



**SV CERTIFICATION SRO**

# Termini e condizioni per la certificazione dei sistemi di gestione

All.1 mod.03.02.03 Rev.01 del 01.10.2019

## Scopo e campo di applicazione

Scopo del presente documento è quello di definire i rapporti fra SV Certification e le Organizzazioni proprie clienti relativamente alla Certificazione dei Sistemi di Gestione in accordo ai requisiti della norma degli Organismi di Certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 e alle regole per l'accreditamento.

Attraverso il presente documento SV Certification si impegna:

- a operare secondo i principi di imparzialità e indipendenza;
- a non svolgere attività di consulenza;
- a fornire al cliente il servizio per le sedi e il campo di applicazione, come indicato nell'offerta che è parte integrante di questo documento;
- a informare il cliente dell'eventuale sospensione, revoca o rinuncia dell'accreditamento, nonché a supportare il cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; SV Certification non è responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla sospensione, revoca o rinuncia, dell'accreditamento; in questi casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con SV Certification, senza preavviso e senza costi aggiuntivi;
- a utilizzare personale dipendente o soggetti esterni che operano per conto di SV Certification, adeguatamente qualificati. Tali soggetti sono tenuti a firmare accordi di riservatezza e a operare secondo i principi di imparzialità e indipendenza.

## Requisiti generali

Affinché venga attivato il servizio di certificazione, il cliente deve soddisfare i seguenti requisiti:

- deve avere un Sistema di Gestione documentato in accordo ai requisiti della norma di riferimento richiesta e deve dimostrare di applicarlo operativamente;
- deve consentire il libero accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le proprie aree/sedi dove vengono svolte le attività rilevanti rientranti nel campo di applicazione richiesto;
- deve informare preventivamente SV Certification in caso di trasferimenti di proprietà, variazioni di indirizzi, apertura di nuove sedi, cambi di ragione sociale e di ogni variazione che possa influire sulla capacità ed efficacia del Sistema di Gestione, comprendendo tutte le situazioni difformi rilevate da qualsiasi Autorità di controllo nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative all'oggetto della certificazione;
- deve accettare, senza nessun costo aggiuntivo, l'eventuale presenza durante l'audit di rappresentanti dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di Osservatori;
- deve accettare tutte le condizioni contenute nel presente documento e nel modulo di accettazione dell'offerta.

## Iter di Certificazione

### 1. Domanda di offerta e riesame dell'offerta

Dopo aver ricevuto richiesta da parte del cliente attraverso il questionario compilato, SV Certification procede al riesame della domanda. Qualora dal riesame della domanda le informazioni siano incomplete o carenti, SV Certification richiede informazioni aggiuntive al cliente.

Il riesame della domanda da parte di SV Certification prende in considerazione i seguenti elementi:

- individuazione del gruppo di audit competente per il settore individuato per il cliente
- definizione tempi di audit come da documenti IAFMD05
- coerenza di tutti i dati forniti dal cliente

### 2. Emissione offerta

A seguito del riesame positivo viene emessa un'offerta economica in conformità al proprio tariffario disponibile su richiesta. L'offerta conterrà le seguenti informazioni:

- Standard di riferimento
- Settore NACE
- Tipo di accreditamento
- Scopo di certificazione richiesto
- Durata dell'audit di certificazione, sorveglianze e rinnovo

Con la firma dell'Offerta il richiedente dichiara espressamente di conoscere, comprendere e accettare integralmente il del presente documento.

SV Certification comunica, con anticipo, al cliente i nominativi del Gruppo di audit nel caso sussistano conflitti di interesse, il cliente può chiederne la sostituzione, entro 5 giorni lavorativi motivandone la richiesta.

### 3. Pre-audit (facoltativo)

Il cliente può chiedere lo svolgimento di un Audit Preliminare, che Tale audit, a titolo oneroso, ha lo scopo di valutare il grado di implementazione del Sistema di Gestione prima di attivare l'iter di certificazione.

Al termine del pre-audit non vengono rilasciati rapporti di non conformità, ma viene redatta una relazione che viene lasciata in copia al cliente

### 4. Audit iniziale di certificazione

L'audit di certificazione prevede sempre due fasi.

- **L'audit di fase 1**, che può essere svolto presso la sede del cliente o presso la sede di SV, comprende:
  - la verifica della documentazione di sistema;
  - la verifica che gli audit interni e il riesame della direzione siano stati svolti;
  - il riesame del campo di applicazione del Sistema di Gestione;
  - il riesame degli aspetti legali e regolamentari;
  - il riesame dell'assegnazione delle risorse per la fase 2 e la relativa pianificazione.

Al termine dell'audit di fase 1 viene redatto un rapporto indicando eventuali debolezze o criticità da risolvere prima della fase 2. Tale rapporto è comunicato al cliente.

L'audit di fase 2 dovrà essere eseguito non oltre 6 mesi dopo l'audit di fase 1, oltre tale periodo, la fase 1 dovrà essere ripetuta.

In alcuni casi (organizzazione con sistemi di gestione a bassa complessità o con ridotte dimensioni) la fase 2 potrà essere pianificata conseguentemente alla fase 1; in questi il cliente dovrà inviare, almeno 1 settimana prima dell'avvio dell'audit di fase 1 tutta la documentazione richiesta dal gruppo di verifica. Nel caso l'esito dell'audit di fase 1 risultasse negativo non si potrà proseguire con l'audit di fase 2 sino alla risoluzione delle criticità rilevate.

## Termini e condizioni per la certificazione dei sistemi di gestione

- **L'audit di fase 2**, che viene sempre eseguito presso la sede del cliente, comprende la verifica:
  - della chiusura dei rilievi emersi nell'audit di fase 1;
  - delle informazioni e delle evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
  - il monitoraggio, la misurazione, il reporting e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse;
  - del controllo operativo dei processi del cliente;
  - degli audit interni e del riesame della direzione;
  - della responsabilità della direzione per le politiche del cliente;
  - del sistema di gestione e le prestazioni con riferimento ai requisiti cogenti applicabili.

Al termine dell'audit il gruppo di audit lascia un rapporto al cliente dove verranno anche evidenziate le eventuali anomalie emerse classificandole come segue nel paragrafo seguente.

### 5. Classificazione rilievi

I rilievi riscontrati durante gli audit sono così classificati:

- **Non Conformità maggiore:**
  - mancato soddisfacimento di un requisito della norma tale da influenzare la capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati attesi
  - numero di non conformità minori associate allo stesso requisito che potrebbero evidenziare una debolezza sistemica

In caso di NC Maggiori il cliente deve proporre un piano di Azioni correttive entro 7 giorni dal termine dell'audit e completarle entro 90 giorni. L'efficacia delle azioni correttive può essere verificata dal Lead Auditor attraverso un verifica di follow up ( documentale o in sito)

- **Non conformità minore:**  
mancato soddisfacimento di un requisito non tale da ridurre la capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati attesi.

In caso di NC minori le correzioni ed azioni correttive devono essere comunicate entro 7 giorni dal termine dell'audit e la loro efficacia deve essere verificata dal Lead auditor durante la successiva verifica.

- **Osservazione:**  
una situazione rilevata nel corso dell'audit che può fornire spunti per un miglioramento del Sistema di Gestione.

### Decisione sulla certificazione

Il Comitato di delibera può essere composto da un solo membro o da più membri, in funzione delle necessità e delle competenze necessarie.

Al termine della verifica di certificazione il Lead Auditor invia a SV Certification tutta la documentazione.

Il Comitato di delibera verificherà la completezza di tutta la documentazione e delibera in merito alla concessione o meno della certificazione.

La certificazione potrà essere concessa soltanto in assenza di non conformità; in caso di non conformità rilevate in sede di audit la certificazione potrà essere concessa solo a completa chiusura delle stesse. A seguito della delibera positiva SV Certification emette il certificato di conformità.

Il certificato ha validità di 3 anni dalla data di delibera e riporterà i seguenti dati:

- Ragione sociale dell'organizzazione certificata
- Sede legale dell'azienda
- Indirizzo della sede/i oggetto di certificazione
- Norma di riferimento
- Campo di applicazione
- Numero di certificato
- Data di prima emissione
- Data di emissione corrente
- Data di scadenza

I dati relativi ai certificati emessi vengono riportati nell'elenco delle organizzazioni certificate sul sito [www.svgrouppcert.ch](http://www.svgrouppcert.ch).

### Audit di Sorveglianza

Lo scopo degli audit di sorveglianza è quello di verificare il mantenimento del sistema di gestione certificato.

In ogni audit verranno sempre verificati:

- Chiusura delle NC rilevate nel precedente audit
- Audit interni e riesame della direzione
- Trattamento dei reclami
- Controllo operativo dei processi
- Ogni modifica eventualmente intervenuta
- il monitoraggio, la misurazione, la registrazione e il riesame delle prestazioni a fronte degli obiettivi previsti
- Utilizzo dei marchi/loghi

Gli audit di sorveglianza avvengono con le stesse modalità previste per la fase 2 degli audit di certificazione.

La data dell'audit di prima sorveglianza sarà obbligatoriamente pianificata entro 12 mesi dall'ultimo giorno di audit di certificazione

La data dell'audit di seconda sorveglianza verrà pianificata entro i 12 mesi dall'ultimo giorno dell'audit precedente con una tolleranza di +/- 2 mesi

Gli audit di sorveglianza devono comunque essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare) fatta eccezione negli anni di rinnovo della certificazione.

### Audit di rinnovo

Qualora l'Organizzazione non abbia presentato disdetta nei termini previsti, SV Certification pianifica l'audit di rinnovo dopo 34 mesi e dall'ultimo giorno dell'audit di certificazione e, al più tardi, un mese prima della scadenza del certificato, in modo tale da provvedere, nei tempi previsti, al rinnovo.

Gli audit di rinnovo avvengono con le stesse modalità previste per la fase 2 degli audit di certificazione.

Può essere previsto un audit di fase 1 qualora siano intervenute modifiche significative nel sistema di gestione, nell'organizzazione o nel contesto in cui il sistema di gestione opera

Lo scopo è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia del Sistema di gestione.

L'audit di certificazione valuta la conformità a tutti i punti della norma applicabili, prende in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e comprende il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza.

## Termini e condizioni per la certificazione dei sistemi di gestione

### Audit con breve o senza preavviso

vengono svolti nel caso:

- siano state ricevute segnalazioni dal mercato
- vi gravi carenze del sistema di gestione
- su richiesta dell'Organismo di Accreditamento

Gli audit con breve preavviso vengono pianificati un preavviso minimo di 5 giorni.

L'Organizzazione non può ricusare il gruppo di auditor inviato per la verifica

### Estensione/riduzione scopo

L'intero iter di estensione/riduzione avviene secondo quanto previsto per la certificazione, fatto salvo che l'audit si concentra sugli aspetti aggiuntivi o modificati ed ha una durata commisurata all'entità della variazione; in particolare, gli audit di estensione non possono avere una durata inferiore a 0,5 giorno uomo

### Trasferimento da altro ente

Per il Trasferimento della certificazione da altro Ente Accreditato nell'ambito del mutuo riconoscimento internazionale, si applica quanto previsto dal documento IAF MD2.

Alla richiesta di trasferimento da altro ente SV Certification attraverso un riesame pre-transfer review verificherà che l'organizzazione richiedente soddisfi le seguenti condizioni:

- abbia un certificato in corso di validità accreditato rilasciato da un Ente di Certificazione firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento IAF/MLA
- che lo scopo rientri nell'accREDITamento delle attività di SV Certification
- che siano presenti tutti i rapporti dell'intero ciclo di certificazione
- che l'organizzazione non abbia nessun procedimento giudiziario in corso
- che siano presi in considerazione eventuali reclami ricevuti da parte dei clienti
- che l'ente di certificazione che ha rilasciato il certificato non abbia cessato l'attività o sia sospeso
- le motivazioni di richiesta per il trasferimento

Ad esito positivo del riesame verrà emesso il certificato attraverso il normale iter di delibera.

Il certificato emesso riporterà la data di prima emissione rilasciata dal precedente Ente, la data corrente coincidente con la delibera, la data di scadenza pari alla data di scadenza del certificato precedente.

Si ricorda che l'attività di trasferimento non potrà mai coincidere con gli audit di sorveglianza rinnovo.

### Riservatezza

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc.) relativi alle attività di Certificazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione sono considerati riservati e sono quindi gestiti in conformità alle disposizioni legislative vigenti in materia di tutela della privacy.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione ed all'Organizzazione in oggetto, nonché ai Rappresentanti degli Enti di accreditamento e controllo.

### Condizioni economiche

Gli importi relativi alle attività svolte devono essere corrisposti a SV Certification secondo quanto stabilito nell'offerta accettata dall'Organizzazione.

I compensi sono riferiti esclusivamente alle prestazioni e mai 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.

### Reclami e Ricorsi

Qualsiasi parte interessata a fronte di una situazione di insoddisfazione relativamente all'operato di SV Certification.

Entro 10 giorni dal ricevimento del reclamo, SV Certification comunica al reclamante di aver ricevuto il reclamo stesso.

Nel caso di reclamo fondato SV Certification provvederà al trattamento analizzando i fatti descritti, le registrazioni, i comportamenti degli auditor, ecc.

Sulla base di tali analisi, SV Certification provvederà alla correzione dell'evento e, quando sono note le cause, aprirà un'azione correttiva;