;
- richiesta di rescissione contrattuale da parte dell'organizzazione;
- comunicazione di mancata volontà di adeguamento da parte dell'organizzazione alle eventuali modifiche delle regole della certificazione SICIV (RG 01 – RG 02);
- fallimento o liquidazione dell'organizzazione ;
- casi gravi e motivati.

Il DOC dispone per la conseguente cancellazione dal "Registro organizzazioni certificate" reso sul disponibile sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it), invia comunicazione formale all'Ente di Accreditamento e dispone per il ritiro della certificazione del Sistema di Gestione per l'organizzazione interessata; la decisione di revoca della certificazione del sistema di gestione con le relative motivazioni viene comunicata all'organizzazione (\*).

A seguito di revoca l'organizzazione s'impegna a:

- sospendere immediatamente l'uso del logo e del marchio SICIV.
- restituire l'originale del certificato SICIV ed a non utilizzarne le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione SICIV.

Qualora l'organizzazione, successivamente alla revoca della certificazione, continui a farvi riferimento, SICIV si riserva il diritto di adire le vie legali per la tutela dei propri interessi.

### **12.1 Mancato rinnovo della certificazione**

Qualora l'organizzazione all'approssimarsi della scadenza del contratto triennale non manifesti l'intenzione di effettuare l'audit di rinnovo dando continuità al certificato in essere, alla scadenza il medesimo decade di validità.

DOC, preso atto della volontà di non proseguire al rinnovo della certificazione, dispone per la conseguente cancellazione dal "Registro organizzazioni certificate" reso disponibile sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it), esegue comunicazione formale all'Organismo di Accreditamento e dispone per il ritiro della certificazione del Sistema di Gestione dell'organizzazione interessata.

A seguito della scadenza del certificato l'organizzazione s'impegna a:

- sospendere immediatamente l'uso del logo e del marchio SICIV;
- restituire l'originale del certificato SICIV ed a non utilizzarne le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione SICIV.

Qualora l'organizzazione, successivamente alla scadenza della certificazione, continui a farvi riferimento, SICIV si riserva il diritto di adire le vie legali per tutelare i propri interessi.



### **13. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE**

L'organizzazione può rinunciare alla certificazione del sistema di gestione in suo possesso nei seguenti casi:

- alla scadenza del triennio, tramite comunicazione (es: mancata accettazione proposta di rinnovo);
- in caso di variazione delle norme di riferimento;
- in caso di non accettazione motivata di eventuali revisioni dei regolamenti RG-01/RG-02 SICIV;
- in caso di non accettazione motivata delle variazioni delle condizioni contrattuali;
- per rescissione contrattuale motivata (ad esempio: cessazione dell'attività o cessione di ramo di azienda a soggetto giuridico diverso, disposizioni di legge, ecc.);
- in caso di trasferimento della certificazione ad altro organismo di certificazione.

Non è ammessa la rinuncia alla certificazione ad audit pianificato e/o concordato e/o in corso con il RGVI, fatto salvo il pagamento del costo dell'audit pianificato da SICIV.

Al momento dell'invio della rinuncia alla certificazione da parte dell'organizzazione SICIV esegue il riesame della richiesta, procede alla verifica della posizione amministrativa richiedendo l'eventuale saldo delle spettanze contrattuali ancora in essere e successivamente mette in atto la procedura di revoca.

**La rinuncia alla certificazione non comporta per l'organizzazione il pagamento di alcuna penale.**

A seguito di rinuncia, l'organizzazione s'impegna a:

- restituire l'originale del certificato SICIV ed a non utilizzarne le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione SICIV;
- sospendere immediatamente l'uso del logo e del marchio SICIV.

SICIV aggiorna il "Registro organizzazioni certificate" reso sul disponibile sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it), circa lo stato delle certificazioni SICIV (validità, sospensioni, revoche) e invia comunicazione all'organismo di accreditamento.

### **14. TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRI ODC.**

#### **14.1 Riesame Preliminare**

SICIV nel trasferimento di certificazioni da altro organismo di certificazione fa riferimento a quanto espresso nel documento IAF MD 2:2007 Transfer of Accredited Certification of Management Systems. SICIV per "trasferimento di certificazione" intende il riconoscimento della certificazione di un'organizzazione emessa da un altro ODC (emittente) accreditato da Ente Firmatario degli accordi MLA di mutuo riconoscimento, al fine di emettere successivamente propria certificazione attestante la conformità del Sistema di Gestione dell'organizzazione alla norma di riferimento (es. UNI EN ISO 9001). Personale competente (DOC/Responsabile di Schema) di SICIV effettua un riesame preliminare della pratica di certificazione in base alla quale l'ODC cedente ha deliberato la Certificazione dell'organizzazione per decidere in merito alla richiesta. Sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it) è resa disponibile la istruzione IO 0401 relativa ai criteri e modalità di trasferimento della certificazione.

Il Responsabile di Schema/DOC SICIV effettua un riesame della domanda e dello stato della certificazione dell'organizzazione, richiedendo la seguente documentazione all'organizzazione per la valutazione/verifica degli aspetti sotto elencati:

- Conferma che le attività del richiedente trasferimento del certificato ricadono nel campo di accreditamento di SICIV;
- Le ragioni per le quali è richiesto il trasferimento della certificazione (comunicazione scritta firmata dal Legale rappresentante dell'Organizzazione);
- Dichiarazione del Legale Rappresentante dell'organizzazione che il certificato accreditato è valido in termini di autenticità, durata, scopo di certificazione del SGQ e campo di applicazione dell'accREDITamento, in relazione al sito/sede per i quali viene presentata la richiesta di trasferimento. La dichiarazione deve comprendere l'assicurazione che il certificato non è sospeso, minacciato di sospensione, revocato, minacciato di revoca, e che l'organizzazione non ha in corso pendenze con l'autorità giudiziaria relativamente alle attività coperte dalla certificazione. DOC verifica presso l'ODC emittente o presso la banca dati SINCERT la veridicità delle dichiarazioni;
- Valutazione dei rapporti di audit, consegnati a cura dell'organizzazione, riguardanti la certificazione in essere (audit di certificazione o rinnovo, audit di 1° e 2° mantenimento se effettuata, come nel caso di trasferimento al momento del rinnovo);
- Valutazione dei rilievi emessi negli audit precedenti da ODC emittente e lo stato del trattamento delle NC e le AC proposte dall'Organizzazione di cui deve essere ancora verificata l'efficacia;
- La valutazione del Manuale della qualità dell'organizzazione in ultimo indice di revisione;
- La valutazione dei reclami ricevuti dall'organizzazione richiedente nel periodo precedente e loro trattamento.

Nel caso in cui il certificato sia stato emesso da ODC non accreditato da Organismi di AccREDITamento firmatari accordi MLA, la richiesta di trasferimento non potrà essere accolta.



DOC, incaricato del riesame preliminare, decide in merito al subentro:

- riemissione del certificato da parte di SICIV con data prima emissione e data scadenza inalterate, stesso scopo di certificazione, nuova data di emissione corrente;
- riemissione condizionata all'esito positivo di audit (straordinario o mantenimento) e delibera positiva del GA SICIV, relativa anche allo scopo di certificazione. Il certificato riemesso conserva la data di prima emissione e data scadenza, la nuova data di emissione corrente, lo scopo di certificazione è quello deciso dal GA;

Nel caso la richiesta di trasferimento venga respinta, viene comunicato da DOC tale esito e, se espressamente richiesto, l'organizzazione richiedente viene considerata nuovo cliente secondo l'iter del paragrafo 6.2.

Gli esiti dell'esame preliminare con le motivazioni di supporto alla decisione sono comunicati all'organizzazione richiedente il trasferimento in forma scritta.

In base alla decisione del DOC riportata nel riesame preliminare del dossier, SICIV emette opportuna offerta per la definizione degli aspetti contrattuali all'organizzazione.

## **14.2 Certificazione**

DOC SICIV in base agli esiti del riesame preliminare redige specifica offerta che deve essere accettata dall'organizzazione prima di iniziare l'iter del trasferimento. Successivamente all'accettazione si procederà alla pianificazione degli audit di mantenimento con le modalità previste dal paragrafo 7, nel rispetto dei tempi previsti e con scadenza coerente con il certificato di conformità originale.

Ogni pratica di trasferimento deve essere sempre deliberata dal GA prima dell'emissione del certificato.

In caso di delibera positiva, il GA approva il programma di mantenimento per i successivi audit. SICIV emette il certificato specificando come data di "Prima Emissione" e di "Scadenza" quella riportata nel certificato emesso da ODC cedente e come data di "Emissione Corrente" quella della data di delibera del GA SICIV con lo scopo di certificazione deciso dal GA nella delibera.

## **14.3 Clausole contrattuali**

Le condizioni per il trasferimento della certificazione sono decise caso per caso dal DOC SICIV e devono essere accettate dall'organizzazione con invio, da parte di quest'ultima, del contratto e della prima pagina del presente Regolamento RG-01 controfirmati dal Legale Rappresentante.

L'organizzazione, prima del riesame preliminare a cura di SICIV, deve rispettare le seguenti condizioni:

- comunicazione formale e documentata a SICIV delle motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento della certificazione;
- dichiarazione che il suo certificato non è stato sospeso/revocato o minacciato di sospensione da parte dell'ODC cedente;
- consegnare a Siciv tutta la documentazione relativa all'iter di certificazione in suo possesso, compreso i rapporti di audit e lo stato delle NC rilevate dall'ODC cedente (almeno del triennio precedente);
- consegnare copia del MDQ nell'indice di revisione corrente.

La mancata ottemperanza di una di queste condizioni o il fornire a SICIV notizie parziali e/o incomplete impedisce l'avvio dell'iter di trasferimento e/o ne preclude il buon esito.

## **15. RICORSI**

L'organizzazione, le Autorità Pubbliche e più in generale le Parti Interessate ai servizi di certificazione erogati da SICIV, hanno il diritto di presentare ricorsi scritti con riferimento alle decisioni adottate da SICIV in merito ai processi di certificazione, estensione, riduzione, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca delle certificazioni, gestione di segnalazioni/reclami, affinché le decisioni assunte vengano riesaminate.

Il ricorrente deve inviare una lettera per raccomandata A.R. all'attenzione del Presidente del CdA (PRE); tale lettera deve riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, la firma dal legale rappresentante ed eventuali documenti allegati. Un ricorso incompleto può essere respinto dal PRE.

Per l'analisi del ricorso il PRE si avvale di un team di esperti (comitato) che non abbia partecipato alle attività di audit e decisione sulla certificazione, estensione, riduzione, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca delle certificazioni. La composizione del team, le qualifiche dei componenti, la durata prevista per l'esito del ricorso (max 60 giorni) sono notificate al ricorrente in forma scritta.

Il ricorrente ha il diritto di sollevare obiezioni circa la composizione del comitato (ristretto o meno) che esamina il ricorso e può richiedere la partecipazione di un proprio rappresentante alle riunioni e decisioni della comitato.

Le indagini si svolgono analizzando sia la documentazione del ricorso sia la pratica oggetto di ricorso sia intervistando il personale coinvolto nelle attività di audit e/o nella decisione per il rilascio della certificazione.



## Regolamento per la Certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità

RG-01

Ed 02

Rev 03

Pag. 22 di 23

Il team opera con assoluta libertà di giudizio e decide liberamente in merito ad eventuali Audit Straordinari, richiesta di documentazione integrativa, interviste ai componenti il GVI che ha operato sull'organizzazione ecc. Le eventuali spese sostenute sono a carico della parte risultata soccombente. Il ricorrente viene aggiornato periodicamente dal PRE sull'andamento del ricorso.

Al termine dell'indagine il PRE raccoglierà le risultanze della stessa ed informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che riporterà le motivazioni in merito a:

- 1) conferma dell'operato SICIV;
- 2) modifica delle decisioni assunte da SICIV, con relative motivazioni e richiamo alle azioni successive.

Nel caso in cui il ricorrente sia insoddisfatto dell'esito può aprire un contenzioso con SICIV rivolgendosi all'autorità giudiziaria. Il foro competente è quello di Brescia.

### 16. RECLAMI

L'organizzazione che utilizza i servizi erogati da SICIV, o una Parte Interessata (es: cliente di un'organizzazione certificata SICIV) può presentare un reclamo verbale o scritto alla ST nei confronti delle decisioni assunte o dei comportamenti adottati dalla stessa SICIV nel corso delle attività svolte per la certificazione e previste dal presente Regolamento.

SICIV prende in considerazione tutti i reclami e le segnalazioni provenienti dalle organizzazioni clienti e/o dalle parti interessate, alle seguenti condizioni:

- devono essere comunicati in qualsiasi forma a SICIV (tel. Fax. E-mail), riportando i riferimenti del soggetto che presenta il reclamo ( non sono accettati reclami anonimi);
- devono riportare in dettaglio la situazione oggetto della segnalazione/reclamo.

È compito della ST, per ogni singolo reclamo pervenuto, compilare apposita modulistica prevista dal Sistema Qualità SICIV. Il DOC valuta la fondatezza dei reclami e decide autonomamente i provvedimenti da prendere, sentito, se del caso, il reclamante.

Ogni reclamo viene formalmente trattato e viene documentata risposta per iscritto almeno entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo/segnalazione al reclamante. DOC SICIV è responsabile di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie per validare il reclamo stesso. Ove possibile, DOC SICIV si impegna a fornire, a chi ha presentato il reclamo/segnalazione, rapporti riguardanti lo stato di avanzamento ed i risultati.

Le modalità del trattamento e gli esiti del reclamo vengono presentate dal DOC al CRP, garante della salvaguardia dell'imparzialità SICIV, alla prima riunione utile o in convocazione straordinaria, in gravi casi sentito il parere del PRE CRP, per un giudizio in merito in ottica di imparzialità, affidabilità obiettività.

Il processo di gestione del reclamo viene assoggettato ai requisiti di riservatezza, per quanto riguarda chi ha presentato il reclamo e il contenuto del reclamo stesso.

Nel caso in cui il reclamante sia insoddisfatto dell'esito del reclamo, può presentare ricorso al PRE con le modalità previste al paragrafo 15.



## **17. GESTIONE DEL CONTRATTO SICIV-ORGANIZZAZIONE**

### **17.1 Quotazione Contrattuale**

I criteri tariffari relativi alla certificazione dei sistemi di gestione, resi disponibili con apposito documento sul sito [www.siciv.it](http://www.siciv.it) prendono in esame i seguenti elementi:

- a) la quotazione audit di certificazione, che comprende i costi di gestione pratica (segreteria, emissione certificato ecc), audit di certificazione (suddiviso in fase 1 e fase 2) in base alla durata;
- b) quotazione degli audit di mantenimenti periodici in base alla durata (audit presso l'organizzazione);
- c) spese applicabili ad ogni audit, dovute alle trasferte del GVI presso l'organizzazione;
- d) costo delle attività aggiuntive (ad esempio audit straordinari, costi amministrativi per riemissione, ecc);
- e) quotazione indicativa audit di rinnovo alla scadenza triennale al permanere delle condizioni invariate dell'organizzazione.

Il costo del contratto triennale è riportato nell'offerta sulla base delle tariffe in vigore al momento della redazione dell'offerta; l'organizzazione, con la firma del contratto di certificazione da parte del Legale rappresentante accetta i termini e condizioni ivi riportate oltre quelle generali contenute nel RG01 in vigore.

Generalmente l'offerta ha una validità di 90 giorni; qualora venga accettata oltre detto limite, la stessa è assoggettata ad un riesame accurato da parte del DOC il quale formalizza per iscritto l'accettazione o meno del contratto. In ogni caso non vengono accettate conferme d'ordine che superino i 12 mesi dalla data di emissione; nell'eventualità, verrà rivalutata la posizione dell'organizzazione richiedente e successivamente verrà inviata nuova offerta.

### **17.2 Fatturazione**

Per gli audit certificazione/rinnovo del sistema di gestione la fatturazione dei servizi resi da SICIV avviene in coerenza con i termini contrattuali stabiliti (quota alla sottoscrizione del contratto e saldo al termine del processo di certificazione o altre forme equivalenti).

Per gli audit di mantenimento/straordinari la fatturazione può avvenire al momento della pianificazione del mantenimento stesso o al termine dell'audit, in coerenza ai termini contrattuali stabiliti.

Ulteriori disposizioni:

- nel caso di interruzione delle attività di certificazione dovuta ad un qualsiasi motivo, l'organizzazione riceve, se dovuta, una fattura da parte SICIV relativa a tutte le prestazioni svolte fino al momento dell'interruzione;
- nel caso l'organizzazione disdica le attività di audit programmate con date già concordate, SICIV si riserva la facoltà di addebitare l'importo dell'audit per la certificazione, mantenimento o il rinnovo indicato nel contratto;
- SICIV si riserva il diritto di revisionare i termini contrattuali qualora nel corso delle attività di certificazione riscontrasse variazioni rispetto alle condizioni dichiarate all'organizzazione in fase di offerta (aumento del personale, scopo di certificazione, sedi-siti ecc);
- Nel caso di audit con breve preavviso, l'addebito del costo dell'audit è stabilito di volta in volta in funzione della causa che lo genera e/o dell'esito del medesimo (ad esempio può essere a carico di SICIV nel caso in cui esso abbia esito positivo ovvero non si riscontrino NC/OSS, a carico dell'organizzazione in caso contrario).