

# PROCEDURA GESTIONALE PG.01

## **- REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ -**

Copia N. // distribuita in forma:

CONTROLLATA

NON CONTROLLATA

Assegnata a: SITO MSCERT

*La presente Procedura è di proprietà della MSCert srl.  
Ogni sua riproduzione totale o anche soltanto di sue parti è vietata.*

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

## Indice generale

0 GENERALITÀ.....	4
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
2 IMPEGNI DI MSCert.....	4
3 DIRITTI E IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE/CERTIFICATA.....	4
4 PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DI SGQ.....	6
4.1 Richiesta di offerta.....	6
4.2 Offerta/contratto di certificazione .....	6
4.3 Pre – Audit (facoltativo).....	6
4.4 Pianificazione della verifica ispettiva iniziale .....	6
4.5 Verifica ispettiva iniziale: Stage 1 e Stage 2.....	7
4.6 Disciplina di revisione rapporti.....	9
4.7 Concessione/delibera della certificazione.....	9
4.8 Mancata concessione della certificazione.....	9
4.9 LIMITI DI VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE.....	9
4.10 Verifiche di rinnovo.....	10
5 Verifiche di sorveglianza.....	11
5.1 Verifiche straordinarie.....	11
5.2 Verifiche speciali.....	12
5.2.1 Estensione/riduzione del campo di applicazione.....	12
5.2.2 Audit con breve preavviso.....	12
5.2.3 Audit “Market Surveillance”.....	13
5.2.4 Audit in incognito (mystery audit).....	13
5.3 Verifiche per organizzazioni multi sito.....	14
6 SOSPENSIONE DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE.....	14
6.1 Sospensione su richiesta dell'Organizzazione.....	15
6.2 Effetti della sospensione.....	15
7 RITIRO/REVOCA DEL CERTIFICATO.....	16
7.1 Azioni Correttive.....	16
7.2 Effetti del Ritiro del certificato.....	17
8 RINUNCIA.....	17
9 RICORSO.....	17
10 PUBBLICAZIONE DELLA SOSPENSIONE E/O REVOCA.....	18
11 CONVERSIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITÀ.....	18

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

11.1 Transfer da altro Organismo accreditato.....	18
11.2 Transfer verso altri Organismi accreditati.....	19
12 MODIFICHE DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE.....	19
12.1 Modifiche alle norme di riferimento e/o Regolamento MSCert.....	19
12.2 Modifiche al SGQ del licenziatario, richiesta di Estensione/Riduzione della certificazione, gestione di eventi eccezionali che riguardano il licenziatario.....	20
13 UTILIZZO DEL LOGO DI CERTIFICAZIONE E DI ACCREDITAMENTO.....	21
14 PUBBLICAZIONI.....	21
15 CONDIZIONI ECONOMICHE.....	22
15.1 Spese di viaggio.....	22
15.2 Rinvio della verifica ispettiva .....	23
15.3 Iva.....	23
15.4 Responsabilità e oneri.....	23
16 GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI.....	23
16.1 Segnalazioni e reclami.....	23
16.2 Ricorsi.....	23
16.3 Contenziosi.....	24
16.4 Reclami relativi ai licenziatari.....	24
17 RISERVATEZZA.....	24
18 INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA PRIVACY.....	25

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

## 0 GENERALITÀ

Management Systems Cert s.r.l. (in sigla MSCert srl) è una società a responsabilità limitata avente sede legale a Galatone (LE), in via B. Cellini, 80, che fornisce servizi di certificazione dei sistemi di gestione della qualità (SGQ) in accordo ai requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1(*Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione – Parte 1 Requisiti*) ed alle indicazioni dell'Organismo di Accreditamento.

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento stabilisce i rapporti tra MSCert Srl, quale ente di certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità, e le Organizzazioni proprie clienti relativamente alla prestazione del suddetto servizio di certificazione.

Questo regolamento si applica a tutte le attività di certificazione di sistemi qualità svolte dalla MSCert.

## 2 IMPEGNI DI MSCERT

Al fine di garantire una corretta esecuzione dell'attività di certificazione, MSCert fa sì che i regolamenti siano applicati in modo non discriminatorio. Tutte le organizzazioni possono accedere ai servizi di certificazione MSCert, indipendentemente dalla dimensione dell'azienda o dell'appartenenza a gruppi o categorie, ed inoltre non sono applicate condizioni indebite finanziarie, economiche o d'altro tipo.

Nell'ambito di applicazione del presente regolamento, MSCert non svolge servizi di consulenza (in accordo a quanto stabilito dai regolamenti ACCREDIA RG.01.01 "Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione del sistema di gestione e RG.01 "Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale") relativi alla definizione ed applicazione dei sistemi qualità ciò al fine di assicurare la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione dell'attività di certificazione dei sistemi qualità, tranne i normali servizi d'informazione o assistenza alle organizzazioni certificande o certificate.

MSCert riconoscendo l'importanza dell'imparzialità nella certificazione, svolge le attività con obiettività ed evitando eventuali conflitti d'interesse, utilizzando procedure formalizzate e consultando periodicamente le parti interessate alla certificazione.

## 3 DIRITTI E IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE RICHIEDENTE/CERTIFICATA

L'Organizzazione richiedente/certificata può:

- pubblicizzare la propria certificazione e utilizzare il logo di certificazione nel rispetto delle procedure MSCert;
- chiedere la sostituzione dei valutatori MSCert qualora esistano conflitti di interesse motivati dandone comunicazione scritta a MSCert entro i tempi stabiliti dalle comunicazioni ufficiali della verifica ispettiva;
- formulare riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della verifica ispettiva dandone comunicazione scritta a MSCert;

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

- rinunciare alla certificazione se ritiene di non voler adeguare il proprio sistema ai cambiamenti dello schema certificativo e/o della normativa di riferimento entro i tempi stabiliti da MSCert;
- rescindere il contratto prima dello svolgimento della verifica stage 1 corrispondendo a MSCert quanto specificato nel contratto.
- L'Organizzazione richiedente/certificata si impegna a:
- mettere a disposizione di MSCert tutti i documenti inerenti il sistema di gestione per la qualità e predisporre i luoghi e le attività oggetto della certificazione;
- dotarsi di un sistema di gestione documentato (Manuale Qualità, Procedure) in accordo ai requisiti della normativa di riferimento prescelta per la certificazione e, inoltre, deve dimostrare di utilizzare operativamente il sistema di gestione in accordo ai requisiti della documentazione del sistema e della normativa di riferimento relativamente al campo di applicazione del sistema stesso;
- a garantire la completezza e la veridicità della documentazione presentata a MSCert;
- a rispettare e documentare tutti i requisiti applicabili dalle normative di riferimento per la certificazione e dei requisiti aggiuntivi richiesti da MSCert;
- a non utilizzare i documenti di certificazione (loghi, certificato, etc...) quando non è ancora in possesso della certificazione o in caso di scadenza, sospensione, revoca, rinuncia e ritiro della certificazione e ad attenersi esclusivamente alle regole sull'uso del marchio e del certificato di conformità previste da MSCert;
- a informare MSCert di tutte le situazioni difformi rilevate da Autorità di controllo, eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione;
- a comunicare eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione fatti salvi i limiti imposti dalla legge e a mantenere informato MSCert sugli sviluppi dei suddetti procedimenti. MSCert si riserva la facoltà di eseguire opportune verifiche straordinarie ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca della certificazione in base alle reali non conformità accertate sul sistema di gestione dell'organizzazione;
- a registrare i reclami dei propri clienti e le azioni correttive intraprese e metterle a disposizione di MSCert in occasione delle verifiche di sorveglianza;
- a garantire l'accesso ai propri locali e al sistema informativo ai valutatori MSCert e agli osservatori dell'ente di accreditamento e assisterli durante l'audit;
- a fornire al GVI MSCert, in sede di riunione iniziale, dettagliate informazioni sui rischi specifici eventualmente presenti nell'ambiente in cui sarà destinato ad operare, e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall'organizzazione in relazione alla propria attività (procedura di gestione delle emergenze, DPI previsti e disponibili come previsto dal Decreto Legislativo n.81/2008).

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

## 4 PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DI SGQ

### 4.1 RICHIESTA DI OFFERTA

L'organizzazione che intende certificare il proprio sistema qualità, deve inoltrare una specifica domanda ad MSCert presentando apposito modulo di Richiesta di Offerta predisposto dall'Organismo di Certificazione e compilato con tutti i dati ivi richiesti.

Nel caso in cui MSCert non possa accettare una richiesta di certificazione, ne darà comunicazione all'Organizzazione richiedente spiegandone le motivazioni tramite fax, mail o lettere.

### 4.2 OFFERTA/CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE

A seguito della ricezione della richiesta di offerta, MSCert provvederà ad inviare all'Organizzazione richiedente l'Offerta/contratto di Certificazione, comprendente l'indicazione dei tempi di audit previsti per il ciclo di certificazione.

Il richiedente per poter usufruire dei servizi di certificazione deve restituire tramite fax, posta, e-mail o direttamente presso la sede dell'OdC, copia dell'*Offerta/contratto di certificazione* che costituisce il contratto per poter ricevere prestazione del servizio di certificazione del proprio sistema di gestione della qualità da parte di MSCert e del Doc.01.01- Informativa clienti, firmati e timbrati per accettazione.

Tale Offerta descrive il programma di verifiche per il ciclo triennale di certificazione, specificando la durata delle verifiche (Giorni/Uomo) e i costi annuali oltre ai costi aggiuntivi (spese auditor, verifica azioni correttive in loco, audit speciali, ed emissione certificati).

L'Offerta, inoltre, specifica i fattori di incremento/riduzione applicati, sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione richiedente.

MSCert è a disposizione per fornire chiarimenti di maggior dettaglio in merito ai criteri utilizzati per la determinazione dei tempi di audit e del calcolo degli addetti equivalenti.

La sottoscrizione dell'Offerta/Contratto di Certificazione comporta, da parte dell'Organizzazione richiedente, l'accettazione del presente regolamento e dei relativi allegati di settore applicabili (rif. ALL.1 PG.01 SETTORE EA 28), consultabili sul sito internet dell'OdC, o che, eventualmente, MSCert invia in allegato all'Offerta/contratto di certificazione e la cui sottoscrizione viene registrata tramite invio all'OdC della prima pagina del presente regolamento firmata dall'azienda richiedente.

### 4.3 PRE – AUDIT (FACOLTATIVO)

L'Organizzazione, se lo ritiene utile, può richiedere a MSCert l'effettuazione di un pre-audit. Tale richiesta deve essere fatta al momento della presentazione della richiesta di certificazione.

La pianificazione e l'organizzazione dell'audit preliminare seguono le modalità di una normale verifica ispettiva. Il risultato dell'audit preliminare sarà opportunamente documentato e consegnato in copia all'organizzazione ma non sarà considerato ai fini della prima verifica ispettiva di certificazione.

### 4.4 PIANIFICAZIONE DELLA VERIFICA ISPETTIVA INIZIALE

MSCert, ricevuta l'offerta firmata dall'azienda, provvede a pianificare le attività di verifica ispettiva ed a comunicare all'organizzazione richiedente la data ed il piano della verifica ed i nominativi dei valutatori

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

incaricati, oltre al nominativo di eventuali Auditor MSCert in addestramento, Osservatori con lo scopo di monitorare in campo l'attività di audit e valutatori dell'Ente di Accreditamento.

L'azienda, entro 3 giorni dal ricevimento della comunicazione, può ricusare tutti o una parte dei valutatori incaricati, a fronte di valide motivazioni (conflitto di interessi e/o precedenti rapporti professionali). L'azienda ha, inoltre, diritto di richiedere all'Organismo di Certificazione, di visionare il Curriculum Vitae del/i valutatore/i incaricato/i di effettuare la verifica ispettiva.

L'eventuale mancata accettazione della presenza di osservatori dell'Ente di Accreditamento implica il mancato rilascio o il ritiro del certificato sotto il relativo accreditamento.

Nel caso in cui, dalla data della firma dell'offerta/contratto alla pianificazione della verifica ispettiva di Stage 1 trascorrono più di 4 mesi, MSCert si riserva la facoltà di richiedere eventuali conferme scritte sulle informazioni riportate sulla Richiesta di offerta.

#### **4.5 VERIFICA ISPETTIVA INIZIALE: STAGE 1 E STAGE 2**

Lo schema di certificazione del Sistema di Gestione Qualità prevede due fasi, entrambe effettuate presso la sede del cliente:

- Stage 1: verifica della documentazione e dell'impostazione del Sistema Qualità dell'Organizzazione;
- Stage 2: valutazione del Sistema Qualità dell'Organizzazione;

Per le aziende di ridotte dimensioni Stage 1 e Stage 2 possono essere condotti consecutivamente.

##### **Stage 1**

MSCert, durante la verifica di Stage 1, procede alla valutazione della documentazione e ne verifica la completezza e l'adeguatezza rispetto ai criteri di audit, la capacità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti cogenti e contrattuali, l'efficacia nel conseguire gli obiettivi specificati e l'identificazione delle aree di miglioramento.

In casi particolari, ad esempio qualora il valutatore ritenga necessario indagare ulteriormente alcuni punti non chiaramente illustrati nella documentazione in valutazione, sarà possibile effettuare già in stage 1 una visita in cantiere/sito produttivo.

Gli esiti della verifica di stage 1 vengono riportati nel "Rapporto di Verifica Ispettiva – Stage1".

Dalla verifica Stage 1 possono emergere delle carenze, che, in base alla gravità, possono richiedere una tempistica più meno lunga per la loro risoluzione. In tal caso, MSCert può decidere di ripianificare lo Stage 1. Sulla base di questo fattore, il valutatore MSCert confermerà o meno la data prevista per la verifica in stage 2, durante la quale, se confermata, verrà verificata la risoluzione delle carenze emerse in stage 1.

Nel caso in cui le carenze emerse in stage 1 non dovessero essere risolte, nello Stage 2 verranno formulate delle Non Conformità e/o Osservazioni a seconda della loro gravità.

##### **Stage 2**

La Verifica Ispettiva Stage 2, per la quale il Gruppo di verifica ispettiva designato da MSCert è lo stesso dello Stage 1, viene svolta presso l'Organizzazione al fine di verificare l'effettiva ed efficace applicazione del Sistema Gestione Qualità per la conformità a tutti i requisiti della norma di riferimento.

Gli esiti della Verifica di Stage 2 sono riportati nel "Rapporto della Verifica Ispettiva – Stage 2" insieme agli eventuali Rapporti di NC che dovranno essere controfirmati per accettazione.

<b>Emesso da</b>	<b>Causale</b>	<b>Controllato da</b>	<b>Approvato da</b>	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

Il giudizio dopo la valutazione delle risultanze della verifica ispettiva può essere:

- **Approvata:** se non sono state rilevate non conformità. L'iter di certificazione può continuare.
- **Approvata con riserva:** se il giudizio complessivo del GVI sulle non conformità rilevate non pregiudica l'esecuzione della visita ispettiva, ovvero sono riscontrate solo Non Conformità Minori tali da non richiedere una ulteriore verifica prima di presentare la pratica al Comitato di Certificazione. L'iter di certificazione può continuare solo dopo che l'organizzazione ha comunicato a MSCert le proposte di AC.
- **Non approvata:** se il giudizio complessivo del GVI sulle non conformità rilevate pregiudica l'esecuzione della verifica ispettiva, ovvero sono state rilevate Non Conformità Maggiori. L'iter di certificazione si arresta fino alla chiusura delle Non Conformità Maggiori o fino all'esito positivo della verifica straordinaria.

Dalla Verifica Stage 2 possono emergere **NC Maggiori**, **NC Minori** ed **Osservazioni**.

Si considerano **Non Conformità Maggiori**, le non conformità che influenzano la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi e sono dovute a:

- non efficacia dei processi di controllo, o quando i prodotti o servizi non soddisfano i requisiti specifici;
- inadeguatezza e/o mancanza delle procedure o istruzioni tecniche;
- non adempimento sistematico ai requisiti della normativa cogente;
- carenza di uno o più requisiti cogenti del prodotto/servizio oggetto della certificazione;
- intenzionale mancanza nell'implementazione delle azioni correttive conseguenti al riscontro di non conformità;
- intenzionale mancanza nel raggiungimento degli obiettivi del sistema di gestione;
- non conformità della documentazione del sistema qualità rispetto alla norma;
- non conformità dell'attuazione del sistema qualità rispetto alla documentazione;
- grave carenza che inficia l'efficacia del sistema qualità;
- varie non conformità minori estese allo stesso requisito o aspetto del sistema qualità che danno prova di una criticità sistemica protratta nel tempo;
- Carenze rilevate durante la verifica Stage 1 e non chiuse prima dello Stage 2.

Si considerano **Non Conformità Minori** le non conformità che non influenzano la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi ovvero le NC parziali di natura documentale o riferibili a piccole inadempienze nell'applicazione delle procedure o istruzioni tecniche:

- non conformità singola e isolata della documentazione del sistema qualità rispetto alla norma;
- non conformità singola e isolata del sistema qualità rispetto alla documentazione;
- non conformità che non inficia l'efficacia del sistema qualità;
- incertezze di tipo formale nella documentazione legate alla interpretazione dei requisiti normativi o alla formalizzazione delle informazioni documentate relative qualità;
- incertezze di tipo operativo, legate alla applicazione dei requisiti normativi o alla documentazione del sistema;

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI



- Carenze rilevate durante durante la verifica Stage 1 e non chiuse prima dello stage 2.

Si considerano **Osservazioni** gli eventuali commenti e suggerimenti su attività conformi alla normativa di riferimento ma che possono necessitare di chiarimenti e/o approfondimenti senza tuttavia compromettere l'esito della verifica. Eventuali carenze rilevate durante lo stage 1, possono tradursi in Osservazioni se non chiuse prima dello stage 2.

#### 4.6 DISCIPLINA DI REVISIONE RAPPORTI

Se MSCert ritiene opportuno effettuare delle modifiche ai rapporti di verifica ispettiva Doc.02.03\_1/2, inoltra una comunicazione ufficiale (tramite fax, posta elettronica o ordinaria) (Mod.03.01-C Lettera di trasmissione) all'organizzazione.

Con tale lettera MSCert comunica all'organizzazione interessata le modifiche apportate ai Rapporti di verifica ispettiva con le relative motivazioni che hanno portato a tali modifiche e ritrasmette i nuovi rapporti, che annullano e sostituiscono i precedenti.

Se l'Organizzazione non riceve alcuna comunicazione di revisione dei rapporti entro 15 gg o comunque prima della comunicazione di avvenuta delibera della certificazione, i rapporti si intenderanno confermati. Eventuali altre revisioni dei rapporti, in via del tutto eccezionale, ove fosse necessario, possono essere comunicate all'organizzazione durante tutto il periodo di validità del certificato.

#### 4.7 CONCESSIONE/DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE

La concessione della certificazione di conformità è subordinata al parere favorevole del Comitato di Certificazione MSCert, in qualità di organo di delibera in merito alle proposte di rilascio, sospensione, ritiro/revoca, estensione e rinnovo delle certificazioni.

A seguito della concessione della Certificazione, MSCert consegnerà all'organizzazione il certificato di conformità ed inserirà l'Organizzazione nel Registro delle Organizzazioni Certificate e sul sito WEB, e trasmettendo tali informazioni all'ente di accreditamento.

MSCert, su esplicita richiesta, sarà in grado di fornire i mezzi per confermare la validità della certificazione.

#### 4.8 MANCATA CONCESSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

Nel caso in cui la Certificazione non venga concessa, MSCert comunicherà all'Organizzazione i motivi del diniego, indicando allo stesso tempo, quali sono le condizioni minime per proseguire l'iter di certificazione.

L'Organizzazione a cui non è stata concessa la Certificazione può inoltrare un ricorso scritto avverso la mancata concessione della stessa, esponendo i motivi del proprio dissenso secondo le modalità descritte di seguito.

#### 4.9 LIMITI DI VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione concessa all'Organizzazione è valida limitatamente alle sedi e agli scopi indicati nel Certificato.

La Certificazione del SGQ non esime l'Organizzazione dalle proprie responsabilità e dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e da quelli verso i propri clienti, dipendenti e terzi.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

Nessuna responsabilità può essere attribuita a MSCert per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione a terzi, nei casi contemplati dal DPR del 24 Maggio 1988 e Direttiva 85/374 CEE, in materia di responsabilità per danno da prodotto difettoso.

La Certificazione MSCert ha validità di 3 anni dalla data di emissione del Certificato, purché, il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione certificata, sia sottoposto a verifica di sorveglianza ogni 12 mesi nel corso dei 3 anni.

#### 4.10 VERIFICHE DI RINNOVO

Il rinnovo della certificazione è effettuato allo scadere di ogni triennio.

La verifica di rinnovo deve svolgersi con sufficiente anticipo rispetto alla scadenza del certificato.

L'audit di rinnovo ha lo scopo di valutare il continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma applicabile e di confermare la conformità continua e l'efficacia del sistema nel suo complesso.

Per tale motivo durante l'iter di rinnovo l'OdC prende in considerazione gli esiti della verifica delle performance del Sistema nel precedente triennio.

Le attività di audit di rinnovo si svolgono generalmente nel solo Stage 2 ed alle stesse condizioni definite nel par. 4.5 della presente procedura.

Può, tuttavia, essere necessario pianificare un audit di Stage 1 qualora si siano verificate modifiche sostanziali al sistema di gestione del cliente o alle norme e leggi di riferimento, ovvero al contesto in cui il sistema opera.

Se l'Organizzazione conclude l'iter di rinnovo prima della scadenza del certificato, il nuovo certificato, emesso in continuità con quello precedente, avrà una data di scadenza coerente con quella del vecchio certificato.

Se MSCERT, prima della scadenza del certificato, non è in grado di verificare la chiusura delle azioni correttive in seguito a Non Conformità Maggiori, non potrà deliberare il rinnovo della certificazione, né prorogarne la validità e ne informerà l'Organizzazione.

A seguito della scadenza della certificazione, MSCERT può ripristinare la stessa entro 6 mesi, completando le attività pendenti (audit di rinnovo, verifica attuazione trattamenti e azioni correttive e relativa delibera).

La certificazione può essere ripristinata anche dopo 6 mesi dalla scadenza, ma entro un anno. La durata della verifica sarà pari ad un audit di stage 2 (e non inferiore alla durata di un rinnovo) e dovranno essere completate positivamente le attività pendenti di rinnovo.

In entrambi i casi, non può essere garantita la continuità del certificato, che dovrà riportare, la data di emissione corrente coincidente o successiva alla delibera di rinnovo, la scadenza che si riferirà al vecchio certificato (basata sul ciclo di certificazione precedente) e sarà inserito il periodo di non validità della certificazione (il periodo che intercorre dalla data di scadenza del precedente ciclo di certificazione alla data di delibera del ripristino della certificazione).

Nel caso in cui il rinnovo non viene completato entro un anno, si dovrà effettuare un audit iniziale (stage 1 +stage2) emettendo un nuovo certificato.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

In tutti casi precedenti, MSCert può decidere di effettuare un audit iniziale (stage 1 +stage2) con l'emissione di un nuovo certificato.

Allo scadere del periodo di validità della certificazione, le aziende che non avranno provveduto all'attivazione della procedura di rinnovo, non avranno più alcun diritto a dichiararsi certificate da MSCert e dovranno cessare qualsiasi utilizzo del marchio di certificazione.

Le attività di rinnovo per le aziende del settore EA 28 devono seguire le prescrizioni riportate nell'ALLEGATO 1 – PG.01 SETTORE EA 28 che riporta gli obblighi prescritti dal RT – 05 ACCREDIA.

## 5 VERIFICHE DI SORVEGLIANZA

Il mantenimento della certificazione è basato su **verifiche di sorveglianza** che, con cadenza annuale, hanno lo scopo di verificare il mantenimento continuo dell'implementazione del SGQ in conformità alla norma, verificando almeno i punti elencati di seguito:

- audit interni e riesame della direzione
- chiusura delle non conformità emerse durante gli audit interni
- gestione dei reclami
- efficacia e avanzamento del sistema di gestione rispetto agli obiettivi prefissati
- riesame di eventuali modifiche
- utilizzo dei loghi, del certificato e dei riferimenti alla certificazione

La prima verifica di sorveglianza deve essere pianificata entro e non oltre 12 mesi (solari) dalla data della delibera della certificazione.

La successiva verifica di mantenimento deve essere pianificata entro l'anno solare.

In casi eccezionali, in presenza di fattori stagionali o di siti temporanei, la frequenza delle verifiche di sorveglianza può subire delle variazioni.

A seguito dell'esito positivo della verifica di sorveglianza, la validità del certificato è confermata.

### 5.1 VERIFICHE STRAORDINARIE

La verifica straordinaria è una visita supplementare rispetto a quelle previste dal triennio di certificazione a seguito di:

- Modifiche rilevanti dell'Organizzazione o del suo sistema di gestione per la qualità
- Mancato rispetto della normativa cogente
- NC maggiori, per valutare l'attuazione delle azioni correttive
- Inattività dei cantieri al momento della verifica di Rinnovo
- Specifica richiesta dell'ente di accreditamento
- Specifica richiesta del CC MSCert.

MSCert si riserva il diritto di poter effettuare tali verifiche straordinarie con un preavviso minimo di tre (3) giorni lavorativi dalla data di comunicazione della verifica stessa all'Organizzazione.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

Qualora l'Organizzazione rifiutasse di effettuare la verifica straordinaria MSCert si riserva di procedere alla sospensione del certificato.

## 5.2 VERIFICHE SPECIALI

### 5.2.1 ESTENSIONE/RIDUZIONE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE

L'Organizzazione che intenda richiedere una Estensione/Riduzione del campo di applicazione della propria certificazione in merito a cambiamenti riguardanti le attività/processi del SGQ, dovrà presentare domanda scritta che illustri nel dettaglio l'oggetto della modifica.

MSCert riduce il campo di applicazione dell'Organizzazione per escludere le parti che non soddisfino i requisiti, quando l'organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave, di mantenerle conformi ai requisiti di certificazione.

Se l'esito della verifica è positivo, si procede al rilascio di un nuovo Certificato di Conformità.

Il costo di tali verifiche speciali è a carico del cliente, come per le normali verifiche ispettive.

### 5.2.2 AUDIT CON BREVE PREAVVISO

#### Audit da parte di MSCert

MSCert si riserva il diritto di effettuare audit con un breve preavviso o senza preavviso ai propri clienti certificati, in taluni casi particolari, di seguito descritti:

- 1.per indagare in seguito a segnalazioni/reclami giunte all'OdC da parte di clienti delle Organizzazioni certificate o soggetti terzi, per comunicare che qualcosa circa le attività dell'Organizzazione certificata da MSCert, non è coerente con le loro aspettative;
- 2.per modifiche intervenute ai requisiti di certificazione dell'organizzazione certificata da MSCert;
- 3.come azione conseguente in seguito a clienti a cui sia stato sospeso il certificato di conformità.

Il preavviso per l'effettuazione di tali verifiche speciali sarà pari a 3 (tre) giorni lavorativi; per tale motivo MSCert precisa fin d'ora che porrà particolare cura nella designazione del gruppo di audit a causa dell'impossibilità, da parte del cliente, di avanzare obiezioni sui membri del GVI dati i tempi stretti.

Il costo di tali verifiche speciali è a carico del cliente, come per le normali verifiche ispettive.

Fa eccezione a tale regola il caso in cui, al punto 1, la verifica sul campo del reclamo dia esito negativo. In tal caso, infatti, MSCert si attribuirà tutte le spese per l'effettuazione dell'audit speciale.

#### Audit da parte di Accredia

Accredia si riserva il diritto di accedere anche senza preavviso alle sedi dei clienti (in accompagnamento ad MSCert), pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione o revoca della certificazione in caso di persistente inadempienza all'obbligo stesso, salvo giustificati motivi.

A tali verifiche si applica un preavviso minimo di 7 (sette) giorni lavorativi, entro i quali si può esercitare tempestivamente il diritto di ricsuzione del GVI ACCREDIA.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

### 5.2.3 AUDIT “MARKET SURVEILLANCE”

L'Ente di Accredimento può disporre verifiche supplementari e/o straordinarie a seguito dell'identificazione di situazioni critiche sia da parte di Accredia, sia a fronte di segnalazioni e/o reclami scritti e oggettivamente motivati pervenuti ad Accredia, o di situazioni inadeguate delle quali Accredia viene a conoscenza.

Accredia può disporre nei confronti di MSCert delle attività di market surveillance visit.

A tali verifiche – che si configurano a tutti gli effetti come verifiche ispettive non programmate, si applica un preavviso minimo di 7 (sette) giorni lavorativi, entro i quali si può esercitare tempestivamente il diritto di riconsulazione del GVI ACCREDIA.

La Market Surveillance è un audit che viene svolto presso l'organizzazione certificata, ma condotto direttamente dal personale dell'Ente di Accredimento Accredia. Lo scopo della Market Surveillance è di accertare che l'attività di audit svolta da MSCert sia conforme alle norme di riferimento.

L'Organizzazione viene scelta direttamente da Accredia e si svolge alla presenza del personale dell'Organizzazione e di un valutatore MSCert. Tale audit non coincide con una attività di sorveglianza o rinnovo condotta dall'Organismo, ma è una giornata a sé stante. Qualora l'Organizzazione non dia il proprio consenso ad effettuare la verifica, il certificato viene sospeso per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, se la verifica non viene effettuata, la certificazione sarà revocata.

Le modalità di svolgimento della Market Surveillance sono indicate nel documento IAF ID 04.

Inoltre, altri metodi di controllo potranno essere adottati da ACCREDIA per verificare l'operatività di MSCert, (es. verifiche direttamente su società di auditing o altre società che operano in outsourcing per MSCert, verifiche senza preavviso sia presso le sedi di MSCert sia in accompagnamento, mystery shopping, richiesta di notizie da parte di ACCREDIA ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo previa regolamentazione).

Tali verifiche ispettive non programmate (supplementari e/o straordinarie) avranno un preavviso minimo di 7 giorni lavorativi da parte di Accredia.

I costi di tali verifiche sono a carico di MSCert nel caso in cui vengano riscontrate non conformità o si riscontrino numerose osservazioni tali da portare ad un esito negativo di tali attività. In caso contrario, i costi sono sostenuti da Accredia.

### 5.2.4 AUDIT IN INCOGNITO (MISTERY AUDIT)

MSCert per aumentare l'efficacia delle attività di valutazione e certificazione, anche in funzione del tipo di Organizzazione da certificare (es. in presenza di servizi erogati al pubblico e ai consumatori), può utilizzare tecniche particolari quali audit in incognito (mystery audit o undeclared audit). Lo svolgimento di tali audit non supererà il 50% del tempo totale di attività di audit e può essere effettuato prima o dopo l'attività di audit “tradizionale” e/o in tempi diversi, non necessariamente consecutivamente.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

### 5.3 VERIFICHE PER ORGANIZZAZIONI MULTI SITO

Nel caso di Organizzazioni multi sito, MSCert si riserva la possibilità di verificare tutti i siti o di verificarne alcuni a campione e di darne comunicazione preventiva all'organizzazione.

### 6 SOSPENSIONE DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

MSCert ha la facoltà di adottare il provvedimento di **sospensione** della certificazione, nel caso in cui l'Organizzazione certificata non ottemperi agli obblighi contrattuali con MSCert, se abusa del marchio di conformità MSCert e se intacca la reputazione di MSCert.

In particolare la certificazione deve essere sospesa per un tempo limitato nei seguenti casi:

- Mancata chiusura di non conformità rilevate nel corso delle verifiche di sorveglianza dopo il termine concordato per la loro risoluzione;
- Situazioni non conformi di entità maggiore ricorrenti rispetto alla normativa di riferimento e/o allo specifico schema di certificazione;
- Situazioni non conformi di entità minore ricorrenti rispetto alla normativa di riferimento;
- Il rifiuto, senza valide motivazioni, da parte dell'Organizzazione di ricevere gli auditor di MSCert;
- Il rifiuto, senza valide motivazioni, da parte dell'Organizzazione di ricevere gli auditor ACCREDIA che possono richiedere di accedere presso la sede dell'Organizzazione anche con un preavviso minimo di 7 giorni lavorativi;
- Rifiuto di effettuare le "Market Surveillance Visit" svolte dal personale dell'Ente di accreditamento
- Comportamento fraudolento dell'organizzazione nel fornire informazioni al fine del trasferimento della certificazione;
- Ripetute inadempienze rispetto alle procedure di MSCert (ad esempio la mancata effettuazione delle verifiche di mantenimento nei tempi previsti, la non effettuazione delle verifiche straordinarie, verifica di rinnovo entro i termini, etc...)
- Situazioni suscettibili di influire negativamente sulle applicazioni delle prescrizioni dello specifico schema di certificazione;
- Ricevimento di segnalazioni/reclami gravi;
- Il sistema di gestione certificato non garantisce il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio.
- L'uso improprio del certificato e/o marchio di conformità MSCert, senza che il licenziatario attui le azioni correttive tempestivamente;
- L'utilizzo della propria certificazione in modo da portare discredito a MSCert;
- Rilascio di dichiarazioni, documentazione o marchio circa la propria certificazione che possano essere considerate ingannevoli od abusive;
- Condizioni di morosità nei pagamenti delle prestazioni di MSCert;
- Per ogni altra circostanza che dovesse verificarsi e che è causa di influenza negativa sul Sistema di Gestione per la Qualità dell'Organizzazione;
- Specifica richiesta da parte dell'Ente di Accreditamento;

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

- Su specifica richiesta del licenziatario.

Il provvedimento della sospensione può essere preceduto dall'invio all'Organizzazione interessata, da una diffida scritta inviata a mezzo fax, mail o lettera raccomandata con l'indicazione di un tempo massimo entro il quale far cessare l'infrazione o l'inadempienza rilevata.

L'Organizzazione è tenuta a dare evidenza della avvenuta e corretta risoluzione delle infrazioni rilevate nei tempi prescritti al fine di avere condizioni idonee per evitare la sospensione del certificato.

Qualora l'Organizzazione non ottemperi a quanto prescritto si procede alla sospensione.

La sospensione viene comunicata all'Organizzazione per mezzo fax, mail o lettera raccomandata/pec.

Il provvedimento della sospensione ha una durata massima di 6 mesi; entro tale termine l'Organizzazione è tenuta a fornire le evidenze oggettive delle risoluzioni apportate per eliminare le infrazioni contestate.

Il relativo termine di comunicazione del provvedimento di sospensione all'Organizzazione è di 5 giorni dalla data di adozione.

### 6.1 SOSPENSIONE SU RICHIESTA DELL'ORGANIZZAZIONE

La sospensione può essere intrapresa anche su richiesta esplicita dell'Organizzazione, per cause di forza maggiore (ad esempio, cassa integrazione, ecc...); anche in questo caso, la sospensione della certificazione non può avere una durata superiore a 6 mesi.

La certificazione può, inoltre, essere sospesa anche in caso di sospensione della produzione/erogazione dei ridotti/processi/servizi coperti dalla certificazione stessa.

In questo caso l'Organizzazione dovrà notificare a MSCert l'avvenuta sospensione delle attività.

MSCert stabilirà, in funzione delle cause che hanno determinato tale sospensione, il tempo massimo della durata della sospensione prima della revoca del certificato.

Il periodo di sospensione non prolunga il termine di scadenza del certificato.

Il provvedimento della sospensione dovuto ai motivi indicati sopra, verrà revocato solo a seguito dell'accertamento da parte di MSCert del soddisfacente ripristino della conformità.

Per il ripristino MSCert può richiedere l'esecuzione di una eventuale verifica speciale estesa a tutto il SGQ.

Qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse, l'OdC procederà alla revoca della Certificazione.

### 6.2 EFFETTI DELLA SOSPENSIONE

L'Organizzazione interessata dal provvedimento di sospensione deve:

- Per tutto il periodo della sospensione, sospendere l'utilizzo dell'Attestato di Certificazione nonché di eventuali copie o riproduzioni;
- Non utilizzare, per tutto il periodo della sospensione, tutta la documentazione tecnica e/o pubblicitaria contenente il logo e/o riferimenti alla Certificazione MSCert.

Qualora ciò non accadesse MSCert potrà agire legalmente nei confronti dell'Organizzazione.

Le spese relative alla sospensione, l'eventuale ripristino del certificato, nonché eventuali verifiche straordinarie e/o conseguenti alla diffida o sospensione, sono a carico dell'Organizzazione certificata.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

## 7 RITIRO/REVOCA DEL CERTIFICATO

Il ritiro della certificazione è un provvedimento definitivo che priva l'organizzazione certificata della possibilità di servirsi del certificato rilasciato da MSCert.

Il ritiro/revoca della certificazione di un SGQ è deciso da MSCert, a suo insindacabile giudizio, nei seguenti casi:

- Situazioni non conformi di entità maggiore ricorrenti rispetto alla normativa di riferimento e/o allo specifico schema di certificazione;
- Mancato pagamento degli onorari MSCert per il rilascio/mantenimento della certificazione, accentuato da persistenti morosità;
- Inadeguate azioni correttive attuate in seguito alla sospensione della certificazione;
- Rifiuto della presenza degli ispettori ACCREDIA che possono richiedere di accedere presso la sede dell'Organizzazione anche con un preavviso minimo di 7 giorni lavorativi;
- Rifiuto di effettuare le "Market Surveillance Visit" svolte dal personale dell'Ente di accreditamento
- Comportamento fraudolento dell'organizzazione nel fornire informazioni al fine del trasferimento della certificazione;
- Gravità del comportamento del licenziatario, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, che renda necessario tutelare l'immagine di MSCert con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti del licenziatario;
- Il sistema di gestione certificato non garantisce il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio.
- Utilizzo gravemente scorretto del marchio e del certificato di conformità;
- Persistere oltre i tempi previsti nel § 6.0 delle cause che hanno provocato la sospensione della certificazione;
- Fallimento o liquidazione dell'Organizzazione licenziataria.

Il ritiro comporta l'annullamento definitivo del contratto esistente tra MSCert e l'Organizzazione.

La decisione di ritiro ed annullamento della certificazione viene comunicata da MSCert a mezzo raccomandata A/R/PEC.

- MSCert si impegna a rendere pubblica la revoca della Certificazione, indicando il provvedimento sul Registro delle Organizzazioni certificate e a darne comunicazione ad ACCREDIA e, per le sole Organizzazioni del settore EA 28, all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (ANAC) e alle SOA competenti secondo le disposizioni applicabili vigenti e future (rif. Deliberazione AVCP del 20 dicembre 2012, n. 111).

### 7.1 AZIONI CORRETTIVE

I provvedimenti di sospensione e ritiro/revoca della certificazione sono sempre preceduti da una richiesta di rimozione delle condizioni che li determinano.

MSCert concede un opportuno periodo di adeguamento, determinato in base ad una attenta ed accurata analisi delle cause che determinano le inadempienze e delle relative azioni correttive necessarie.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI



Il licenziatario ha a disposizione tale periodo di tempo, che MSCert indica nella lettera di notifica del provvedimento di sospensione o ritiro, per intraprendere le necessarie azioni correttive.

## 7.2 EFFETTI DEL RITIRO DEL CERTIFICATO

In seguito al ritiro del certificato l'Organizzazione si impegna a:

- Restituire l'originale ed ogni sua copia circolante del certificato di conformità MSCert;
- Non utilizzarne le eventuali ulteriori copie o riproduzioni;
- Eliminare dalla documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione MSCert;
- Dare notizia dell'avvenuto annullamento della certificazione.
- MSCert, in seguito al ritiro del certificato provvede a:
- Cancellare l'Organizzazione dal Registro delle certificazioni rilasciate
- Ritirare il certificato.

## 8 RINUNCIA

L'Organizzazione può in qualsiasi momento rinunciare alla Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in suo possesso.

A seguito della rinuncia l'Organizzazione si impegna a :

- Restituire l'originale ed ogni sua copia circolante del certificato di conformità MSCert;
- Non utilizzarne le eventuali ulteriori copie o riproduzioni;
- Eliminare dalla documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione MSCert;
- Dare notizia dell'avvenuta rinuncia alla certificazione.

La rinuncia della certificazione comporta da parte di MSCert:

- La cancellazione dell'Organizzazione dal Registro delle Certificazioni rilasciate;
- Il ritiro del certificato di conformità;

L'eventuale rinuncia volontaria al certificato da parte dell'Organizzazione nel corso del triennio, comporta:

- il pagamento di eventuali somme dovute per servizi già effettuati da parte di MSCert;
- nell'eventualità che la comunicazione della rinuncia avvenga in un periodo inferiore ai 60 giorni dalla cadenza annuale della verifica, il rimborso del 50% delle attività già pianificate (ad es. verifica di sorveglianza, verifica documentale, verifiche straordinarie, etc...);).

L'accettazione delle presenti clausole richiede la sottoscrizione dell'Offerta di Certificazione Mod.02.02 in cui le suddette sono riportate.

## 9 RICORSO

Il licenziatario può fare ricorso a seguito della decisione di MSCert di sospendere, non concedere o ritirare la certificazione.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

## 10 PUBBLICAZIONE DELLA SOSPENSIONE E/O REVOCA

MSCert si riserva il diritto di pubblicare, con i mezzi che ritiene più convenienti, il ritiro o la sospensione del Certificato di conformità del richiedente in questione, addebitandone le relative spese alla Organizzazione interessata.

Informazioni puntuali sullo stato di validità dei singoli Certificati emessi, potranno essere comunicati a terzi su richiesta.

Entro 5 giorni dalla data di adozione dei provvedimenti di revoca o di intervento di altre modifiche sullo stato della certificazione MSCert provvede a darne comunicazione ad ACCREDIA.

MSCert, inoltre, per le sole Organizzazioni del settore EA 28, comunica i provvedimenti di revoca all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (ANAC) e alle SOA competenti secondo le disposizioni applicabili vigenti e future.

## 11 CONVERSIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITÀ

### 11.1 TRANSFER DA ALTRO ORGANISMO ACCREDITATO

Qualora un'Organizzazione certificata con un altro organismo di certificazione chieda la conversione del proprio certificato valido, MSCert può accogliere tale richiesta dopo aver accertato:

- che la certificazione sia coperta da un accreditamento di un Ente che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento IAF/MLA ed EA MLA;
- motivi del cambiamento;
- che il campo di accreditamento MSCert copra l'attività svolta dall'Organizzazione;
- la validità del certificato esistente in relazione ai siti per i quali è fatta la richiesta (attraverso la consultazione dell'organismo che l'ha rilasciata oppure richiede all'organizzazione interessata al trasferimento una dichiarazione in merito alla validità della certificazione)
- documentazione del sistema qualità;
- i rapporti delle verifiche precedenti;
- i rapporti di NC emerse durante le verifiche precedenti ;
- la gestione dei reclami/segnalazioni ricevuti;
- dichiarazione dell'organizzazione attestante l'eventuale presenza di pendenze legali in corso.
- la definizione e pianificazione, delle attività di valutazione da svolgere nella eventuale visita "pre-transfer visit" presso il richiedente per confermare la validità della certificazione precedentemente realizzata da altro Organismo. La "pre-transfer visit" è obbligatoria solo se richiesta a seguito dell'esame documentale di pre-transfer review (per esempio in caso di NC maggiori non chiuse dal precedente organismo). Questa visita, che integra l'esame documentale ai fini del trasferimento, non coincide con audit di sorveglianza/rinnovo che saranno, invece, effettuati dopo l'emissione del certificato trasferito.

Se le informazioni esaminate sono esaustive la pratica viene sottoposta al Comitato di Certificazione per la delibera.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

Qualora la documentazione esaminata non sia esaustiva, MSCert può richiedere documentazione integrativa. Qualora la stessa non sia ritenuta sufficiente per deliberare il trasferimento, MSCert può decidere di applicare la procedura di prima certificazione descritta nel presente Regolamento.

Nel caso il transfer sia effettuato da OdC sospesi, autosospesi, revocati o che rinunciano all'accreditamento o riconoscimento, MSCert effettuerà una visita di pre-transfer presso l'organizzazione certificata della durata di almeno 1 g/u prima di poter trasferire il certificato. Il certificato può essere trasferito entro un periodo massimo di sei mesi e sarà cura di MSCert informare l'ente di accreditamento ACCREDIA prima del trasferimento. Oltre i sei mesi, si gestisce la pratica come una nuova certificazione.

Come previsto dal documento IAF MD 2, quando le attività di trasferimento sono state completate ed emesso il relativo certificato, MSCert informa l'Organismo che aveva rilasciato il precedente certificato; l'Organismo cedente, nel caso in cui il proprio certificato non fosse stato coperto da accreditamento o non fosse stato valido al momento del trasferimento, ha l'obbligo di informare tempestivamente MSCert che dovrà procedere con la revoca immediata della certificazione rilasciata.

### **11.2 TRANSFER VERSO ALTRI ORGANISMI ACCREDITATI**

Nei casi di fallimento, liquidazione o scioglimento di MSCert, ovvero nel caso di perdita dell'accreditamento nel settore per il quale un'Organizzazione è stata certificata da MSCert, l'Organismo di Certificazione si impegna a garantire la continuità delle certificazioni rilasciate, al fine di poter tutelare le Organizzazioni certificate.

La garanzia di validità del certificato viene assicurata attraverso un processo di trasferimento delle certificazioni stesse, stabilendo all'occorrenza un apposito accordo di mutuo riconoscimento con un altro organismo di certificazione accreditato.

Tale processo di trasferimento del certificato di conformità verso un altro Organismo avviene solo previo consenso scritto delle Organizzazioni certificate con MSCert, che hanno facoltà, volendolo, di rinunciare alla certificazione stessa.

## **12 MODIFICHE DEI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE**

Durante il periodo di validità della certificazione possono verificarsi delle variazioni sostanziali dei requisiti di certificazione che possono riguardare la normativa di riferimento, il Regolamento MSCert oppure il SGQ dell'Organizzazione.

### **12.1 MODIFICHE ALLE NORME DI RIFERIMENTO E/O REGOLAMENTO MSCERT**

Nel caso di variazioni riguardanti la normativa di riferimento e/o il proprio Regolamento, MSCert si impegna a dare comunicazione tempestiva a tutte le organizzazioni iscritte nel registro delle organizzazioni certificate.

Tale comunicazione potrà avvenire anche tramite e-mail, attraverso la quale MSCert avvertirà tutte le Organizzazioni certificate/certificande delle modifiche intercorse nella normativa di riferimento e/o nel proprio Regolamento di Certificazione. In quest'ultimo caso, in particolare, sarà cura dell'OdC invitare le Organizzazioni stesse a prendere visione del nuovo Regolamento sul proprio sito o, in alternativa, inviarne direttamente copia.

<b>Emesso da</b>	<b>Causale</b>	<b>Controllato da</b>	<b>Approvato da</b>	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

Dalla ricezione della notifica delle modifiche intercorse, le Organizzazioni avranno 3 (tre) mesi di tempo per inviare ad MSCert eventuali reclami e/o contestare il Regolamento stesso. In caso contrario varrà la regola del silenzio-assenso.

Nel caso siano necessarie modifiche deve, inoltre:

- Offrire l'opportunità ai licenziatari di sottoporre a MSCert commenti su eventuali modifiche;
- Concordare termini sufficienti per predisporre la loro conformità alle modifiche e notificare la data della verifica ispettiva relativa, se non già coincidente con la visita di sorveglianza;
- Rendere disponibile ed accessibile tale documentazione anche agli utilizzatori degli schemi di certificazione MSCert.

A seguito della decisione e della pubblicazione dei requisiti modificati, è cura di MSCert verificare che i licenziatari eseguano ogni adattamento che si renda necessario alle proprie procedure entro un periodo di tempo ritenuto ragionevole dall'OdC.

Se il licenziatario non attua tali azioni correttive, esso può essere raggiunto dai provvedimenti di cui ai § 7.0 e § 8.0 del presente Regolamento.

#### **12.2 MODIFICHE AL SGQ DEL LICENZIATARIO, RICHIESTA DI ESTENSIONE/RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE, GESTIONE DI EVENTI ECCEZIONALI CHE RIGUARDANO IL LICENZIATARIO**

L'Organizzazione deve notificare a MSCert tutte le modifiche al proprio SGQ o alle attività/processi che possano compromettere la conformità del sistema a cui si riferiscono.

Tali modifiche possono riguardare:

- aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
- organizzazione e direzione;
- indirizzi di contatto e siti;
- campo di applicazione del sistema

Inoltre, l'Organizzazione può richiedere una Estensione/Riduzione della certificazione in merito a cambiamenti riguardanti le attività/processi del SGQ attraverso una domanda scritta che illustri nel dettaglio l'oggetto della modifica.

In entrambi i casi, MSCert valuta in relazione al tipo di cambiamento la possibilità di:

- un esame della documentazione del sistema di gestione della qualità;
- una visita supplementare (che può essere condotta in concomitanza alla verifica di sorveglianza).

Se l'esito dell'esame documentale o della verifica è positivo e lo scopo/campo di applicazione del certificato subisce delle modifiche, si procede al rilascio di un nuovo Certificato di Conformità.

Le condizioni economiche per l'estensione/riduzione del certificato sono calcolate secondo quanto previsto dal Tariffario MSCert.

<b>Emesso da</b>	<b>Causale</b>	<b>Controllato da</b>	<b>Approvato da</b>	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

L'Organizzazione è inoltre tenuta ad informare tempestivamente MSCert di eventi eccezionali, procedimenti giudiziarie/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, o non conformità legislative.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

Nel caso giungano a MSCert informazioni ufficiali circa coinvolgimenti in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulle responsabilità da prodotto o violazioni di leggi concernenti i prodotti forniti e/o servizi erogati e comunque afferenti al sistema oggetto di certificazione, MSCert provvederà alla valutazione di tali informazioni e ne valuterà le azioni conseguenti.

### 13 UTILIZZO DEL LOGO DI CERTIFICAZIONE E DI ACCREDITAMENTO

La concessione per l'uso del marchio di certificazione MSCert e del marchio di accreditamento ACCREDIA viene rilasciata da MSCert alle aziende che hanno ottenuto il certificato di conformità per il proprio sistema di gestione aziendale (rif. IO.01.01 Modalità di uso del certificato di conformità, del marchio MSCert e del marchio Accredia e RG.09 Regolamento per l'utilizzo del marchio Accredia).

Le istruzioni per l'utilizzo dei loghi vengono inviate all'Organizzazione certificata in concomitanza all'invio del certificato di conformità.

In caso di segnalazione di uso fraudolento del logo tipo e del certificato di conformità, MSCert prenderà tutte le misure atte a tutelare i propri interessi lesi e quelli del consumatore.

Un utilizzo fraudolento del marchio di certificazione potrà portare MSCert a ritirare il certificato di conformità al licenziatario.

### 14 PUBBLICAZIONI

In seguito al rilascio della Certificazione, MSCert provvede ad iscrivere l'Organizzazione nel "Registro delle Certificazioni rilasciate".

Il registro contiene l'identificazione di ciascuna azienda certificata, la data di emissione corrente, la norma di riferimento per il sistema qualità, la sede e l'unità produttiva coperte dalla certificazione e il numero del certificato.

MSCert si impegna a fornire, su richiesta, informazioni circa lo stato di una certificazione.

MSCert rende disponibile alle parti interessate l'elenco delle Organizzazioni certificate secondo le informazioni riportate sul sito internet [www.mscert.it](http://www.mscert.it)

Su richiesta di qualsiasi parte (rif. Convenzione Accredia/AVCP Deliberazione AVCP del 20 dicembre 2012, n. 111), MSCert rende disponibili dichiarazioni circa lo stato della certificazione del SGQ di un cliente, comprese eventuali sospensioni, revoche o riduzioni.

La sottoscrizione del Mod.02.02 Offerta/contratto di certificazione costituisce per MSCert l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati dell'azienda e sul sito di Accredia, salvo che l'organizzazione ne faccia esplicito divieto tramite comunicazione scritta.

In particolare le informazioni che saranno rese pubbliche riguardano tutte quelle presenti sul certificato:

- Numero certificato
- Data di prima emissione, emissione corrente e scadenza del certificato

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

- Ragione e sede sociale
- Codice fiscale
- Unità operative (siti produttivi) coperti dall'oggetto del certificato
- Normativa di riferimento
- Scopo della certificazione in oggetto

Tali dati, inoltre, saranno pubblicati sul sito di Accredia solo per i settori coperti da accreditamento.

## 15 CONDIZIONI ECONOMICHE

Gli importi dovuti dall'Organizzazione relativi all'attività di certificazione sono comunicati mediante emissione di una offerta scritta redatta sulla base del tariffario vigente al momento dell'emissione dell'offerta.

Le tariffe si riferiscono alle prestazioni svolte da MSCert riguardo la presentazione della domanda, l'esame della documentazione del SGQ, il rilascio della certificazione, il mantenimento della certificazione e (eventualmente) l'estensione della certificazione.

Le eventuali variazioni delle tariffe, in seguito a modifiche rispetto a quanto riportato sulla Richiesta di offerta (ad esempio modifiche strutturali all'organizzazione tali da rendere necessario un incremento dei giorni/uomo dedicati alle attività di audit), vengono comunicate all'Organizzazione tramite l'invio di una nuova offerta.

I compensi sono riferiti alle prestazioni e non ai risultati, pertanto gli importi relativi alle attività effettuate sono dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancata emissione del certificato per assenza di requisiti di conformità, ovvero in caso di rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.

L'Organizzazione si impegna ad eseguire i versamenti a mezzo bonifico bancario o assegno bancario contro presentazione della fattura da parte di MSCert.

La consegna del certificato in originale è subordinata al pagamento delle somme dovute e fatturata a MSCert.

Il termine massimo entro cui l'Organizzazione potrà far fronte ai pagamenti, prima dell'emissione finale ed invio del certificato di conformità, è di 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione dell'ultima fattura MSCert.

Le condizioni di pagamento sono riportate nell'Offerta/contratto di certificazione che l'organizzazione sottoscrive per usufruire dei servizi MSCert.

Il mancato adempimento dei suddetti obblighi nei tempi stabiliti comporta l'addebito degli interessi di mora al tasso di interesse legale vigente al momento del pagamento, maggiorato di 3 punti percentuali.

In caso di ulteriore ritardo o mancato pagamento o continui e persistenti ritardi rispetto ai suddetti obblighi, MSCert provvederà all'invio di una lettera di diffida e quindi alla sanzione di ritiro immediato della certificazione.

### 15.1 SPESE DI VIAGGIO

Quando non espressamente dichiarato, le spese di viaggio e trasferimento, verranno sommate al costo preventivato per la valutazione effettuata.

In fase di invio al cliente dell'offerta economica per l'avvio del contratto di certificazione, sarà compito di MSCert inserire in preventivo eventuali spese di viaggio del personale ispettivo e tecnico.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

### 15.2 RINVIO DELLA VERIFICA ISPETTIVA

In caso di richiesta di rinvio della verifica ispettiva o di annullamento della stessa, il cliente è tenuto ad un rimborso pari al 10% dell'offerta economica stipulata in sede di contratto iniziale, qualora il preavviso sia inferiore ai 10gg lavorativi.

### 15.3 IVA

Tutte le tariffe e le spese dovute a MSCert per la prestazione dei servizi, sono da intendersi IVA esclusa.

### 15.4 RESPONSABILITÀ E ONERI

MSCert non è responsabile di alcuna perdita o danno patrimoniale, in qualunque modo verificati durante lo svolgimento delle attività di valutazione e certificazione o di altri servizi ad esse relativi;

Nel caso di negligenze imputabili al personale valutativo o dipendente MSCert nello svolgimento delle prestazioni, qualsiasi danno o perdita per cui MSCert potrà essere ritenuta responsabile, non potrà superare il valore delle tariffe MSCert relative al servizio per cui risulta la negligenza;

Il cliente dichiara di aver stipulato una polizza a copertura dei rischi derivanti dalle proprie attività, senza alcun obbligo economico verso MSCert.

## 16 GESTIONE SEGNALAZIONI, RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

### 16.1 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Privati, committenti e aziende certificate/certificande da MSCert, possono far pervenire all'OdC segnalazioni e/o reclami riguardanti le attività di certificazione condotte dall'Organismo.

Qualsiasi cliente dell'organizzazione certificata da MSCert e/o soggetto terzo che ne abbia interesse, può inviare a MSCert, in qualsiasi forma e con qualsiasi modalità, una segnalazione per comunicare che qualcosa circa le attività dell'Organizzazione certificata da MSCert, non è coerente con le sue aspettative.

L'Organizzazione ha il diritto di inoltrare reclami in relazione a qualsiasi aspetto del servizio prestato da MSCert, che provvederà ad esaminarne i contenuti e porvi adeguato rimedio.

Tutti i reclami che pervengono a MSCert riguardanti le attività di certificazione vengono presi in esame; tra questi solo i reclami giunti per iscritto possono essere accolti per azioni correttive formali.

Alla ricezione del reclamo (in forma scritta) MSCert si impegna a:

- iscrivere il reclamo nel Rapporto su SGQ MSCert (Report reclami, segnalazioni e ricorsi);
- dare risposta scritta all'Organizzazione entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo;
- a verificare la fondatezza del reclamo e in caso di esito positivo ad adottare opportuni provvedimenti;
- informare il richiedente delle cause del reclamo e del relativo provvedimento adottato.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla PG. 06 – *Gestione dei ricorsi e dei reclami* dove sono esplicitate le modalità attuative.

### 16.2 RICORSI

Qualsiasi parte interessata può presentare un ricorso contro le decisioni di MSCert nei suoi confronti.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI

Il ricorso deve essere inoltrato per iscritto a MSCert con tutta la documentazione disponibile e pertinente entro il termine massimo di 30 giorni dalla decisione di MSCert facendo esplicito riferimento che si presenta un ricorso in accordo al presente documento PG.01 e alla PG.06 – Gestione dei ricorsi e dei reclami.

L'invio del ricorso non sospende l'applicazione della decisione adottata.

Il ricorso verrà esaminato entro 60 dalla presentazione dello stesso.

La gestione del ricorso avviene ad opera della Direzione MSCert che deciderà le azioni da intraprendere per la risoluzione della controversia.

Qualora la controversia non sia risolta, il ricorso verrà presentato al Comitato di Certificazione e in caso di rigetto, si costituisce entro un mese, una commissione dei ricorsi.

Nel caso in cui la decisione della commissione ricorsi non esaurisca ogni pendenza tra le parti e sorga quindi un contenzioso, si ricorrerà all'intervento del Foro competente.

### **16.3 CONTENZIOSI**

Quando la soluzione proposta da MSCert sia in caso di reclamo/segnalazione sia in caso di ricorso viene considerata non accettabile dal reclamante, si apre un contenzioso tra Organizzazione e MSCert, che sarà sottoposto ad un Collegio Arbitrale composto da tre arbitri, scelti tra gli esperti in materia giuridica e tecnica, il quale studierà il caso ed emetterà la propria decisione per iscritto.

Eventuali contenziosi che non siano gestiti secondo la procedura di arbitrato verranno gestiti secondo la legislazione vigente e il foro competente è quello di Lecce.

Per ulteriori dettagli si rimanda alla PG. 06 – Gestione dei ricorsi e dei reclami dove sono esplicitate le modalità attuative.

### **16.4 RECLAMI RELATIVI AI LICENZIATARI**

MSCert richiede che il licenziatario sia dotato di una procedura che controlli la gestione dei reclami indirizzati ad attività della certificazione.

L'Organizzazione deve registrare tutti i reclami e le relative azioni correttive intraprese per la gestione degli stessi. Inoltre, è tenuta a rendere disponibili tali registrazioni su richiesta di MSCert o dell'Ente di Accreditamento.

### **17 RISERVATEZZA**

MSCert è responsabile del grado di riservatezza che il personale e gli ispettori che effettuano le verifiche mantengono sulle informazioni su cui entrano in contatto, salvo quando tali informazioni sono richieste per legge o dagli organismi di accreditamento o quando richiesto e autorizzato formalmente dall'organizzazione interessata.

MSCert si riserva il diritto di pubblicare, con i mezzi che ritiene più convenienti, il ritiro o la sospensione del Certificato di conformità del richiedente in questione.

<b>Emesso da</b>	<b>Causale</b>	<b>Controllato da</b>	<b>Approvato da</b>	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI



## 18 INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA PRIVACY

I dati forniti dall'Organizzazione sono utilizzati da MSCert limitatamente allo svolgimento del servizio di valutazione e certificazione dei sistemi di gestione aziendale e per attività connesse.

Il trattamento dei dati si svolgerà in conformità a quanto previsto dal D.Lgs 196/2003 e dal Reg.UE 2016/679 e con modalità che ne garantiscano la sicurezza e la riservatezza.

Inoltre il conferimento dei dati si rende necessario ai fini della prestazione del servizio di MSCert. Pertanto, un eventuale rifiuto, da parte dell'Organizzazione, a fornire tali dati, comporta l'impossibilità di proseguire il rapporto contrattuale.

MSCert, tramite l'adozione di opportune disposizioni, assicura la salvaguardia della riservatezza delle informazioni relative all'Organizzazione e ai prodotti/servizi forniti dalla stessa, ad eccezione dei dati contenuti nel certificato.

Le informazioni relative ad un prodotto o ad una Organizzazione, non sono divulgate a terzi, senza aver ottenuto il consenso scritto dell'Organizzazione.

Nel caso in cui intervengano prescrizioni legislative, secondo le quali altre informazioni debbano essere rese note a terzi, l'organizzazione sarà messa al corrente circa le informazioni fornite.

La sottoscrizione dell'Offerta/contratto di certificazione MSCert da parte dell'Organizzazione richiedente comporta l'accettazione dell'informativa clienti DOC.01.01 Informativa Cliente, del presente regolamento e relativi allegati di settore – documenti che la stessa Organizzazione avrà l'obbligo di visionare, previa la firma del contratto.

Emesso da	Causale	Controllato da	Approvato da	
RGQ MSCert	Adeguamento a RG.01 ACCREDIA Rev.04 par. 1.1.3 – 1.5.1.3	RT	DG	CPI