



TITLE/TITOLO	Regolamento generale per la certificazione dei sistemi di gestione
CODE/CODICE	RG-MS-01
REVISION/REVISIONE	Rev. 0.5
DATE/DATA	24.10.2022

CHECKED COPY /COPIA CONTROLLATA



UNCHECKED COPY /COPIA NON CONTROLLATA



Rev.	Date/Data	Issued by Emesso da	Verified and approved by Verificato ed Approvato da	Description of changes Descrizione delle modifiche
0.0	01.06.2017	Responsabile schema SQ	Responsabile qualità	First issue/Prima emissione
0.1	22.03.2018	Responsabile schema SQ	Responsabile qualità	Change of company name/Modifica ragione sociale
0.2	12.11.2018	Responsabile schema SQ	Responsabile qualità	Clarifications/Precisazioni
0.3	15.02.2021	Responsabile schema SQ	Responsabile qualità	General contractual conditions /Condizioni generali contrattuali
0.4	27.09.2022	Responsabile schema SQ	Responsabile qualità	Update/Aggiornamento
0.5	24.10.2022	Responsabile schema SQ	Responsabile qualità	Update/Aggiornamento

RG-MS-01 it	Rev. 0.5	I/II
Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà di MTIC INTERCERT S.r.l. e non possono essere copiate o comunicate a terze parti o utilizzate per scopi diversi da quelli per i quali viene fornito senza il consenso scritto di MTIC INTERCERT S.r.l. The information in this document is the property of MTIC INTERCERT S.r.l. and may not be copied or communicated to a third party or used for any purpose other than that for which it is supplied without the express written consent of MTIC INTERCERT S.r.l.		

Sommario

1.	Scopo	1
2.	Campo di applicazione.....	1
3.	Processo di certificazione	1
3.1.	Generalità	1
3.2.	Richiesta di certificazione	2
3.3.	Esecuzione degli audit	3
3.4.	Pre-audit	4
3.5.	Audit fase 1	4
3.6.	Audit fase 2	5
3.7.	Audit di sorveglianza.....	6
3.8.	Audit di rinnovo	6
3.9.	Audit speciali.....	7
3.10	Classificazione e gestione dei rilievi	7
4.	Emissione e validità del certificato	8
4.1.	Variazione del campo di applicazione	9
4.2.	Sospensione e ritiro del certificato.....	9
4.3.	Riconoscimento e trasferimento della certificazione	11
5.	Registrazione delle organizzazioni certificate	12
6.	Gestione dei reclami e delle segnalazioni	12
7.	Modifiche al sistema di gestione e/o alle condizioni operative	13
8.	Modifiche alle regole di certificazione	13
9.	Riservatezza e tutela della proprietà intellettuale	13
10.	Reclami e ricorsi.....	14

1. Scopo

MTIC INTERCERT S.r.l. (in seguito MTIC), opera come organismo di valutazione della conformità di sistemi di gestione (in seguito sistemi) in riferimento a standard internazionali e nazionali riconosciuti.

Gli accreditamenti riconosciuti, con i relativi settori, sono disponibili on-line sul sito www.mtic-group.org o sui siti degli organismi di accreditamento.

Il presente documento definisce le condizioni contrattuali applicabili ai servizi elencati al capitolo 2. “Campo di applicazione.”

Eventuali disposizioni particolari, applicabili solo ad alcuni schemi di certificazione, sono dettagliate in documenti specifici appositamente predisposti allo scopo e che integrano il presente regolamento.

2. Campo di applicazione

Le condizioni definite nel presente regolamento si applicano alla certificazione dei sistemi di gestione in accordo a normative di riferimento nazionali e internazionali quali: ISO/IEC 17021-1:2015, ISO 9001:2015, ISO 19011:2018.

MTIC applica le condizioni e le procedure di certificazione in modo non discriminatorio in quanto:

- i servizi sono accessibili a tutte le organizzazioni che ne fanno domanda e che si impegnano contrattualmente ad osservare i requisiti riportati nel regolamento stesso;
- non sono adottate condizioni penalizzanti finanziarie o di altra natura;
- l'accesso alla valutazione e certificazione non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione richiedente o dall'appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

La corretta applicazione delle condizioni e procedure di certificazione è verificata dal comitato di salvaguardia dell'imparzialità di MTIC in cui sono rappresentate, senza predominanza dei singoli interessi, le parti interessate alle attività di certificazione (associazioni, amministrazioni pubbliche, organismi di normazione e ricerca, committenti, produttori) e a cui spetta il compito di garantire l'imparzialità.

La consulenza ed assistenza nello sviluppo, implementazione ed ottenimento della certificazione di sistemi di gestione non rientrano tra i servizi offerti da MTIC, in accordo con i regolamenti e le disposizioni emanati dagli organismi di accreditamento e di normazione. Le condizioni generali contrattuali sono riportate nel regolamento RG-GQ-01-01 e si applicano alle singole offerte emesse dall'Organismo.

3. Processo di certificazione

3.1. Generalità

L'organizzazione che intende richiedere i servizi MTIC deve essere in possesso di un sistema di gestione documentato in accordo ai requisiti della/e norma/e di riferimento scelta/e.

L'organizzazione deve implementare e mantenere attivo il sistema di gestione dimostrandone l'adeguatezza in accordo alla documentazione sviluppata, ai requisiti dello/degli standard di riferimento e al campo di applicazione.

L'organizzazione – al momento della prima verifica di certificazione – deve aver:

- completato un ciclo completo di verifiche ispettive interne;
- eseguito almeno un riesame completo del sistema;

- predisposto e sottoscritto una dichiarazione di conformità ai requisiti cogenti, condizione necessaria per i sistemi di gestione ambientale (SGA) e salute e sicurezza dei lavoratori (SGSSL). Il principio generale è che il mantenimento e la valutazione della conformità ai requisiti cogenti ricadono sotto la responsabilità dell'organizzazione che gestisce il SGA - SGSSL. MTIC si limita a eseguire verifiche a campione per acquisire confidenza con il sistema e verificare che sia efficace e che, nell'eventualità di non conformità a detti requisiti, l'organizzazione metta in atto idonee azioni correttive.
- fornito a MTIC, ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 81/08 (Testo Unico Salute e Sicurezza luoghi di Lavoro) le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui il team di audit svolgerà le attività e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate;
- fornito gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del team di valutazione o preventivamente comunicato a MTIC la tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team di audit deve essere dotato.

In tutte le verifiche previste nel ciclo di certificazione il cliente deve:

- 1) fornire tutte le informazioni necessarie per poter condurre la valutazione, tra cui:
 - a. tutta la documentazione descrittiva richiesta dalle norme di riferimento (es. manuale, procedure, istruzioni etc.)
 - b. tutte le registrazioni richieste dalle norme di riferimento (es. per la certificazione ISO 9001 i rapporti delle verifiche ispettive interne)
- 2) consentire l'accesso al team di audit di MTIC, eventualmente accompagnato da personale degli organismi di accreditamento, a tutte le aree in cui si svolgono le attività e i processi compresi nel campo di applicazione. Diversamente, in caso di verifica iniziale o di rinnovo non si potrà avviare o proseguire il processo di certificazione, mentre si provvederà alla sospensione della certificazione già rilasciata in caso di visita di sorveglianza.
- 3) inviare tempestivamente informativa scritta a MTIC nei casi di:
 - a. incidente, emergenze, infortuni occorsi;
 - b. procedimenti giudiziari in corso;
- 4) definire e indicare nell'organigramma i propri rappresentanti, il documento sarà a disposizione del personale MTIC. Tali rappresentanti saranno gli interlocutori principali dei valutatori MTIC, le varie fasi della verifica, qualora il cliente intenda far partecipare altre persone (es. consulenti) dovrà assicurarsi che il loro ruolo sia di osservatore e non influenzi o ritardi le attività di audit.

3.2. Richiesta di certificazione

L'organizzazione che intende usufruire dei servizi MTIC deve fornire i dati richiesti nel questionario informativo.

Una volta ottenuti tali dati, è formulata l'offerta di certificazione con la descrizione del servizio offerto completa di tutte le informazioni relative alle attività e dei prezzi determinati in base alle tariffe in vigore.

Nel caso di rinnovo sarà richiesta la compilazione di un questionario informativo ridotto che sarà inviato circa 6 mesi prima della scadenza del certificato, alla ricezione del quale sarà formulata l'offerta relativa al ciclo di rinnovo della certificazione.

Alcuni settori o schemi di certificazione prevedono delle disposizioni particolari contenute in specifici documenti tecnici (es. regolamenti tecnici) emessi dall'organismo di accreditamento, che integrano le disposizioni generali di certificazione e a cui sia l'organizzazione che MTIC devono conformarsi.

MTIC esamina l'offerta sottoscritta dal cliente e invia la conferma d'ordine con cui è ufficializzata l'attivazione del servizio.

La pratica è assegnata al personale incaricato di eseguire le attività secondo le modalità operative definite dalle procedure MTIC.

Il nominativo del personale incaricato di eseguire le verifiche presso l'organizzazione viene comunicato con debito anticipo tramite la conferma d'ordine. Il cliente ha la facoltà di fare obiezione sul/i nominativo/i dei componenti del team di audit entro 5 giorni dalla data programmata per lo svolgimento dell'audit. L'eventuale obiezione deve essere adeguatamente motivata e per iscritto. Nel caso in cui il cliente richieda la programmazione con meno di 5 giorni di preavviso, MTIC accetta di programmare l'audit solo nel caso in cui il cliente rinunci a formulare obiezioni sul gruppo di audit.

3.3. Esecuzione degli audit

L'iter prevede un audit di certificazione in due stage, due audit di sorveglianza nel primo e secondo anno e un audit di rinnovo della certificazione nel terzo anno, prima della scadenza del certificato.

L'audit di prima sorveglianza deve essere svolto entro 12 mesi dalla decisione di certificazione, mentre l'audit di seconda sorveglianza deve essere svolto entro il secondo anno solare dalla data di decisione di certificazione. Le date per l'esecuzione delle sorveglianze sono calcolate a partire dalla data di decisione di certificazione. Per quanto riguarda l'audit di rinnovo della certificazione, esso deve essere svolto con sufficiente anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato (di norma 3 mesi prima) al fine di permettere la risoluzione di eventuali rilievi emersi durante lo svolgimento dello stesso. Non sono ammesse proroghe alla scadenza dei certificati. La finalità e modalità di esecuzione di ogni fase dell'audit sono dettagliate nel piano di audit il responsabile del gruppo di audit invia al cliente con congruo anticipo rispetto alla data di inizio delle attività.

Ogni audit comprende:

- la riunione di apertura, in cui vengono definiti gli obiettivi e le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di valutazione applicabili, il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale MTIC;
- la riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito della verifica ed i chiarimenti dei risultati, dettagliati nel rapporto e nell'elenco dei rilievi, comprese le modalità ed i tempi per la risoluzione degli stessi;
- l'analisi dei rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dall'audit precedente (ad esclusione dell'audit di fase 1 - vedi par. 3.5 Audit fase 1).

Al termine di ogni audit è rilasciato il rapporto informativo dell'attività svolta (su richiesta) e dell'eventuale elenco rilievi che dovranno essere presi in carico dall'organizzazione.

Nel caso di audit regolamentato, il rapporto di audit rilasciato da MTIC può essere condiviso con le autorità in quanto riconosciuto dalle stesse.

Le proposte di trattamento e azione correttiva relative a non conformità e rilievi dovranno essere formalizzate dall'organizzazione entro una settimana dalla conclusione dell'audit e inviate a MTIC. In seguito, sono valutate ed eventualmente approvate da MTIC al fine di procedere con le fasi successive previste dalle norme che regolano l'iter di certificazione.

3.4. Pre-audit

L'organizzazione può richiedere a MTIC l'esecuzione di un audit preliminare prima dell'avvio dell'iter di certificazione.

Tale audit, condotto presso le strutture dell'organizzazione e comprendente la verifica della documentazione predisposta, consente alla stessa di ottenere informazioni:

- sulla completezza e grado di implementazione del proprio sistema;
- di dettaglio sull'iter di certificazione;
- sulla corretta formulazione dello scopo di certificazione.

In questo modo l'organizzazione può pianificare i tempi necessari per completare l'implementazione del sistema e ottenere la certificazione.

MTIC può eseguire un solo pre-audit prima dell'avvio ufficiale dell'iter di certificazione e tale attività non può essere considerata parte del processo e ridurre la durata dell'audit di certificazione.

3.5. Audit fase 1

L'audit di fase 1 include la verifica della documentazione descrittiva del sistema e la visita presso il/i sito/i del cliente.

Le finalità di tale fase dell'iter sono:

- riesaminare le informazioni documentate del sistema di gestione del cliente;
- valutare le condizioni specifiche del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente, al fine di stabilire il grado di preparazione per la fase 2;
- riesaminare lo stato e la comprensione del cliente circa i requisiti della norma, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, compresi:
 - il(i) sito(i) del cliente;
 - i processi e le apparecchiature utilizzati;
 - i livelli dei controlli stabiliti (in particolare nel caso di clienti multi-sito);
 - i requisiti cogenti applicabili;
- riesaminare l'assegnazione di risorse per la fase 2 e concordare con il cliente i dettagli della fase stessa;
- mettere a fuoco la pianificazione della fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, nell'ambito della norma di sistema di gestione o di altri documenti normativi;
- valutare se gli audit interni ed i riesami di direzione siano in corso di pianificazione ed esecuzione e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per la fase 2.

I rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dall'audit son classificati come aree di potenziale criticità qualora si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni:

- una mancanza di rispetto dei requisiti della documentazione prevista dalla norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dai regolamenti di certificazione e/o dai regolamenti previsti dall'organismo di accreditamento;
- una mancanza di rispetto dei requisiti dell'attuazione del sistema di gestione rispetto alla Norma per la quale l'organizzazione ha richiesto la certificazione e/o dai regolamenti di certificazione (ivi inclusi i requisiti cogenti e specifici per lo schema di certificazione).

Le conclusioni documentate relative al soddisfacimento degli obiettivi della fase 1 e alla possibilità di procedere alla fase 2 sono comunicate al cliente, compresa l'identificazione di ogni area di potenziale criticità che, in fase 2, potrebbe essere classificata come non conformità. I risultati della fase 1 sono parte integrante del rapporto di audit MTIC.

3.6. Audit fase 2

L'audit di fase 2 deve essere svolto entro 6 mesi dalla fase 1.

Nel determinare l'intervallo fra le fasi 1 e 2 si considerano le esigenze del cliente per la risoluzione delle aree di potenziale criticità identificate durante la fase 1. Qualora tra il termine della fase 1 e l'inizio della fase 2 intercorrano più di 6 mesi, il Responsabile di schema valuterà con il supporto di un certificatore tecnico competente nello schema di certificazione (se richiesto) o con il Responsabile del gruppo di audit incaricato dell'audit di fase 2, se ricorra la necessità di ripetere la fase 1 in toto o in parte prima di confermare al cliente lo svolgimento dell'audit di fase 2 pianificato. Se non vi sono condizioni ostative quali ad esempio le criticità sopra indicate, è possibile condurre la fase 2 immediatamente dopo la fase 1; questa programmazione può essere confermata solo in assenza di aree di potenziale criticità identificate durante la fase 1.

Qualora nell'intervallo tra fase 1 e fase 2 vi siano modifiche significative che possano avere impatto sul Sistema di gestione il cliente è tenuto ad informare MTIC. In tal caso il Responsabile di schema valuterà con il supporto di un certificatore tecnico competente nello schema di certificazione (se richiesto) o con il Responsabile del gruppo di audit incaricato dell'audit di fase 2, se ricorra la necessità di ripetere la fase 1 in toto o in parte prima di confermare al cliente lo svolgimento dell'audit di fase 2 pianificato.

La fase 2 è svolta presso il/i sito/i del cliente e ha lo scopo di accertare la consistenza della politica definita con i relativi obiettivi al fine di valutare l'efficacia del sistema sia in accordo allo/agli standard di riferimento che alla documentazione predisposta.

Durante la fase 2 il gruppo di audit verifica i seguenti aspetti:

- La risoluzione dei rilievi emersi in fase 1;
- Le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della/e norma/e o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
- Il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi definiti;
- Il sistema di gestione e le prestazioni dello stesso, con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;
- Le modalità di gestione e tenuta sotto controllo dei processi;
- Le verifiche ispettive interne e il riesame della direzione laddove richieste dalla Norma di riferimento.

Il responsabile del gruppo di audit tenta di dirimere ogni divergenza di opinione tra il gruppo di audit e il cliente riguardante l'evidenza dell'audit o le risultanze; le questioni non risolte sono registrate.

I rilievi, sia documentali che operativi, risultanti dall'audit di fase 2, sono classificati in base alla gravità, come riportato al par. 3.10.

3.7. Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza hanno lo scopo di accertare che l'organizzazione mantenga un efficace sistema di gestione in conformità ai requisiti della/e norma/e di riferimento e delle disposizioni specifiche stabilite dagli organismi di accreditamento.

L'audit di sorveglianza è obbligatorio e si basa su un campionamento delle attività oggetto di certificazione garantendo la verifica completa del sistema di gestione nell'arco del ciclo di certificazione (di norma, triennale).

Durante l'audit di sorveglianza è verificata l'efficace attuazione dei rilievi emersi dall'audit precedente.

MTIC svolge gli audit di sorveglianza generalmente ogni 12 mesi in accordo allo schema di riferimento contrattualmente concordato e comunicato all'organizzazione e si riserva di esaminare richieste di periodicità diverse da quelle applicate di norma.

L'effettuazione degli audit di sorveglianza previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle fatture emesse e relative all'audit svolto in precedenza e all'audit da svolgersi in caso di richiesta di pagamento anticipato.

In caso contrario MTIC si riserva il diritto di non eseguire le attività previste e procedere con la sospensione del certificato.

Se l'organizzazione non intende eseguire l'audit di sorveglianza deve darne pronta comunicazione scritta a MTIC che procederà con la sospensione del certificato.

3.8. Audit di rinnovo

L'audit di rinnovo della certificazione comprende un audit in campo che accerti quanto segue:

- l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di cambiamenti interni ed esterni, e la sua continua pertinenza e applicabilità al campo di applicazione della certificazione;
- l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione, al fine di rafforzarne le prestazioni complessive;
- l'efficacia del sistema di gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi del cliente ed i risultati attesi del(i) rispettivo(i) sistema(i) di gestione.

MTIC ha definito dei limiti di tempo per le correzioni e le azioni correttive relative ad ogni non conformità maggiore (vedi paragrafo 3.10). Tali azioni devono essere attuate e verificate prima della scadenza della certificazione.

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

La data di emissione di un nuovo certificato corrisponde o è successiva alla decisione di certificazione.

Se l'organismo di certificazione non ha completato l'audit di rinnovo della certificazione o non è in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, prima della data di scadenza della certificazione, allora il rinnovo della certificazione non è

approvato e la validità della certificazione non è prorogata. Il cliente è informato e sono spiegate le relative conseguenze.

A seguito della scadenza della certificazione, MTIC può ripristinare la stessa entro 6 mesi, posto che siano già state completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, altrimenti deve essere condotta almeno una fase 2. La data effettiva sul certificato è corrispondente o successiva alla decisione di rinnovo della certificazione e la data di scadenza è basata sul ciclo di certificazione precedente.

MTIC prende le decisioni circa il rinnovo della certificazione sulla base dei risultati dell'audit di rinnovo della certificazione stessa, nonché dei risultati del riesame del sistema nell'arco del periodo di certificazione e dei reclami ricevuti da parte degli utilizzatori della certificazione.

3.9. Audit speciali

Può essere necessario che MTIC conduca audit con breve preavviso o senza preavviso, su clienti certificati, per indagare su reclami, o in risposta a modifiche, o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione.

In tali casi:

- a) MTIC descrive e rende noto in anticipo ai clienti certificati le condizioni in base alle quali sono condotti tali audit;
- b) MTIC pone particolare cura nella designazione del gruppo di audit a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di ricusare membri del gruppo di audit.

Può essere necessario che MTIC conduca audit supplementari che possono essere eseguiti con breve preavviso e con modalità semplificate e monitorare solo gli aspetti relativi allo scopo per cui vengono effettuati (ad esempio per la verifica di chiusura di non conformità maggiori, richiesta di estensione di scopo da parte del cliente, modifica di un outsourcer, ecc.).

In tali casi:

- a) MTIC descrive e rende noto in anticipo ai clienti certificati le condizioni in base alle quali sono condotti tali audit;
- b) MTIC pone particolare cura nella designazione del gruppo di audit a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di ricusare membri del gruppo di audit.

3.10 Classificazione e gestione dei rilievi

I rilievi (ad esclusione dell'audit di fase 1 - vedi par. 3.5 Audit fase 1) sono classificati in base alla gravità come indicato di seguito:

- 1) **Opportunità di miglioramento:** raccomandazioni per il miglioramento o la migliore applicazione dei criteri/requisiti richiesti dalle normative applicabili. In questo caso si richiede alla società di applicare la raccomandazione oppure di fornire una giustificazione a sostegno della decisione di non implementare quanto segnalato.
- 2) **Non conformità minore:** non conformità correlata ai requisiti delle normative e requisiti cogenti applicabili, che non pregiudica l'integrità del Sistema di Qualità e la sicurezza del prodotto/servizio fornito; oppure parziale soddisfacimento di un requisito stabilito dai requisiti delle normative e requisiti cogenti applicabili che pur necessitando di una correzione, risulta tale da non comprometterne la conformità.
- 3) **Non conformità maggiore:** non conformità correlata ai requisiti delle normative e requisiti cogenti applicabili, che pregiudica l'integrità del Sistema di Qualità e la sicurezza del prodotto/servizio fornito;

oppure mancato soddisfacimento di un requisito stabilito dai requisiti delle normative e requisiti cogenti applicabili dovuto a:

- mancata o insufficiente presa in considerazione del requisito e/o mancata o insufficiente definizione dei criteri e modalità adottati per il soddisfacimento del requisito stesso;
- mancata o insufficiente attuazione pratica dei suddetti criteri e modalità, inizialmente o nel tempo.

Il gruppo di audit può identificare opportunità per il miglioramento ma non raccomandare specifiche soluzioni.

MTIC richiede al cliente di analizzare le cause e di descrivere le correzioni e le azioni correttive specifiche adottate o pianificate per eliminare, entro un tempo prestabilito, le non conformità rilevate.

Sotto la responsabilità del responsabile del gruppo di audit il gruppo di audit riesamina le correzioni, le cause identificate e le azioni correttive proposte dal cliente per stabilire se queste siano accettabili.

Sotto la responsabilità del responsabile del gruppo di audit il gruppo di audit verifica l'efficacia di ogni correzione e azione correttiva adottata.

L'evidenza ottenuta per supportare la risoluzione delle non conformità viene registrata. Il cliente è informato del risultato del riesame e della verifica.

Il cliente è informato qualora siano necessari un audit aggiuntivo completo, un audit aggiuntivo limitato, ovvero un'evidenza documentata (da confermarsi durante audit successivi) per verificare l'efficacia della correzione e delle azioni correttive.

Per tutte le non conformità, il piano del cliente per le correzioni e le azioni correttive deve essere inviato a MTIC entro 15 giorni lavorativi dall'audit.

Per l'audit iniziale di certificazione: qualora MTIC non sia in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, entro 6 mesi dopo l'ultimo giorno di fase 2, MTIC conduce un'altra fase 2 prima di raccomandare il rilascio della certificazione.

Per le sorveglianze: qualora MTIC non sia in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, entro 6 mesi dopo l'ultimo giorno di sorveglianza, MTIC revoca il certificato. La validità del certificato è sospesa fino alla verifica delle correzioni e azioni correttive di ogni non conformità maggiore.

Per il rinnovo: qualora MTIC non sia in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, entro 6 mesi dopo l'ultimo giorno di rinnovo e comunque entro la scadenza del certificato, MTIC conduce un'altra fase 2 prima di raccomandare il rilascio della certificazione.

La verifica di efficacia del trattamento e azioni correttive per le non conformità minori e le opportunità di miglioramento vengono valutate da MTIC durante il successivo audit programmato.

4. Emissione e validità del certificato

Il certificato è emesso dal comitato di delibera di MTIC dopo aver ricevuto, esaminato e deliberato con esito positivo il rapporto del team di audit e altri documenti e dati costituenti la pratica di certificazione (tali dati possono essere informazioni di dominio pubblico, commenti dell'organizzazione sul rapporto di audit).

Il comitato di delibera può anche non approvare l'emissione della certificazione, in tale eventualità sarà cura del responsabile servizio certificazione e prova informare formalmente il cliente circa i motivi che hanno votato a tale decisione.

RG-MS-01 it	Rev. 0.5	8/14
Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà di MTIC INTERCERT S.r.l. e non possono essere copiate o comunicate a terze parti o utilizzate per scopi diversi da quelli per i quali viene fornito senza il consenso scritto di MTIC INTERCERT S.r.l. The information in this document is the property of MTIC INTERCERT S.r.l. and may not be copied or communicated to a third party or used for any purpose other than that for which it is supplied without the express written consent of MTIC INTERCERT S.r.l.		

La documentazione attestante la certificazione è costituita da:

- Audit report, riportante l'esito positivo dell'esame tecnico della pratica, le condizioni di mantenimento della certificazione tra cui la data di scadenza della stessa e i tempi entro cui deve essere effettuato il successivo audit di sorveglianza.
- Certificato che riporta: il numero identificativo (in caso di riemissione), la ragione sociale dell'organizzazione con relativo/i sito/i, lo standard applicabile ed eventuali documenti specifici predisposti dagli organismi di accreditamento, il campo di applicazione con eventuali esclusioni, il/i settore/i merceologico/i IAF (solo se previsto dal Regolamento Tecnico di riferimento), la data di prima emissione (in caso di riemissione del Certificato), la data di emissione corrente, la firma del legale rappresentante di MTIC o personale autorizzato, la data di scadenza. I certificati di organizzazioni multi-sito possono riportare in allegato l'elenco dei siti oggetto di certificazione o dei certificati collegati relativi ad ogni sito.

Ottenuto il certificato il cliente può fare richiesta per l'uso del marchio di certificazione (RG-GQ-01-02).

4.1. Variazione del campo di applicazione

L'organizzazione può richiedere la variazione del campo di applicazione del certificato seguendo lo stesso processo del rilascio iniziale.

La variazione può riguardare:

- Processi – prodotti – servizi;
- Siti produttivi;
- Reparti produttivi.

MTIC valuta la fattibilità di ogni richiesta di variazione del campo di applicazione e ne comunica l'esito al cliente.

La variazione può essere concessa solo a seguito di audit concluso con esito favorevole ed eseguito presso l'organizzazione prendendo a riferimento gli elementi del sistema di gestione oggetto di estensione.

L'audit da condurre per la variazione del campo di applicazione può essere effettuato in concomitanza con un audit di sorveglianza; MTIC calolerà in ogni caso del tempo aggiuntivo per la verifica delle variazioni richieste e formalizzerà un'apposita quotazione al cliente.

A seguito della verifica tecnica della pratica, indicata al cap. 4. Emissione e validità del certificato, è emesso il certificato revisionato con le attività oggetto di variazione.

Per alcuni schemi MTIC ha il diritto di ridurre il campo di applicazione del certificato per escludere le parti che non soddisfano i requisiti, qualora l'organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione. La riduzione è congruente con i requisiti della/e norma/e di riferimento.

4.2. Sospensione e ritiro del certificato

MTIC si riserva, in caso di motivi gravi, di procedere con la sospensione della certificazione rilasciata, motivando tale decisione per iscritto all'organizzazione. La sospensione può essere attuata nei seguenti casi:

- L'organizzazione richiede volontariamente la sospensione del certificato;
- L'organizzazione non utilizza correttamente il certificato e il marchio;
- L'organizzazione fa riferimento alla certificazione in modo scorretto;

RG-MS-01 it	Rev. 0.5	9/14
Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà di MTIC INTERCERT S.r.l. e non possono essere copiate o comunicate a terze parti o utilizzate per scopi diversi da quelli per i quali viene fornito senza il consenso scritto di MTIC INTERCERT S.r.l. The information in this document is the property of MTIC INTERCERT S.r.l. and may not be copied or communicated to a third party or used for any purpose other than that for which it is supplied without the express written consent of MTIC INTERCERT S.r.l.		

- L'organizzazione non è in regola con il pagamento delle attività già effettuate;
- L'organizzazione non comunica tempestivamente eventuali modifiche sostanziali al sistema di gestione incluse le modifiche societarie;
- L'organizzazione sia oggetto di reclami, azioni legali o altri procedimenti e fatti tali da poter compromettere o invalidare l'efficacia del sistema di gestione o sue componenti;
- casi gravi e motivati;
- L'organizzazione non esegue il audit aggiuntivo necessario a verificare la corretta ed efficace chiusura delle non conformità emerse nel corso dell'audit di certificazione, sorveglianza o di rinnovo;
- L'organizzazione non effettua l'audit di sorveglianza nei tempi previsti;
- I reclami non sono gestiti in modo corretto;
- L'organizzazione non informa tempestivamente MTIC riguardo azioni, a qualunque titolo, dell'autorità pubblica e/o i procedimenti legali in corso, incidenti o infortuni gravi, nel caso in cui sia in corso un procedimento giudiziario o sia stato attivato il processo di comunicazione preventivo di avvio di procedimento giudiziario nei confronti dell'organizzazione, MTIC si riserva la facoltà di procedere a una sospensione cautelativa del certificato fino al momento in cui gli elementi a base del procedimento avviato non siano stati chiariti e non risulti evidenza oggettiva del non coinvolgimento del sistema di gestione certificato o di suoi elementi o responsabilità, nel suddetto procedimento giudiziario;
- L'organizzazione modifica in modo sostanziale il proprio sistema di gestione senza informare MTIC;
- L'organizzazione è posta in liquidazione o conferita/ceduta a terzi e/o è acquisita da terzi o cessa l'attività o è ammessa al concordato, sia giudiziale che stragiudiziale, ovvero è dichiarata fallita.

Il periodo di sospensione di norma non può eccedere i 3 mesi.

MTIC informa il cliente mediante lettera raccomandata AR o via fax o per PEC con ricevuta di ricevimento comunicando anche le condizioni da rispettare per riattivare la certificazione.

La sospensione del certificato comporta:

- il divieto di utilizzo in qualsiasi forma e modo del certificato, del marchio e di qualsiasi riferimento o simbolo collegato alla certificazione MTIC;
- la notifica dello stato di sospensione su ns. sito.

Durante il periodo di sospensione la validità del certificato può essere ripristinata mediante l'esecuzione dell'audit. MTIC può richiedere di effettuare delle ore di verifica aggiuntive, al fine di valutare se il sistema di gestione dell'organizzazione continua a soddisfare i requisiti della/e norma/e di riferimento.

I costi dell'eventuale procedimento di sospensione e della riattivazione del certificato sono a carico dell'organizzazione.

Se l'organizzazione soddisfa le condizioni poste da MTIC al fine di riattivare la certificazione, il comitato di delibera procede alla revoca della sospensione oppure in caso contrario, provvede al ritiro della certificazione.

Il ritiro del certificato può avvenire nei seguenti casi:

- Scadenza del periodo di sospensione;
- L'organizzazione richiede volontariamente il ritiro del certificato;

RG-MS-01 it	Rev. 0.5	10/14
Le informazioni contenute in questo documento sono proprietà di MTIC INTERCERT S.r.l. e non possono essere copiate o comunicate a terze parti o utilizzate per scopi diversi da quelli per i quali viene fornito senza il consenso scritto di MTIC INTERCERT S.r.l. The information in this document is the property of MTIC INTERCERT S.r.l. and may not be copied or communicated to a third party or used for any purpose other than that for which it is supplied without the express written consent of MTIC INTERCERT S.r.l.		

- L'organizzazione non elimina nei tempi stabiliti le cause che hanno provocato la sospensione della certificazione;
- L'organizzazione non risolve nei tempi stabiliti le non conformità riscontrate;
- L'organizzazione rifiuta i previsti audit di sorveglianza e/o gli audit aggiuntivi;
- L'organizzazione cessa di esistere come entità legale in riferimento alle attività oggetto dello scopo del certificato;
- L'organizzazione comunica di non volere o potere adeguarsi alle eventuali modifiche delle regole di certificazione;
- L'organizzazione interrompe per oltre un anno le attività per le quali l'organizzazione ha ottenuto la certificazione del sistema di gestione;
- Casi gravi e motivati.
- La decisione di sospendere o ritirare la certificazione è presa dal comitato di delibera.
- MTIC informa l'organizzazione mediante lettera raccomandata AR o via fax o per PEC con ricevuta di ricevimento.
- Il ritiro del certificato comporta:
- La restituzione da parte dell'organizzazione dei certificati rilasciati, entro 10 giorni dalla ricezione del provvedimento di ritiro, presso il seguente indirizzo: MTIC INTERCERT S.r.l. – Via Moscova 11 – 20017 Rho, Milano - ITALIA;
- Il divieto di utilizzo in qualsiasi forma e modo del certificato, del marchio e di qualsiasi riferimento o simbolo collegato alla certificazione MTIC;
- La notifica dello stato di ritiro sul sito.

4.3. Riconoscimento e trasferimento della certificazione

MTIC riconosce la validità dei certificati rilasciati da altri organismi di valutazione della conformità accreditati da organismi riconosciuti e facenti parte dell'Accordo di Mutuo Riconoscimento (MLA - Multi Lateral Agreement) a meno che ciò non entri in contrasto con lo schema di certificazione stabilito da MTIC. La modalità di riconoscimento del certificato vengono trattate con procedura interna MTIC. Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita dell'organizzazione e prevede la verifica della sussistenza delle condizioni tramite l'esame dei seguenti aspetti:

- conferma che la certificazione del cliente rientri nell'ambito di applicazione accreditato dell'organismo di valutazione della conformità emittente e di MTIC;
- conferma che l'ambito accreditato dell'organismo di valutazione della conformità emittente cade nell'ambito del proprio ambito MLA dell'organismo di accreditamento;
- le ragioni per la richiesta del trasferimento;
- che il sito o i siti che desiderano trasferire la certificazione detengano un certificato valido;
- il rapporto di certificazione iniziale o il rapporto di audit di rinnovo più recente e successivi rapporti di sorveglianza; lo stato di tutte le non conformità emesse in relazione ai rapporti di audit sopra citati; qualsiasi altra documentazione pertinente disponibile per quanto riguarda il processo di certificazione. Se questi rapporti di audit non sono stati resi disponibili o se l'audit di sorveglianza o l'audit di rinnovo non sono stati eseguiti e completati come richiesto dal programma di audit dell'organismo di valutazione della conformità emittente, allora l'organizzazione deve essere trattata come un nuovo cliente;

- reclami ricevuti e azioni intraprese;
- considerazioni rilevanti per l'istituzione di un piano di audit e di un programma di audit. Il programma di audit stabilito dall'organismo di valutazione della conformità emittente dovrebbe essere riesaminato se disponibile;
- qualsiasi impegno in corso da parte del cliente trasferente con organismi di regolamentazione pertinenti allo scopo della certificazione rispetto alla conformità legale.

Il processo di trasferimento della certificazione avviene attraverso un riesame documentale delle informazioni sopra descritte. Qualora a seguito di tale riesame emerga la necessità di compiere degli approfondimenti, per esempio in presenza di non conformità maggiori aperte, MTIC conduce un audit di pre-transfer presso il cliente al fine di confermare la validità della certificazione.

In caso di certificazione sospesa o ritirata oppure nei casi in cui il certificato non sia più valido la richiesta deve essere trattata come nuova certificazione.

Nota: Il richiedente deve dichiarare la validità della certificazione tramite il documento "Informazioni specifiche per il trasferimento della certificazione".

5. Registrazione delle organizzazioni certificate

MTIC periodicamente aggiorna il proprio elenco delle organizzazioni certificate e provvede a informare, ove previsto, le parti interessate perché vengano aggiornati i rispettivi registri.

Le informazioni rese pubbliche sono le seguenti, fatte salve richieste specifiche da parte dell'organizzazione:

- Ragione sociale di ogni organizzazione certificata;
- Stato di validità della certificazione;
- Standard di riferimento per il sistema di gestione;
- Sito/i coperto/i dal certificato;
- Tipologia di prodotti, processi, servizi oggetto di certificazione.

L'elenco delle organizzazioni certificate MTIC è disponibile sul sito web.

Le organizzazioni certificate nello schema di gestione della sicurezza delle informazioni possono richiedere a MTIC il mascheramento oppure la non citazione della certificazione tra le informazioni rese al pubblico e riportate nel registro.

6. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

L'organizzazione, già certificata da MTIC o non ancora certificata, ma che comunque si avvale dei servizi di certificazione di MTIC, deve aver predisposto e attuato una procedura documentata per la gestione dei reclami e delle segnalazioni che assicuri:

- La registrazione dei reclami e delle segnalazioni, ricevute dai propri clienti e dalle parti interessate, connessi ai prodotti, processi, servizi cui il sistema di gestione si applica;
- L'esecuzione di appropriate indagini su tali reclami e segnalazioni e la relativa registrazione;
- L'adozione, se necessario, di azioni correttive e la loro registrazione;
- La risposta per iscritto al reclamante entro un intervallo di tempo prestabilito.

L'organizzazione deve tenere tali registrazioni a disposizione di MTIC, che potrà esaminarle in occasione degli audit.

Inoltre, se il reclamo si riferisce a settori IAF per i quali MTIC è in possesso di accreditamento, dette registrazioni devono essere tenute a disposizione per l'eventuale verifica dei rappresentanti dell'organismo che ha rilasciato l'accreditamento.

7. Modifiche al sistema di gestione e/o alle condizioni operative

L'organizzazione certificata deve assegnare a MTIC una copia controllata della propria documentazione del sistema di gestione e deve conservarla nel proprio archivio, mantenendola aggiornata. Tale documentazione costituisce il riferimento del team di audit durante gli audit.

Ogni eventuale modifica sostanziale apportata da un'Organizzazione al proprio sistema di gestione, compreso il/i sito/i indicato/i nel certificato, al relativo campo di applicazione o alla relativa documentazione sotto controllo, ai processi oggetto della certificazione, deve essere tempestivamente comunicata a MTIC mediante comunicazione scritta.

MTIC valuta la reale necessità di effettuare, in funzione di tali modifiche, un audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare direttamente un nuovo iter di certificazione.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o in casi gravi il ritiro della certificazione. L'organizzazione è inoltre tenuta a informare tempestivamente MTIC in occasione di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari, incidenti o casi di emergenza occorsi, non conformità legislative.

L'informazione deve essere relativa all'evento verificatosi e completata da una relazione nella quale si descrive la gestione dell'evento e quali ripercussioni esso ha avuto sul sistema di gestione. MTIC esamina l'informazione e la relazione al fine di valutarne la completezza ed efficacia e quindi decidere quale azione intraprendere:

- Conferma della certificazione;
- Necessità di effettuare un audit supplementare;
- Sospensione o ritiro della certificazione.

8. Modifiche alle regole di certificazione

MTIC ha la facoltà di modificare il proprio sistema di certificazione descritto nel presente regolamento.

In tal caso, però, MTIC consente alle organizzazioni già certificate di presentare osservazioni alle modifiche proposte.

MTIC, una volta decise le modifiche da apportare, deve specificare la data di entrata in vigore delle modifiche stesse e le conseguenti eventuali azioni correttive richieste alle organizzazioni, accordando loro un ragionevole periodo di tempo per adeguarsi.

Qualora un'organizzazione non possa o non voglia adeguarsi a tali nuove regole, MTIC procede al ritiro della certificazione.

9. Riservatezza e tutela della proprietà intellettuale

MTIC assicura che tutte le informazioni ottenute nel corso delle attività di certificazione ad eccezione di quanto descritto al cap. 5. Registrazione delle organizzazioni certificate, sono considerate confidenziali a tutti

i livelli della propria organizzazione, fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge o dagli organismi di accreditamento, i cui delegati possono accedere alle summenzionate informazioni, in tal caso MTIC s’impegna a informare per iscritto il cliente; ove terze parti le richiedano MTIC s’impegna a richiedere all’organizzazione autorizzazione per iscritto della diffusione di tali informazioni.

MTIC è altresì consapevole del proprio dovere di garantire la tutela delle informazioni proprietarie e di qualsiasi altro materiale e documento di proprietà intellettuale dell’organizzazione, intendendosi per informazioni proprietarie, a titolo esemplificativo e non esaustivo, qualsiasi idea, concetto, know-how, brevetti, progetti, prototipi, segreti industriali, informazioni finanziarie.

Questo principio di tutela non includerà quelle informazioni che siano divenute di dominio pubblico.

10. Reclami e ricorsi

Qualora un Cliente diretto o un Cliente indiretto dell’Organismo ritenga di dover sporgere reclamo in relazione ad un servizio fornito o ad un processo, ad un servizio, ad un prodotto, ad una persona o ad un sistema certificato dall’Organismo, o presentare un ricorso nei confronti di una decisione assunta dallo stesso, potrà inviare le proprie motivazioni in forma scritta all’Organismo, che saranno gestite secondo le modalità indicate nella procedura PR-GQ-06-02. La procedura è adottata nell’ultima revisione approvata, pubblicata sul sito web dell’Organismo.