

**Indice**

<b>STATO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>2</b>
<b>1 SCOPO DEL REGOLAMENTO E AMBITO DI APPLICAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>2 IMPEGNI DI ANCIS (INCLUDE MODIFICHE A NORME E/O AL PRESENTE REGOLAMENTO) .....</b>	<b>3</b>
<b>3 IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE (INCLUDE MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE) .....</b>	<b>4</b>
<b>4 DEFINIZIONI (INCLUSA CLASSIFICAZIONE DELLE CARENZE) .....</b>	<b>5</b>
<b>5 INFORMAZIONI ACCESSIBILI AL PUBBLICO E A TERZI.....</b>	<b>6</b>
<b>6 FASI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE .....</b>	<b>7</b>
<b>7 VISITA PRELIMINARE.....</b>	<b>7</b>
<b>8 CONTRATTO E RIESAME DEL CONTRATTO.....</b>	<b>7</b>
<b>9 NOMINA DEL GRUPPO DI VALUTAZIONE .....</b>	<b>8</b>
<b>10 PREPARAZIONE DELLA VALUTAZIONE .....</b>	<b>8</b>
<b>11 VISITA DI STAGE 1.....</b>	<b>9</b>
<b>12 VISITA (INCLUSO PIANO DI VISITA) .....</b>	<b>10</b>
<b>13 CERTIFICATO DI CONFORMITÀ .....</b>	<b>13</b>
<b>14 VISITA SUPPLEMENTARE.....</b>	<b>13</b>
<b>15 RICONOSCIMENTO DI UN CERTIFICATO ACCREDITATO .....</b>	<b>13</b>
<b>16 SOSPENSIONE.....</b>	<b>14</b>
<b>17 RIDUZIONE E REVOCA .....</b>	<b>14</b>
<b>18 RINUNCIA .....</b>	<b>15</b>
<b>19 RICORSI VERSO ANCIS.....</b>	<b>15</b>
<b>20 RECLAMI VERSO ANCIS .....</b>	<b>16</b>
<b>21 RECLAMI VERSO ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE .....</b>	<b>16</b>
<b>APPENDICE A - PERIODICITÀ DELLE VISITE DI MANTENIMENTO (PERIODICHE E RIESAME TRIENNALE) .....</b>	<b>17</b>

Data di approvazione: 28 febbraio 2011

Revisione: 06

<b>STATO DEL DOCUMENTO</b>			
<b>SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</b>		<b>SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE</b>	
Revisione 00	24/11/1994 - Emissione	Revisione 00	08/09/1997 - Emissione
Revisione 01	27/09/1995 - Modifiche	Revisione 01	15/07/1999 - Modifiche
Revisione 02	24/04/1996 - Modifiche	Revisione 02	30/03/2000 - Modifiche
Revisione 03	27/01/1997 - Modifiche	Revisione 03	06/04/2001 - Modifiche
Revisione 04	29/12/1997 - Modifiche	---	---
Revisione 05	15/12/1998 - Modifiche	---	---
Revisione 06	15/07/1999 - Modifiche	---	---
Revisione 07	07/04/2000 - Modifiche	---	---
Revisione 08	06/04/2001 - Modifiche	---	---
Revisione 09	07/06/2002 - Modifiche	---	---
Revisione 00	20/02/2003 - Modifiche: integrazione presente documento dei documenti "Regolamento per la certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità" e "Regolamento per la certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale".		
Revisione 01	18/09/2003 - Modifiche		
Revisione 02	15/04/2004 - Modifiche		
Revisione 03	11/05/2006 - Modifiche		
Revisione 04	13/06/2008 - Revisione integrale (recepimento della norma ISO/IEC 17021).		
Revisione 05	15/04/2009 - Modifiche		
Revisione 06	28/02/2011 - Modifiche: In generale: <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Adeguamento riferimenti da SINCERT ad ACCREDIA.</li> <li>♦ Il contenuto del precedente capitolo 11 "Esame documentale" è stato distribuito tra i capitoli relativi alle singole visite.</li> </ul> In aggiunta: <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Paragrafo 3.2: precisata la necessità di adeguamento di ORG a tutti i documenti che ricadono nell'ambito del contratto di accreditamento.</li> <li>♦ Paragrafi da 4.9 a 4.12: adeguamento termini e definizioni per nuova classificazione delle carenze (non conformità, rilievi e raccomandazioni).</li> <li>♦ Paragrafo 5.7: riformulazione delle informazioni pubbliche da inviare all'organismo di accreditamento.</li> <li>♦ Capitoli 11 e 12: adeguamento delle modalità di gestione di rapporto di visita per nuova classificazione delle carenze ed introduzione del silenzio/assenso per la conferma del rapporto di visita.</li> <li>♦ Paragrafo 21.9: modificata previsione e modalità di pubblicizzazione dei reclami a carico delle organizzazioni certificate.</li> </ul>		

## **1 SCOPO DEL REGOLAMENTO E AMBITO DI APPLICAZIONE**

- 1.1 Il Regolamento prescrive gli impegni contrattuali tra ANCIS Srl (di seguito ANCIS) e le organizzazioni clienti (di seguito ORG) con riferimento al processo di rilascio e mantenimento di certificazione di Sistemi di gestione per la qualità (di seguito SGQ), Sistemi di gestione ambientale (di seguito SGA) e Sistemi di gestione della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (di seguito SCR).
- 1.2 Il Regolamento, per quanto compatibile, è utilizzabile anche per la certificazione di sistemi di gestione diversi da SGQ/SGA/SCR.
- 1.3 Il Regolamento è parte integrante del Contratto per la certificazione (di seguito Contratto) ed è reso disponibile a chiunque mediante pubblicazione nel sito [www.ancis.it](http://www.ancis.it). Nel sito è pubblicata anche la presentazione di ANCIS, i settori nei quali essa opera, l'*iter* di certificazione e la struttura operativa.
- 1.4 Le "Condizioni generali per la fornitura del servizio di certificazione" (inviata con la valutazione economica) ed il "Regolamento per l'utilizzo dei marchi di certificazione" sono anch'essi parti integranti del Contratto.
- 1.5 Negli eventuali contenziosi giudiziari ANCIS è rappresentata in giudizio dall'Amministratore Unico. Foro competente è in Milano. Peraltro, ANCIS intende di norma privilegiare soluzioni amichevoli di eventuali contenziosi utilizzando, ricorrendone le condizioni, forme di conciliazione stragiudiziali.
- 1.6 La norma di riferimento per la certificazione di SGQ è la ISO 9001. La norma di riferimento per la certificazione di SGA è la ISO 14001. La norma di riferimento per la certificazione di SCR è la BS OHSAS 18001 (il Sistema di ORG deve prendere in carico anche i principi di cui alle Linee Guida UNI INAIL, ILO e UE).
- 1.7 In accordo con ORG può essere presa a riferimento, in tutto o in parte, anche una normativa diversa, purché fondata su requisiti formali, certi e documentati; tale normativa viene richiamata nel Certificato di conformità.
- 1.8 Alle ORG viene raccomandato di utilizzare la terminologia di cui alla norma ISO/IEC 17000 e:
  - per SGQ, di cui alla norma ISO 9000;
  - per SGA, di cui alla norma ISO 14050;
  - per SCR, di cui alla norma BS OHSAS 18001.
- 1.9 La certificazione riguarda solo la conformità del SGQ/SGA/SCR alla/e norma/e di riferimento e non costituisce attestazione di rispetto, da parte di ORG, delle disposizioni cogenti.
- 1.10 La certificazione viene rilasciata solo ad ORG il cui SGQ/SGA/SCR sia stato riconosciuto conforme ai requisiti della/e norma/e di riferimento; i criteri di valutazione e le decisioni sono di esclusivo giudizio di ANCIS.

- 1.11 Modalità organizzative che comportino soluzioni diverse (ad esempio basate su contratti cosiddetti atipici come franchising, compartecipazioni, *etc...*) vengono valutate caso per caso.

## **2 IMPEGNI DI ANCIS (INCLUSE MODIFICHE A NORME E/O AL PRESENTE REGOLAMENTO)**

- 2.1 ANCIS è organismo di certificazione accreditato da ACCREDIA (ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO, di seguito denominato "organismo di accreditamento") per la certificazione di SGQ e di SGA; è prossimo l'*iter* per SCR.
- 2.2 L'accREDITAMENTO è riferito a categorie merceologiche (settori EA) ed i Certificati emessi in tale ambito recano, oltre a quello ANCIS, anche il logo ACCREDIA.
- 2.3 Quando i Certificati vengono emessi per settori EA non coperti da accreditamento, essi non recano il logo ACCREDIA. Settori/schemi accreditati ACCREDIA sono pubblicati nel sito [www.ancis.it](http://www.ancis.it).
- 2.4 Le ORG vengono informate tempestivamente della eventuale rinuncia, sospensione, revoca o riduzione dell'accREDITAMENTO per schema/settore nel quale ricade la propria certificazione e supportate nella fase di eventuale passaggio ad altro organismo di certificazione.
- 2.5 Le attività di valutazione vengono effettuate da valutatori in possesso di certificazione rilasciata da organismi di certificazione del personale accreditati in conformità alla norma ISO/IEC 17024.
- 2.6 ANCIS garantisce la partecipazione all'interno dei propri organi delle competenze tecniche relative a schemi/settori nei quali opera (processo di delibera) e delle parti interessate alla certificazione (Comitato per la salvaguardia della imparzialità).
- 2.7 L'accesso alle informazioni ed alla richiesta di certificazione è garantito a qualsiasi ORG.
- 2.8 ANCIS applica le proprie tariffe garantendo uniformità di applicazione.
- 2.9 Le valutazioni economiche vengono emesse a seguito di ricezione della "Richiesta di valutazione economica" ([www.ancis.it](http://www.ancis.it)), espongono separatamente le visite del ciclo triennale di certificazione e, per ciascuna visita, vengono indicati i giorni/uomo necessari per la valutazione.
- 2.10 Eventuali visite aggiuntive (ad esempio supplementari ed estensioni) sono quotate a parte.
- 2.11 ANCIS non fornisce servizi di consulenza alle ORG per l'impostazione o la modifica del loro SGQ/SGA/SCR così come non fornisce altri servizi di consulenza connessi al medesimo SGQ/SGA/SCR.
- 2.12 Al fine di garantire la imparzialità nell'ambito delle attività di certificazione, ANCIS ha adottato uno specifico Sistema di gestione del rischio.

- 2.13 Le risorse interne ed esterne che a qualsiasi titolo collaborano, sono contrattualmente vincolate al rispetto delle regole del Sistema di gestione di ANCIS in tema sia di indipendenza e di gestione di eventuale conflitto di interesse sia di trattamento dei dati; le informazioni acquisite rientrano nella tutela di cui al D. Lgs. 196/03.
- 2.14 ANCIS adotta tutte le misure possibili per garantire che documenti ed informazioni fornite da ORG nel corso del processo di certificazione o di cui ANCIS viene a conoscenza (ad esempio da reclamanti o da autorità) siano trattate con la massima riservatezza; a tale fine impegna specificamente i propri collaboratori sia interni sia esterni.
- 2.15 Ai sensi dell'articolo 1228 C.C. la responsabilità di ANCIS non si estende ai fatti dolosi o colposi dei terzi, collaboratori compresi.
- 2.16 I terzi sono tenuti all'obbligo di fedeltà di cui all'articolo 2105 C.C.
- 2.17 Ogni modifica intervenuta alla/e norma/e di riferimento o che ANCIS intenda apportare al proprio schema per la valutazione viene notificata formalmente alle ORG certificate ed in certificazione; le modifiche possono essere adottate da ANCIS a seguito di pubblicazione di nuove norme, a seguito di prescrizioni dell'organismo di accreditamento oppure a proprio insindacabile giudizio.
- 2.18 ANCIS comunica altresì il termine entro il quale il SGQ/SGA/SCR deve essere adeguato alle nuove disposizioni.
- 2.19 ORG ha facoltà di recedere dal Contratto con ANCIS a seguito delle modifiche intervenute, fatti salvi i termini previsti nelle "Condizioni generali per la fornitura del servizio di certificazione".
- 3 IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE (INCLUSE MODIFICHE AL SISTEMA DI GESTIONE)**
- 3.1 ORG si obbliga ad essere sempre conforme alle disposizioni di cui al presente Regolamento.
- 3.2 Il SGQ/SGA/SCR deve uniformarsi ad eventuale documentazione prescrittiva emessa dall'organismo di accreditamento relativa al settore/schema oggetto del Contratto o da esso richiamata come parte integrante del contratto di accreditamento con ANCIS (ad esempio: in tema di integrazione dei sistemi di gestione).
- 3.3 Per SCR la certificazione non può essere limitata ad alcuni processi/aree aziendali/siti all'interno della ORG che fanno riferimento allo stesso Datore di Lavoro. Ove una ORG disponga di più siti, tutti gli stessi dovranno avere integrato nel proprio sistema di gestione il SCR, il cui sviluppo, applicazione e certificazione dovrà rientrare in un programma definito dall'alta direzione. Tale programma, con le opportune giustificazioni tecniche relative ai siti esclusi, dovrà essere sottoposto ad ANCIS per la preventiva approvazione (vedasi documento RT12 di ACCREDIA per motivazioni delle esclusioni e definizione del programma).
- 3.4 ORG deve accettare la presenza degli ispettori dell'organismo di accreditamento quando sia stata campionata per una visita di accompagnamento o nell'ambito di eventuali programmi straordinari. Il paragrafo è applicabile per i Certificati coperti da accreditamento.
- 3.5 Il SGQ/SGA/SCR deve essere effettivamente attuato da almeno tre mesi e devono essere stati effettuati sia un ciclo completo di audit interni sia un riesame di direzione.
- 3.6 Audit interni e riesame di direzione devono essere effettuati almeno una volta all'anno.
- 3.7 Il SGQ/SGA/SCR deve prevedere strumenti che garantiscano identificazione ed applicazione delle disposizioni di legge e regolamenti applicabili al campo di applicazione oggetto del Contratto nonché registrazione di incidenti, anomalie, violazioni a disposizioni di legge e regolamenti.
- 3.8 Per SGA/SCR, ORG deve dimostrare di avere valutato, e valutare periodicamente, la conformità legislativa ed avere adottato provvedimenti per i casi di mancata osservanza. L'evidenza della conformità deve essere messa a disposizione di ANCIS.
- 3.9 RegISTRAZIONI (compreso qualsiasi reclamo, effetto negativo del SGQ/SGA/SCR, violazione e relativa gestione), documentazione, aree aziendali e risorse devono essere rese disponibili nel corso delle visite, per permettere ad ANCIS una corretta e completa valutazione del SGQ/SGA/SCR.
- 3.10 Ogni cambiamento che possa influenzare la capacità del SGQ/SGA/SCR di continuare a soddisfare i requisiti della/e norma/e di riferimento deve essere tempestivamente comunicato ad ANCIS che, valutata l'importanza delle modifiche, si riserva di effettuare un supplemento di verifica. Sono incluse modifiche di: struttura organizzativa, proprietà, siti, processi (questi ultimi qualora le modifiche siano significative).
- 3.11 ORG deve aver attivato al suo interno procedure o prassi che permettano di mantenere costantemente aggiornate le informazioni in possesso di ANCIS, incluse apertura/chiusura di siti.

- 3.12 ORG deve assegnare ad ANCIS, in forma controllata, copia di tutta la documentazione del SGQ/SGA/SCR (Manuale, procedure, istruzioni); tale documentazione viene conservata da ORG e resa disponibile al gruppo di valutazione in occasione delle visite. ORG non deve inviare ad ANCIS le revisioni dei documenti del SGQ/SGA/SCR se non formalmente richiesto. Le eventuali verifiche di conformità, qualora le modifiche non siano rilevanti, vengono effettuate in occasione della prima visita utile.
- 3.13 Nel fare riferimento alla certificazione (internet, pubblicità, documentazione informativa e generale, *etc...*) ORG deve garantire la conformità al presente Regolamento ed al "Regolamento per l'utilizzo dei marchi di certificazione" ed è tenuta a comunicare anche eventuali limitazioni o condizioni poste da ANCIS (includere eventuali riduzioni di cui al capitolo 18).
- 3.14 Qualora ORG intenda riprodurre il Certificato, ingrandendone o riducendone l'immagine, deve garantirne la integrale riproduzione e leggibilità, senza alcuna alterazione.
- 3.15 Qualsiasi riferimento alla certificazione deve essere divulgato/utilizzato in modo da non portare discredito ad ANCIS e non deve essere divulgato/utilizzato in modo ingannevole/non autorizzato, per evitare che venga compromessa la fiducia nel sistema di certificazione da parte del mercato.
- 3.16 I riferimenti alla certificazione devono essere coerenti con il Certificato di conformità (norma, campo di applicazione, siti) ed il Contratto.
- 3.17 Nessun documento, marchio o rapporto di visita né alcuna parte di questi devono essere utilizzati in modo ambiguo e/o ingannevole. Inoltre, il marchio non può essere utilizzato su rapporti di prova, taratura o ispezione.
- 3.18 Nei casi di sospensione, revoca, ritiro della certificazione ORG deve immediatamente interrompere qualsiasi riferimento alla certificazione; qualora campo o scopo di certificazione siano stati oggetto di riduzione, tutti i riferimenti alla certificazione devono essere aggiornati. Nei casi di revoca e rinuncia il Certificato deve essere restituito in via definitiva ad ANCIS.
- 3.19 Durante il periodo di sospensione della certificazione, ORG non può fare uso del Certificato né qualificarsi come ORG certificata.
- 3.20 ORG deve comunicare tempestivamente ad ANCIS tutte le situazioni difformi rilevate dalle autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, *etc...*, relative al campo di applicazione del Contratto.
- 3.21 ORG deve altresì comunicare senza ritardo ad ANCIS eventuali procedimenti legali (inclusi amministrativi), riguardanti il campo di applicazione del Contratto.
- 3.22 Deve, altresì, essere garantito ad ANCIS il tempestivo aggiornamento per i provvedimenti di cui in 3.20 e 3.21.
- 3.23 ORG si impegna alla completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione di ANCIS, la quale non assume alcuna responsabilità nei casi di comunicazioni non fornite o incomplete, così come nei casi in cui le stesse non corrispondano al vero o alla reale situazione.
- 3.24 Con riferimento allo svolgimento delle visite presso ORG, ANCIS deve ricevere informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare i gruppi di valutazione. ORG si impegna altresì a promuovere ed attuare, attraverso il proprio incaricato a ciò preposto, le misure e gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro che incidono sull'attività dei gruppi di valutazione ANCIS e che richiedono la tutela sia dei lavoratori sia di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro.
- 3.25 Qualora durante le visite ORG intenda avvalersi della presenza dei propri consulenti, in veste di osservatori, deve chiedere preventivamente ad ANCIS il consenso. In ogni caso i gruppi di valutazione considerano quali interlocutori i rappresentanti di ORG inseriti in organigramma.

#### **4 DEFINIZIONI (INCLUSA CLASSIFICAZIONE DELLE CARENZE)**

- 4.1 Organizzazione - Insieme di persone e mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni. Rientrano unità legali disciplinate sia dal diritto privato (ad esempio: imprenditore individuale, libero professionista, lavoratore autonomo, società, consorzi di diritto privato, enti pubblici economici, enti privati con e senza personalità giuridica) sia dal diritto pubblico (ad esempio: autonomie locali, istituti di formazione/scuole, enti pubblici non economici). Per SCR si intende organizzazione tutta la struttura che fa riferimento ad un unico Datore di Lavoro.
- 4.2 Campo di applicazione del Contratto - Servizi per i quali viene chiesta la certificazione ed effettuata la valutazione. Vengono inseriti nel Certificato di conformità.
- 4.3 Scopo di applicazione del Contratto - Sedi per le quali viene chiesta la certificazione ed effettuata la valutazione (sede/siti). Vengono inseriti nell'Allegato al Certificato di conformità.
- 4.4 Certificato accreditato - Certificato che, emesso da un organismo di certificazione in conformità alle condizioni previste dall'accREDITAMENTO, riporta il marchio di accREDITAMENTO.

- 4.5 Sito - Sede o unità operativa di ORG dotata di adeguata autonomia gestionale e/o operativa dove vengono svolte in modo non temporaneo attività proprie di ORG, ubicata in area sotto il controllo di ORG, inclusiva di ogni connesso o associato deposito (per materie prime, sottoprodotti, prodotti intermedi, prodotti finali e materiale di scarto) e di ogni impianto o infrastruttura (fissi o meno), coinvolti nelle attività. Ai fini del SCR, sito corrisponde alla definizione di unità produttiva di cui al D. Lgs. 81/2008.
- 4.6 Cantiere - Area in cui sono svolte le attività che sono sotto il controllo di ORG; si differenzia dal sito per la sua temporaneità.
- 4.7 Schema di valutazione della conformità: sistema di valutazione della conformità riguardante oggetti specificati di valutazione della conformità, ai quali si applicano gli stessi requisiti specificati, le stesse specifiche regole e le stesse procedure (da ISO/IEC 17000).
- 4.8 Servizio - Risultato di un processo. Il servizio è il risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il cliente ed è generalmente intangibile (da ISO 9000).
- 4.9 Non conformità - Mancato soddisfacimento di un requisito (da ISO 9000). ANCIS ha classificato le non conformità in funzione della loro gravità, in non conformità e rilievi.
- 4.10 "Non conformità": carenza del SGQ/SGA/SCR che ne può pregiudicare seriamente l'efficacia. A titolo esemplificativo: mancanza totale di un elemento del SGQ/SGA/SCR; assenza di una procedura richiesta in forma documentata dalla norma applicata; mancanza di adeguata autorità attribuita al rappresentante della direzione; inadempienze contrattuali relative ai paragrafi 3.20 e 3.21; omissione sistematica del rispetto di un requisito del SGQ/SGA/SCR o di una procedura; mancanza del riesame da parte della direzione; mancanza di un ciclo completo di verifiche ispettive interne; assenza di modalità per la gestione dei reclami o inefficacia del relativo processo; mancata osservanza di disposizioni cogenti applicabili al SGQ/SGA/SCR; per SGQ mancata definizione di un processo fondamentale di realizzazione del servizio o di supporto; per SGA inadeguatezza della metodologia adottata per la valutazione degli aspetti ambientali diretti (che ORG ha sotto controllo) e/o indiretti (che ORG può solo influenzare) delle attività e degli impatti associati; per SGQ assenza di procedure/prassi per lo svolgimento dei processi di realizzazione del servizio; per SGA mancanza di una o più autorizzazioni amministrative; per SCR inadeguatezza della metodologia adottata per la identificazione e valutazione dei rischi riferita a tutte le persone che prestano la loro opera per ORG; mancanza del controllo operativo della sicurezza sulle attività.

Per le non conformità sono richieste azioni correttive, formalizzate nel piano di rientro, le quali devono essere approvate da ANCIS e successivamente verificate in termini di efficacia di chiusura prima degli atti di delibera/conferma della certificazione.

- 4.11 "Rilievo": carenza del SGQ/SGA/SCR che, pur potendo causare eventi non conformi, non ne pregiudica seriamente l'efficacia. A titolo esemplificativo: scarsa chiarezza delle procedure documentate; omissione temporanea o locale di un requisito del SGQ/SGA/SCR o di una sua procedura; necessità di documentazione integrativa. Per i rilievi sono richieste azioni correttive, formalizzate nel piano di rientro, le quali devono essere approvate da ANCIS.
- 4.12 Sono inoltre indicate nel rapporto di ANCIS le eventuali "raccomandazioni", che sono da intendersi come opportunità di miglioramento e come tali non necessitano di azioni correttive da inviare a ANCIS.

## **5 INFORMAZIONI ACCESSIBILI AL PUBBLICO E A TERZI**

- 5.1 Informazioni accessibili al pubblico riguardano: tipologie di certificazioni rilasciate da ANCIS e aree geografiche di riferimento; descrizione dei processi di certificazione (in termini di rilascio, mantenimento, riesame triennale, estensione, supplementi, riconoscimento di certificazione accreditata, riduzione, sospensione, revoca, rinuncia); stato delle certificazioni rilasciate (sia in termini complessivi sia con riferimento ad una specifica ORG qualora aventi diritto chiedano conferma di validità della certificazione).
- 5.2 Tipologie di certificazioni rilasciate ed aree geografiche di riferimento sono accessibili tramite il sito [www.ancis.it](http://www.ancis.it).
- 5.3 I processi di certificazione sono descritti nel presente Regolamento, pubblicato nel sito [www.ancis.it](http://www.ancis.it).
- 5.4 Lo stato delle certificazioni rilasciate in termini complessivi è reso accessibile tramite il sito [www.ancis.it](http://www.ancis.it) nel quale è pubblicato il Registro delle organizzazioni certificate, aggiornato su base mensile. I Certificati revocati e sospesi sono riportati in una apposita sezione accessibile tramite link dalla pagina web del Registro e vengono movimentati non appena adottati i relativi provvedimenti o alla loro scadenza. I Certificati ritirati e rinunciati vengono espunti ad ogni aggiornamento del Registro. Per le ORG multilocalizzate il Registro elenca tutti i siti coperti dallo scopo di certificazione del Contratto.
- 5.5 Il Registro viene trasmesso all'organismo di accreditamento secondo tempi e modalità da esso prescritte, per la pubblicazione del registro delle "Organizzazioni/aziende con sistema di gestione certificato".

5.6 Lo stato della certificazione di una specifica ORG è reso accessibile con comunicazione *ad hoc* qualora pervenga richiesta (ad esempio da una stazione appaltante) circa la validità del Certificato. Inoltre ANCIS si riserva di dare ogni più opportuna informativa circa le certificazioni rilasciate alle autorità aventi diritto. ORG viene sempre informata in copia per conoscenza.

5.7 Informazioni accessibili a terzi, con riferimento all'organismo di accreditamento, riguardano: eventuale processo di certificazione che termini con esito negativo per il quale ANCIS ha l'obbligo di dare comunicazione all'organismo di accreditamento; qualora intervengano rinunce, revoche e sospensioni ANCIS è tenuta a notificare con motivazione all'organismo di accreditamento; documenti e registrazioni di ORG quando venga campionata dall'organismo di accreditamento per una visita di accompagnamento; documenti e registrazioni qualora ORG sia coinvolta in procedimenti legali, inclusi amministrativi.

5.8 In assenza del consenso scritto di ORG, nessuna informazione viene divulgata ad altri terzi.

5.9 Dove la legge richieda che informazioni siano rese note a terzi, ORG viene messa al corrente circa le informazioni fornite, come previsto dalle leggi.

## **6 FASI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE**

6.1 Le fasi per il rilascio sono: visita preliminare; ricezione della Domanda di certificazione e riesame del contratto; nomina del gruppo di valutazione; preparazione della valutazione; visita di stage 1; visita iniziale (incluso relativo piano di visita); delibera; emissione del Certificato.

6.2 Le fasi per il mantenimento annuale sono: nomina del gruppo di valutazione; preparazione della valutazione; visita periodica (incluso relativo piano di visita); esito visita; conferma del Certificato.

6.3 Le fasi per il riesame triennale sono: conferma del Contratto e relativo riesame; nomina del gruppo di valutazione; preparazione della valutazione; visita di stage 1 (se necessario); visita di riesame (incluso relativo piano di visita); delibera; revisione del Certificato.

6.4 Poiché il ciclo triennale di certificazione è ripetitivo, le fasi descritte nei capitoli seguenti vengono descritte una volta sola per l'intero ciclo, richiamando eventuali attività specifiche.

6.5 Fattispecie che possono realizzarsi in aggiunta al ciclo triennale di certificazione sono: visita supplementare, visita di estensione, visita di riconoscimento di certificazione accreditata (di seguito visita di riconoscimento).

## **7 VISITA PRELIMINARE**

7.1 ORG può chiedere lo svolgimento di una visita preliminare avente lo scopo di valutare la preparazione alla esecuzione della valutazione iniziale.

7.2 La visita preliminare non fa parte dell'*iter* di certificazione e nel corso della stessa non vengono rilevate non conformità, ma solo osservazioni formalizzate nel Rapporto di visita.

7.3 La visita preliminare non corrisponde allo stage 1 e non è sostitutiva di alcuna successiva fase di valutazione.

## **8 CONTRATTO E RIESAME DEL CONTRATTO**

8.1 Per il rilascio ORG deve presentare la Domanda e gli allegati in essa previsti utilizzando il modulo fornito da ANCIS la quale trattiene copia di tutta la documentazione così come di tutta quella acquisita nel corso delle valutazioni.

8.2 Per la visita di estensione, la presentazione della Domanda o di documentazione equivalente è decisa da ANCIS in rapporto alla natura della estensione. ORG può scegliere di effettuare l'estensione in occasione della visita periodica o di riesame triennale.

8.3 Per il riesame triennale, ove ORG non abbia dato comunicazione della sua intenzione di non proseguire la certificazione, nei termini indicati nelle "Condizioni generali per la fornitura del servizio di certificazione", il Contratto viene automaticamente rinnovato.

8.4 La lingua ufficiale è l'italiano (salvo diversi accordi).

8.5 Per SGA tra i documenti da presentare è prevista anche la AAI; qualora ORG abbia realizzato documentazione equivalente, questa deve includere: elenco di tutti gli aspetti ambientali diretti e/o indiretti delle attività, classificati in significativi e non, e relativi criteri di valutazione della influenzabilità (per gli indiretti) e della significatività (procedura o documento equivalente).

8.6 Per SCR tra i documenti da presentare è previsto anche il DVR; qualora ORG abbia realizzato documentazione equivalente, questa deve includere: elenco di tutti i rischi diretti e/o indiretti delle attività, classificati in significativi e non, e relativi criteri di valutazione. Tale processo deve avere come dati di uscita le informazioni necessarie alla valutazione delle cause dei rischi e delle relative misure tecnico-gestionali di protezione e prevenzione.

8.7 Per SGQ/SGA/SCR ORG deve allegare alla Domanda di certificazione informativa circa eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso riguardanti il campo di applicazione oggetto del Contratto.

8.8 Per SCR ORG deve allegare alla Domanda di certificazione una dichiarazione circa l'esistenza o meno di pregresse sanzioni e/o condanne relativamente ad aspetti organizzativi e/o tecnici aventi in oggetto la salute e sicurezza sul lavoro.

- 8.9 Per SCR ORG deve allegare alla Domanda di certificazione una dichiarazione di consapevolezza che la conformità ai requisiti di legge è pre-requisito per rilascio e mantenimento della certificazione BS OHSAS 18001 e che la responsabilità circa la medesima conformità legislativa è a carico di ORG.
- 8.10 Quando richiesto da ANCIS, ORG deve presentare il Manuale del SGQ/SGA/SCR di descrizione della politica, degli obiettivi e del programma messo in atto, che copra i requisiti della/e norma/e di riferimento. Una tabella comparativa tra i requisiti della/e norma/e di riferimento ed i paragrafi del Manuale o di altri documenti del SGQ/SGA/SCR può costituire utile strumento integrativo ai fini della valutazione.
- 8.11 Nel caso di partecipazione a gruppi, il Manuale deve chiaramente esplicitarne la partecipazione e le interrelazioni.
- 8.12 Per SGQ qualora documentazione relativa alla identificazione, sequenza ed interazioni dei processi non sia inclusa nel Manuale, la stessa deve essere presentata ad ANCIS in quanto parte integrante dei documenti di sistema.
- 8.13 Per SGQ la eventuale non applicabilità di taluni requisiti deve essere motivata e comunque limitata ad uno o più del solo requisito 7 della norma ISO 9001.
- 8.14 Per SGA/SCR qualora documentazione relativa alla identificazione degli elementi e relative interazioni non sia inclusa nel Manuale, la stessa deve essere presentata ad ANCIS in quanto parte integrante dei documenti di sistema.
- 8.15 Per SGA/SCR eventuali esclusioni di processi e/o siti dal campo/scopo di certificazione devono essere motivati nel Manuale e tali da non pregiudicare la credibilità del SGA/SCR (vedansi documenti RT09 e RT12 di ACCREDIA).
- 8.16 Tra i documenti da presentare, qualora esistenti, sono inclusi elenchi analitici di siti/cantieri, comprensivi di ogni informazione utile per la valutazione di ORG e per la successiva emissione del Certificato.
- 8.17 Informazioni e documenti forniti vengono esaminati per verificare che i requisiti per la certificazione siano chiaramente definiti, che non ci siano divergenze di interpretazione e che il Contratto sia adempibile da ANCIS sotto ogni aspetto. Eventuali integrazioni possono rendersi necessarie.
- 8.18 ANCIS comunica quindi ad ORG il perfezionamento (o conferma o integrazione) del Contratto, oppure le ragioni dell'eventuale diniego, e richiama la applicazione dei documenti contrattuali di riferimento. Il Contratto può essere accettato con riserva qualora informazioni e documenti forniti non siano completi.
- 8.19 Qualora la documentazione contrattuale non pervenga entro tre mesi dalla presentazione della Domanda, quest'ultima decade e ORG dovrà reiterare la Domanda.

## **9 NOMINA DEL GRUPPO DI VALUTAZIONE**

- 9.1 ANCIS comunica ad ORG il gruppo di valutazione (incluso il Responsabile ed i rispettivi ruoli) incaricato di effettuare la valutazione: il gruppo è composto da valutatori di SGQ/SGA/SCR (in ragione dello schema oggetto di valutazione), da eventuali esperti tecnici (SGQ/SGA/SCR) e da eventuali esperti di legislazione (SGA/SCR).
- 9.2 Il gruppo può includere valutatori di SGQ/SGA/SCR in addestramento e/o osservatori.
- 9.3 Il numero di componenti del gruppo è stabilito da ANCIS in relazione a dimensioni/attività di ORG ed al numero di siti/cantieri da visitare.
- 9.4 Il Responsabile del gruppo coordina le attività dei singoli componenti.
- 9.5 ORG ha facoltà di non accettare (formalmente e con motivazione) la nomina di componenti il gruppo, qualora ravvisi conflitti di interessi o altre gravi ragioni, entro cinque giorni di calendario dalla data di ricezione della comunicazione.
- 9.6 Al gruppo di valutazione possono associarsi ispettori dell'organismo di accreditamento qualora ORG sia stata campionata per la visita di accompagnamento.
- 9.7 In aggiunta, l'organismo di accreditamento ha anche facoltà di chiedere la partecipazione alle visite di un suo rappresentante dandone avviso con minimo anticipo sia ad ANCIS sia ad ORG ("Programma di sorveglianza straordinario" dell'organismo di accreditamento).

## **10 PREPARAZIONE DELLA VALUTAZIONE**

- 10.1 ANCIS elabora il programma per la valutazione con l'obiettivo di coprire, tra visita iniziale e due visite periodiche (tre visite periodiche per SCR), tutti i processi/attività del SGQ e/o tutti gli aspetti/impatti ambientali del SGA e/o tutti i rischi del SCR. Per il settore EA28 SGQ le modalità per la verifica di processi/attività sono definite nel documento SINCERT (ora ACCREDIA) RT05.
- 10.2 Il SGQ/SGA/SCR viene verificato interamente almeno una volta nell'arco di ciascun triennio.
- 10.3 Il programma per la valutazione viene elaborato anche, ove esistenti, per la verifica di siti/cantieri/turni coperti dallo scopo di certificazione.
- 10.4 Il programma viene elaborato in fase di rilascio, riesaminato in fase di mantenimento annuale e rielaborato in fase di riesame triennale e di estensione.

10.5 Ai fini della scelta dei cantieri da verificare durante la visita, è a carico di ORG la presentazione ad ANCIS, entro trenta giorni dalla data prevista per la visita, dell'aggiornamento dell'elenco cantieri. In difetto, la scelta è effettuata durante la riunione di apertura dal gruppo di valutazione, scegliendo tra quelli attivi alla data della visita. Fa eccezione il settore EA 28 (SGQ/SGA/SCR), per il quale l'aggiornamento deve necessariamente essere acquisito per la predisposizione del piano di visita.

## 11 VISITA DI STAGE 1

11.1 Lo stage 1 è sempre obbligatorio in fase di rilascio costituisce la prima fase della valutazione iniziale e viene effettuato in tempi diversi rispetto alla visita iniziale.

11.2 In fase di riesame triennale può rendersi necessario lo svolgimento dello stage 1 a seguito di rilevanti modifiche al SGQ/SGA/SCR, ad attività/organizzazione od al contesto legislativo di riferimento. ORG viene informata con l'invio della valutazione economica, fermo restando che in questa fase lo stage 1 si sostanzia, normalmente, in un tempo di visita maggiore e viene effettuato unitamente alla visita di riesame.

11.3 Per SGA/SCR lo svolgimento è sempre presso ORG.

11.4 Per SGQ lo svolgimento è presso ORG. Eventuali eccezioni devono essere motivate in termini sia di dimensioni/attività/localizzazioni sia di assenza di pregiudizio agli obiettivi del medesimo stage 1, così come definito nel presente capitolo.

11.5 Gli obiettivi dello stage 1 sono:

11.5.1 sottoporre a valutazione la documentazione di SGQ/SGA/SCR;

11.5.2 valutare localizzazioni e condizioni particolari delle sedi di ORG (sede/siti/cantieri) ed intraprendere uno scambio di informazioni con il personale al fine di stabilire il grado di preparazione per la visita iniziale;

11.5.3 riesaminare lo stato e la comprensione di ORG riguardo ai requisiti della/e norma/e di riferimento, con particolare riguardo alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del SGQ/SGA/SCR;

11.5.4 raccogliere le informazioni necessarie riguardanti campo e scopo di certificazione del Contratto (inclusa la coerenza con la Domanda), processi/aspetti ambientali e rischi (SGA/SCR), localizzazione di processi/aspetti ambientali e rischi (SGA/SCR), aspetti legali/regolamentati aventi in oggetto campo e scopo di certificazione del Contratto;

11.5.5 riesaminare la adeguatezza delle risorse per la visita iniziale e concordarne con ORG i dettagli;

11.5.6 acquisire elementi per la pianificazione della visita iniziale, mediante una sufficiente conoscenza del SGQ/SGA/SCR nonché di attività/localizzazioni con riferimento ai possibili aspetti significativi;

11.5.7 valutare se gli audit interni ed il riesame di direzione sono stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del SGQ/SGA/SCR fornisca evidenza che ORG sia nelle condizioni di sostenere la visita iniziale.

11.6 Per SGA lo stage 1 ha anche i seguenti obiettivi:

11.6.1 accertare che tutte le autorizzazioni amministrative relative alle attività oggetto del Contratto siano disponibili o richieste da almeno sei mesi (fatta eccezione per Certificato di Prevenzione Incendi);

11.6.2 verificare le registrazioni sulle quali ORG ha basato la propria valutazione di conformità legislativa;

11.6.3 verificare che AAI sia coerente con campo/scopo di certificazione: attività, aspetti diretti ed indiretti, impatti, influenzabilità.

11.7 Per SCR lo stage 1 ha anche i seguenti obiettivi:

11.7.1 accertare che tutte le licenze, permessi, autorizzazioni relative alle attività oggetto del Contratto siano disponibili (compresa la conformità alla direttiva antincendio ove applicabile);

11.7.2 verificare le registrazioni sulle quali ORG ha basato la propria valutazione di conformità legislativa;

11.7.3 valutare la coerenza del SCR rispetto ai contenuti del DVR ed a quello per la gestione dell'emergenza;

11.7.4 verificare la consapevolezza delle risorse umane in tema di salute e sicurezza; le relative evidenze sono raccolte anche mediante interviste alle medesime risorse.

11.8 Lo stage 1 si estende a sede ed eventuali siti/cantieri (previamente comunicati) al fine di acquisire un quadro complessivo delle attività.

11.9 ORG deve rendere disponibile:

11.9.1 copia di atti/documenti (ad esempio: autorizzazioni, licenze, iscrizioni ad ordini/albi/registri/*etc.*) necessari per esercizio/svolgimento delle attività, inclusi eventuali accordi con le Autorità;

11.9.2 elenco dei principali documenti del SGQ/SGA/SCR (se non presenti nel Manuale);

11.9.3 programmazione periodica degli audit interni e copia dei verbali dell'ultimo ciclo completo per l'intero campo/scopo oggetto del Contratto;

11.9.4 verbale dell'ultimo riesame di direzione;

11.9.5 documento contenente gli obiettivi di miglioramento in corso;

- 11.9.6 registro e/o copia delle non conformità emesse negli ultimi 12 mesi;
  - 11.9.7 registro e/o copia delle azioni correttive e preventive emesse negli ultimi 12 mesi;
  - 11.9.8 elenco macchinari, impianti, attrezzature, dispositivi di misura e relative modalità di gestione.
- 11.10 Per SGA ORG deve rendere disponibile anche:
- 11.10.1 la gestione dei reclami ambientali e le eventuali azioni intraprese;
  - 11.10.2 le registrazioni sulle quali è stata basata la valutazione di conformità legislativa.
- 11.11 Per SCR ORG deve rendere disponibile anche:
- 11.11.1 la gestione dei reclami in tema di salute e sicurezza e le eventuali azioni intraprese;
  - 11.11.2 le registrazioni sulle quali è stata basata la valutazione di conformità legislativa;
  - 11.11.3 la analisi storica dei dati relativi agli infortuni.
- 11.12 ANCIS comunica l'esito dello stage 1 mediante il Rapporto di visita nel quale sono riportate le risultanze ed incluse eventuali carenze (anche di tipo documentale) a fronte delle quali ORG deve provvedere con un piano di rientro.
- 11.13 In presenza di non conformità la relativa chiusura, normalmente verificata su base documentale, è condizione necessaria per confermare ad ORG lo svolgimento della visita iniziale.
- 11.14 In presenza di rilievi la relativa chiusura viene effettuata presso ORG in occasione della visita iniziale, come attività preliminare; qualora i rilievi non siano chiusi vengono riportati nel Rapporto di visita e possono, in ragione delle risultanze complessive della visita iniziale, essere riclassificate a livello di non conformità.
- 11.15 Per SGA/SCR, qualora venga rilevata la mancanza di una o più autorizzazioni richieste dalla normativa viene rilevata una non conformità. La certificazione può essere concessa solo dopo l'ottenimento della/e autorizzazione/i da parte delle Autorità preposte. Solo per SGA, in mancanza di risposta da parte delle Autorità la certificazione può essere concessa, qualora non vi siano altri motivi ostativi, non prima che siano trascorsi sei mesi dalla presentazione della domanda di autorizzazione. Tale prescrizione è in ogni caso applicabile per tutte le visite.
- 11.16 Il piano di rientro deve essere presentato dopo la scadenza di 15 giorni di calendario dalla data di conclusione della visita senza alcuna comunicazione da ANCIS (silenzio/assenso), oppure dopo comunicazione ANCIS di rettifica delle risultanze dello stage 1.
- 11.17 Ove ORG non concordi con una o più carenze ha facoltà di procedere alla sua contestazione direttamente al termine dello stage 1 oppure entro 15 giorni di calendario dalla data di conclusione della visita (termine stabilito per la conferma con silenzio/assenso del rapporto), oppure dopo comunicazione ANCIS di rettifica delle risultanze dello stage 1.
- 11.18 ANCIS, operati gli accertamenti ritenuti opportuni, comunica ad ORG la propria valutazione al riguardo. Nel caso permangano diversità di vedute sulle carenze, ANCIS attiva la gestione di ricorsi e reclami, in accordo ai capitoli 19 e 20.
- 11.19 Nel Rapporto di visita è stimato il tempo necessario ad ORG per lo svolgimento della visita iniziale.

## **12 VISITA (INCLUSO PIANO DI VISITA)**

- 12.1 Il capitolo si riferisce a visita iniziale, visita periodica, visita di riesame triennale, visita di estensione, visita di riconoscimento (di seguito denominate "visita", con richiami specifici qualora vi siano differenze).
- 12.2 La visita è sempre svolta presso ORG.
- 12.3 ANCIS concorda con ORG lo svolgimento della visita una volta terminata con esito positivo la fase antecedente. La visita iniziale viene effettuata dopo un congruo periodo dalla data dello stage 1, affinché ORG possa essere nelle condizioni di risolvere eventuali carenze rilevate ed ANCIS possa, se necessario, rivedere le proprie disposizioni per la visita iniziale.
- 12.4 Per le visite periodiche e di riesame triennale la periodicità deve rispettare quanto previsto in Appendice A.
- 12.5 ANCIS si riserva il diritto di estendere la visita presso i fornitori dell'ORG qualora il gruppo di valutazione ritenga rilevante l'impatto di processi/servizi/prodotti forniti in relazione ai servizi erogati sotto il controllo del SGQ/SGA/SCR (outsourcing).
- 12.6 Il piano della visita prevede la verifica di tutti i requisiti della/e norma/e di riferimento per visita iniziale e di riesame triennale; il campionamento dei requisiti per visita periodica anche sulla base dei risultati delle precedenti visite e/o di modifiche intervenute al SGQ/SGA/SCR; il campionamento dei requisiti applicabili per visita di estensione.
- 12.7 Qualora il Contratto includa siti/cantieri, il piano della visita è comprensivo della sede e di parte dei siti/cantieri, con l'obiettivo di garantire la completa attuazione del programma per la valutazione.
- 12.8 Il piano di visita viene inviato ad ORG da ANCIS almeno 7 giorni di calendario prima della visita.
- 12.9 La visita iniziale costituisce la seconda fase della valutazione iniziale.
- 12.10 L'obiettivo della visita iniziale è valutare attuazione ed efficacia del SGQ/SGA/SCR. Il gruppo di valutazione deve avere accesso e valutare:

- 12.10.1 informazioni ed evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della/e norma/e di riferimento;
- 12.10.2 monitoraggio, misurazione, rendicontazione e riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle attese della/e norma/e di riferimento);
- 12.10.3 prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;
- 12.10.4 tenuta sotto controllo dei processi;
- 12.10.5 audit interni e riesame di direzione;
- 12.10.6 responsabilità della direzione per le politiche del SGQ/SGA/SCR;
- 12.10.7 collegamenti fra requisiti della/e norma/e di riferimento, politica, obiettivi e traguardi delle prestazioni (coerentemente alle attese della/e norma/e di riferimento), prescrizioni legali applicabili, responsabilità, competenza del personale, attività, procedure, dati di prestazioni, risultanze e conclusioni degli audit interni.
- 12.11 L'obiettivo della visita periodica è valutare il mantenimento nel tempo di attuazione ed efficacia del SGQ/SGA/SCR: gli elementi di cui in 12.10 costituiscono i riferimenti per la valutazione periodica, fatto salvo il campionamento dei requisiti della/e norma/e di riferimento. Vengono comunque sempre verificate attuazione ed efficacia delle azioni correttive a seguito delle carenze rilevate nella visita precedente (qualora non già verificate); nei casi di mancata attuazione/efficacia, i rilievi possono essere classificati come non conformità.
- 12.12 L'obiettivo della visita di riesame triennale è valutare il continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della/e norma/e di riferimento affinché sia possibile confermare la continua conformità e l'efficacia del SGQ/SGA/SCR nel suo complesso (documentale e attuativo), nonché la continua pertinenza ed applicabilità a campo/scopo di certificazione del Contratto. Vengono comunque sempre verificate attuazione ed efficacia delle azioni correttive intraprese a seguito delle carenze rilevate nella visita precedente (qualora non già verificate); nei casi di mancata attuazione/efficacia, i rilievi possono essere classificati come non conformità. Ai fini della valutazione, ANCIS considera anche le prestazioni del SGQ/SGA/SCR nell'arco del periodo di certificazione e riesamina i precedenti rapporti di visita.
- 12.13 L'obiettivo della visita di estensione è valutare documentazione, attuazione ed efficacia del SGQ/SGA/SCR con riferimento all'oggetto dell'estensione ed il continuo soddisfacimento dei requisiti della/e norma/e di riferimento che hanno impatto sulle modifiche intervenute al SGQ/SGA/SCR. Vengono comunque sempre verificate attuazione ed efficacia delle azioni correttive intraprese a seguito delle carenze rilevate nella visita precedente (qualora non già verificate); nei casi di mancata attuazione/efficacia, i rilievi possono essere classificati come non conformità.
- 12.14 L'obiettivo della visita di riconoscimento è il medesimo in rapporto al fatto che venga effettuata in occasione di visita periodica o di riesame triennale di cui segue le rispettive modalità.
- 12.15 Durante la visita, ORG deve consentire l'accesso del gruppo di valutazione ai propri spazi, turni ed ai luoghi di erogazione del servizio; deve inoltre rendere disponibile il personale che svolge le attività, la documentazione del SGQ/SGA/SCR in genere, i dati di registrazione e deve provvedere all'assistenza necessaria.
- 12.16 E' richiesta la presenza di addetti/operatori al fine di consentire interviste con i componenti il gruppo di valutazione.
- 12.17 In relazione al grado di fiducia riscontrato sul SGQ/SGA/SCR, può essere prescritto lo svolgimento di audit interni con maggiore frequenza rispetto a quanto programmato da ORG.
- 12.18 Il gruppo di valutazione verifica la coerenza tra campo/scopo di applicazione del Contratto ed i servizi erogati: eventuali difformità sono formalizzate ad ORG.
- 12.19 Qualora il gruppo di valutazione riscontri scostamenti significativi rispetto alle informazioni fornite da ORG (ad esempio numero di addetti diverso da quello comunicato), ANCIS adotta le azioni del caso, tra cui: non concessione della certificazione, riduzione del campo/scopo di applicazione della certificazione, definizione di un supplemento di visita.
- 12.20 Qualora nel corso di una visita emerga una violazione a disposizioni di legge e regolamenti, ANCIS la notifica ad ORG chiedendo l'adozione di adeguate azioni correttive. In caso di particolare gravità, la visita può essere sospesa. La violazione è registrata nel Rapporto di visita e normalmente classificata come non conformità.
- 12.21 ANCIS comunica l'esito della visita mediante il Rapporto di visita nel quale sono riportate le risultanze ed incluse eventuali non conformità e rilievi a fronte dei quali ORG deve provvedere con un piano di rientro (correzione, identificazione della causa, azione correttiva, responsabilità e tempo di attuazione).

- 12.22 Il piano di rientro deve essere presentato dopo la scadenza di 15 giorni di calendario dalla data di conclusione della visita senza alcuna comunicazione da ANCIS (silenzio/assenso), oppure dopo comunicazione ANCIS di rettifica delle risultanze della visita.
- 12.23 Ove ORG non concordi con una o più non conformità ha facoltà di procedere alla sua contestazione direttamente al termine della visita oppure entro 15 giorni di calendario dalla data di conclusione della visita (termine stabilito per la conferma con silenzio/assenso del rapporto), oppure dopo comunicazione ANCIS di rettifica delle risultanze della visita.
- 12.24 ANCIS, operati gli accertamenti ritenuti opportuni, comunica ad ORG la propria valutazione al riguardo. Nel caso permangano diversità di vedute sulle non conformità, ANCIS attiva la gestione di ricorsi e reclami, in accordo ai capitoli 19 e 20.
- 12.25 ORG deve attuare le azioni correttive entro un limite di tempo non superiore a tre mesi dalla data della visita.
- 12.26 Per le fasi di rilascio, estensione, riesame triennale, riconoscimento le non conformità, fino alla loro verifica di chiusura da parte di ANCIS, sono ostative al prosieguo dell'*iter* di certificazione.
- 12.27 In fase di visita periodica le non conformità, fino alla loro verifica di chiusura da parte di ANCIS, sono ostative alla conferma della certificazione.
- 12.28 I rilievi consentono il passaggio alla fase successiva e non sono ostative per gli atti di delibera/conferma della certificazione.
- 12.29 Qualora vengano rilevate non conformità nel corso della visita iniziale e di estensione:
- 12.29.1 ORG ha un massimo di tre mesi, a decorrere dalla conferma (silenzio/assenso) o rettifica del Rapporto, per chiudere le non conformità. ANCIS si riserva di verificare la chiusura presso ORG o, qualora applicabile, su base documentale;
- 12.29.2 il tempo necessario (sempre entro un massimo di tre mesi) viene valutato da ANCIS sulla base delle caratteristiche di ORG e dell'oggetto delle non conformità;
- 12.29.3 qualora, trascorso il tempo previsto, ORG non abbia ottemperato, ANCIS prevede lo svolgimento di una nuova visita iniziale o di estensione, previa valutazione economica, da effettuare entro un anno dalla data di presentazione della Domanda di certificazione;
- 12.29.4 qualora, trascorso l'anno di cui sopra, ORG non sia nella possibilità di sostenere la nuova visita, il Contratto o richiesta di estensione decadono.
- 12.29.5 Nei casi di estensione, ANCIS è in ogni caso tenuta ad accertare la continuità di attuazione ed efficacia del SGQ/SGA/SCR già certificato.
- 12.30 Qualora vengano rilevate non conformità nel corso della visita periodica e di riesame triennale:
- 12.30.1 ORG ha un massimo di tre mesi, a decorrere dalla conferma (silenzio/assenso) o rettifica del Rapporto, per chiudere le non conformità. ANCIS si riserva di verificare la chiusura presso ORG o, qualora applicabile, su base documentale;
- 12.30.2 il tempo necessario (sempre entro un massimo di tre mesi) viene valutato da ANCIS sulla base delle caratteristiche di ORG e dell'oggetto delle non conformità;
- 12.30.3 qualora, trascorso il tempo previsto, ORG non abbia ottemperato, ANCIS adotta il provvedimento di sospensione (capitolo 16) della certificazione fino alla chiusura delle non conformità e comunque non oltre sei mesi dalla data di accertamento della mancata ottemperanza. Per il riesame triennale, il termine temporale di riferimento è la data di scadenza del Certificato entro la quale ANCIS deve avere verificato la chiusura delle non conformità e deliberato con esito positivo il riesame triennale.
- 12.30.4 qualora, trascorso il tempo previsto per la sospensione oppure, se in riesame, superato il tempo limite della scadenza del Certificato, ORG non abbia ancora ottemperato, ANCIS adotta il provvedimento di revoca della certificazione (capitolo 17).
- 12.31 Indipendentemente dalle non conformità, ANCIS si riserva comunque il diritto di sottoporre ORG a visita supplementare per verificare attuazione e, se possibile, efficacia delle azioni correttive. Si riserva altresì di adottare correzioni e/o integrazioni in sede di esame ed accettazione delle risultanze prodotte dalla visita.
- 12.32 Qualora non vi siano motivi ostativi, ANCIS procede con gli atti di delibera ed emissione del Certificato (rilascio, riesame triennale, estensione, riconoscimento) o di conferma della certificazione (periodica).
- 12.33 Vengono altresì comunicati eventuali adempimenti a carico di ORG a seguito della delibera o della conferma della certificazione.
- 12.34 Il Comitato per la salvaguardia della imparzialità provvede alla sorveglianza delle attività di certificazione.

### **13 CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

- 13.1 Il Certificato ha validità triennale: la validità è subordinata a sorveglianza periodica (vedasi Appendice A) ed al riesame completo del SGQ/SGA/SCR con periodicità triennale.
- 13.2 La data di "prima emissione" coincide con la prima delibera (rilascio) e ha sempre data successiva alla visita iniziale.
- 13.3 La data di "emissione corrente" coincide con quella dell'ultima emissione (per riesame triennale, estensione, modifiche anagrafiche, *etc...*).
- 13.4 La data di "scadenza" coincide con il termine della validità triennale entro la quale deve essere deliberato il riesame.
- 13.5 Per SGQ il Certificato è identificato con un numero d'ordine progressivo e riporta: revisione, ragione sociale, sede, norma di riferimento, campo di applicazione del SGQ certificato, codice EA (European Cooperation for Accreditation).
- 13.6 Per SGA il Certificato è identificato con un numero d'ordine progressivo, la sigla SGA e riporta: revisione, ragione sociale, sede, norma di riferimento, campo di applicazione del SGA certificato formulato in modo tale che includa richiami ai possibili principali impatti ambientali collegati, codice EA (European Cooperation for Accreditation).
- 13.7 Per SCR il Certificato è identificato con un numero d'ordine progressivo, la sigla SCR e riporta: revisione, ragione sociale, sede, norma di riferimento, campo di applicazione del SCR, codice EA (European Cooperation for Accreditation).
- 13.8 L'Allegato al Certificato elenca, se presenti, i siti inclusi nel SGQ/SGA/SCR.
- 13.9 Nel caso di ORG i cui processi di erogazione siano realizzati presso cantieri temporanei, il Certificato riporta specifica declaratoria.

### **14 VISITA SUPPLEMENTARE**

- 14.1 La visita supplementare viene effettuata qualora nel corso di una visita si ritenga necessario un intervento nel breve periodo per la verifica di attuazione delle azioni correttive oppure in presenza di particolari situazioni critiche (quali non conformità) oppure, ancora, per il ripristino della validità della certificazione a seguito di sospensione o nel caso in cui ORG abbia modificato sostanzialmente la propria struttura organizzativa, l'assetto proprietario, il personale, il processo produttivo, *etc...*

- 14.2 ANCIS ha altresì facoltà di effettuare, dandone avviso con minimo anticipo (con prudente valutazione caso per caso), visite non comprese nella programmazione triennale per verificare che il SGQ/SGA/SCR sia applicato e mantenuto adeguato, nonché per verificare il rispetto delle condizioni di certificazione. Tali visite vengono effettuate a seguito di segnalazioni e/o reclami pervenuti ad ANCIS oppure in presenza di procedimenti legali. A motivo del minimo anticipo, ANCIS adotta procedura d'urgenza per la nomina del gruppo di valutazione affinché non si verifichino condizioni ostative allo svolgimento della visita.
- 14.3 Le modalità di conduzione delle visite supplementari sono analoghe alle altre visite, ad eccezione del piano di visita che normalmente non è previsto in quanto obiettivi ed estensione sono sempre specifici e circoscritti.
- 14.4 ORG viene sempre formalmente informata su: nomina del gruppo di valutazione nonché obiettivi ed estensione della visita supplementare.
- 14.5 Eventuali non conformità e rilievi sono trattati analogamente a quelle della visita periodica, ad eccezione del caso in cui l'obiettivo sia la verifica di chiusura di non conformità per le quali, in caso di esito negativo oppure di conferma della classificazione come "non conformità", decorre il provvedimento di sospensione o revoca.
- 14.6 Qualora non vi siano motivi ostativi, ANCIS procede con gli atti di conferma della certificazione e comunica eventuali adempimenti a carico di ORG.
- 14.7 La visita supplementare può essere effettuata anche su base documentale, a valutazione di ANCIS.

### **15 RICONOSCIMENTO DI UN CERTIFICATO ACCREDITATO**

- 15.1 Una ORG in possesso di Certificato in corso di validità, coperto da accreditamento IAF/MLA può presentare Domanda di certificazione del proprio SGQ/SGA/SCR per il relativo riconoscimento.
- 15.2 La valutazione economica quantifica la durata ordinaria della visita periodica o di riesame triennale (a seconda del tipo di visita che ORG deve sostenere), senza addebiti aggiuntivi.
- 15.3 ANCIS prevede l'esame della documentazione (Manuale, rapporti di visita, dettagli sulle attività verificate da parte del precedente organismo nelle visite precedenti) e lo svolgimento della visita di riconoscimento.
- 15.4 Lo scopo di tale visita è di accertare il livello di affidabilità che si può porre nel SGQ/SGA/SCR certificato sia analizzando i rapporti di visita e le non conformità rilasciate dall'organismo di certificazione che ha concesso la certificazione sia verificando la corretta applicazione della/e norma/e di riferimento e l'estensione delle valutazioni effettuate in precedenza.

15.5 Completati con esito positivo gli accertamenti, la pratica segue l'iter di delibera. Viceversa, qualora gli accertamenti abbiano esito negativo, ORG viene considerata come un nuovo cliente.

## **16 SOSPENSIONE**

16.1 La validità del Certificato di conformità può essere sospesa, per un periodo fino ad un massimo di sei mesi, nei seguenti casi:

- 16.1.1 mancato rispetto delle disposizioni del presente Regolamento;
- 16.1.2 mancanze gravi o persistenti verso i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi alla efficacia del SGQ/SGA/SCR.
- 16.1.3 omessa correzione, nei termini concordati, di non conformità;
- 16.1.4 mancata informazione ad ANCIS circa procedimenti legali (inclusi amministrativi) in corso;
- 16.1.5 esistenza di problematiche aventi per oggetto requisiti cogenti relativi al SGQ/SGA/SCR certificato;
- 16.1.6 mancata gestione di reclami e/o segnalazioni connesse con carenze del SGQ/SGA/SCR certificato;
- 16.1.7 modifica al SGQ/SGA/SCR non notificata ad ANCIS o attuazione della stessa nonostante la mancata accettazione da parte di ANCIS;
- 16.1.8 mancato adeguamento del SGQ/SGA/SCR a nuove disposizioni (norme e prescrizioni ANCIS), previamente comunicate e per le quali non è stata presentata notifica di opposizione o intenzione di rinunciare alla certificazione;
- 16.1.9 uso improprio o scorretto del Certificato di conformità o del marchio di certificazione od omessa adozione dei provvedimenti richiesti da ANCIS;
- 16.1.10 indisponibilità allo svolgimento delle visite;
- 16.1.11 indisponibilità allo svolgimento di visite di accompagnamento/straordinarie dell'organismo di accreditamento;
- 16.1.12 morosità a fronte di servizi resi da ANCIS in materia di certificazione dopo una diffida per iscritto;
- 16.1.13 richiesta avanzata da ORG per giustificati motivi ed accettata da ANCIS;
- 16.1.14 altre evidenti inadempienze e carenze che ANCIS ritenga, a suo insindacabile giudizio, abbiano influenza negativa sul SGQ/SGA/SCR certificato.

16.2 Il provvedimento di sospensione è notificato per iscritto ad ORG a mezzo di lettera raccomandata A.R. e contestualmente sono precisate le condizioni necessarie per il suo annullamento, nonché il termine entro il quale devono essere attuate da parte di ORG le medesime condizioni.

16.3 L'annullamento della sospensione è subordinato all'accertamento che ORG abbia attuato quanto richiestole e ripristinato le condizioni per il mantenimento del Certificato.

16.4 L'avvenuto annullamento della sospensione è notificato per iscritto all'organizzazione.

16.5 Il provvedimento di sospensione viene reso pubblico mediante il Registro delle organizzazioni certificate ([www.ancis.it](http://www.ancis.it)).

16.6 La adozione del provvedimento non interferisce con eventuali diritti che competano ad altro titolo ad ANCIS con riferimento, ad esempio, all'annullamento delle visite e disciplinati nelle "Condizioni generali per la fornitura del servizio di certificazione".

16.7 ORG è tenuta al rispetto di quanto previsto nel capitolo 3 con specifico riferimento alla sospensione della certificazione.

## **17 RIDUZIONE E REVOCA**

17.1 La validità del Certificato di conformità è suscettibile di revoca così come campo e scopo di applicazione del Contratto sono suscettibili di riduzione nei seguenti casi:

- 17.1.1 parziali mancanze gravi o persistenti verso i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi alla efficacia del SGQ/SGA/SCR (riduzione);
- 17.1.2 omessa o inadeguata attuazione, nei termini stabiliti all'atto della sospensione, dei provvedimenti richiesti da ANCIS (revoca);
- 17.1.3 condanna definitiva dell'ORG per fatti aventi in oggetto il mancato rispetto di requisiti cogenti del SGQ/SGA/SCR certificato (revoca);
- 17.1.4 gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del Certificato e/o del marchio di certificazione (revoca);
- 17.1.5 morosità a fronte di servizi resi da ANCIS in materia di certificazione, dopo due diffide per iscritto (revoca);
- 17.1.6 altro serio e grave motivo a giudizio di ANCIS, quale l'esistenza di gravi problematiche aventi in oggetto requisiti cogenti relativi al SGQ/SGA/SCR certificato (revoca).

17.2 La riduzione viene sempre valutata in rapporto alla coerenza con i requisiti della/e norma/e di riferimento: qualora non sia possibile la riduzione, viene adottata la revoca.

- 17.3 Ambedue i provvedimenti sono notificati per iscritto ad ORG a mezzo di lettera raccomandata A.R.
- 17.4 I provvedimenti vengono resi pubblici da ANCIS mediante il Registro delle organizzazioni certificate ([www.ancis.it](http://www.ancis.it)).
- 17.5 ORG è tenuta al rispetto di quanto previsto nel capitolo 3 con specifico riferimento alla revoca/riduzione della certificazione.
- 17.6 La adozione dei provvedimenti non interferisce con eventuali diritti che competano ad altro titolo ad ANCIS con riferimento, ad esempio, all'annullamento delle visite e disciplinati nelle "Condizioni generali per la fornitura del servizio di certificazione".
- 17.7 La riduzione comporta la modifica del Contratto.
- 17.8 La revoca comporta la risoluzione da parte di ANCIS del Contratto, con diritto da parte di ANCIS degli addebiti di cui in 17.6 e delle vie legali per l'eventuale recupero dei crediti.

## **18 RINUNCIA**

- 18.1 La validità del Certificato di conformità è suscettibile di rinuncia per volontà di ORG o nei casi di cessazione e/o cessione di attività aziendali, incluso il fallimento.
- 18.2 La rinuncia è notificata formalmente da ORG ad ANCIS.
- 18.3 I termini per la rinuncia sono riportati nelle "Condizioni generali per la fornitura del servizio di certificazione".
- 18.4 La rinuncia comporta la restituzione ad ANCIS del Certificato di conformità che provvede ad espungere ORG dal Registro delle organizzazioni certificate ([www.ancis.it](http://www.ancis.it)).
- 18.5 La adozione del provvedimento non interferisce con eventuali diritti che competano ad altro titolo ad ANCIS con riferimento, ad esempio, all'annullamento delle visite e disciplinati nelle "Condizioni generali per la fornitura del servizio di certificazione".
- 18.6 La rinuncia comporta la risoluzione da parte di ORG del Contratto, con diritto da parte di ANCIS di addebito di cui in 18.5 e delle vie legali per l'eventuale recupero dei crediti.

## **19 RICORSI VERSO ANCIS**

- 19.1 Il ricorso è una istanza scritta presentata da un cliente o da un terzo che ne abbia interesse al fine di ottenere la tutela di un proprio diritto od interesse. Può riguardare:
  - 19.1.1 concessione, mancata concessione, sospensione, revoca di certificazione o marchi;
  - 19.1.2 adozione di provvedimenti per uso scorretto od improprio di Certificati o marchi.

- 19.2 ANCIS garantisce la indipendenza delle risorse responsabili della gestione rispetto alle persone coinvolte nell'oggetto del ricorso.
- 19.3 La presentazione di ricorsi, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo ad alcuna azione di natura discriminatoria nei confronti del ricorrente.
- 19.4 Il Comitato per la salvaguardia della imparzialità viene informato di tutti i ricorsi presentati.
- 19.5 Entro 15 giorni di calendario dalla ricezione il Direttore operativo riscontra la presa in carico dandone comunicazione al ricorrente per informare che vengono avviate le seguenti azioni: indagine di fondatezza, causa, individuazione del trattamento (che può includere correzione e/o azione correttiva).
- 19.6 Il Direttore operativo agisce in autotutela (vale a dire privilegiando non il diretto interesse di ANCIS ma l'obiettività dei fatti e, se ce ne sono le condizioni, la possibile riparazione di azioni/decisioni non correttamente adottate).
- 19.7 Sono quindi analizzate le evidenze raccolte, sentito anche il personale coinvolto nonché analizzati eventuali ricorsi simili già ricevuti, ed il Direttore operativo comunica al ricorrente le decisioni assunte, che, in ragione dei contenuti del ricorso, possono includere:
  - 19.7.1 rigetto del ricorso in quanto valutato non fondato (chiusura del ricorso);
  - 19.7.2 fondatezza del ricorso e relativo trattamento individuato (stato di avanzamento), inclusa eventuale verifica di efficacia entro un tempo determinato;
  - 19.7.3 inadeguatezza delle informazioni fornite dal ricorrente (stato di avanzamento). In questo caso al ricorrente vengono chieste ulteriori informazioni per poter procedere.
- 19.8 La chiusura del ricorso è attestata dalla comunicazione del Direttore operativo che ha anche la responsabilità di attivare quanto necessario per l'eventuale trattamento individuato, al termine del quale deve essere dato riscontro di chiusura al ricorrente.
- 19.9 Avverso le decisioni del Direttore operativo, entro 30 giorni dalla comunicazione, è facoltà del ricorrente rivolgersi al Comitato per la salvaguardia della imparzialità; la decisione del Comitato è comunicata al ricorrente.
- 19.10 E' data altresì facoltà al ricorrente di rivolgersi, entro 30 giorni di calendario dalla comunicazione, all'Assemblea avverso le decisioni del Comitato per la salvaguardia della imparzialità.
- 19.11 L'Assemblea può provvedere alla nomina di un arbitro ai sensi dello Statuto.
- 19.12 ANCIS intende di norma privilegiare soluzioni amichevoli di eventuali contenziosi utilizzando, ricorrendone le condizioni, forme di conciliazione stragiudiziali.

19.13 Gli oneri per la gestione dei ricorsi (accertamenti, documentazioni, onorari, *etc...*) sono normalmente a carico della parte ricorrente, salvo quando non sia riconosciuta la fondatezza del ricorso e la temeraria resistenza da parte di ANCIS.

19.14 Nei casi di contenzioso giudiziario, ANCIS è rappresentata in giudizio dall'Amministratore Unico. Foro competente è in Milano.

## **20 RECLAMI VERSO ANCIS**

20.1 Il reclamo è una istanza per comunicare che qualcosa non è, oppure non è stato, coerente con le aspettative nell'ambito dei servizi resi da ANCIS. Può riguardare.

20.1.1 disservizi nell'ambito del processo di certificazione;

20.1.2 divergenze tra il personale di ANCIS ed il cliente (in tema, ad esempio, di applicazione delle norme o dei Regolamenti).

20.2 ANCIS garantisce la indipendenza delle risorse responsabili della gestione rispetto alle persone coinvolte nell'oggetto del reclamo.

20.3 La presentazione di reclami, il loro esame e le relative decisioni, non danno luogo ad alcuna azione di natura discriminatoria nei confronti del reclamante.

20.4 Il Comitato per la salvaguardia della imparzialità viene informato di tutti i reclami presentati.

20.5 Entro 15 giorni di calendario dalla ricezione il Direttore operativo riscontra la presa in carico dandone comunicazione al reclamante per informare che vengono avviate le seguenti azioni: indagine di fondatezza, causa, individuazione del trattamento (che può includere correzione e/o azione correttiva).

20.6 Il Direttore operativo agisce in autotutela (vale a dire privilegiando non il diretto interesse di ANCIS ma l'obiettività dei fatti e, se ce ne sono le condizioni, la possibile riparazione di azioni/decisioni non correttamente adottate).

20.7 Sono quindi analizzate le evidenze raccolte, sentito anche il personale coinvolto, ed il Direttore operativo comunica al reclamante le decisioni assunte, che, in ragione dei contenuti del reclamo, possono includere:

20.7.1 rigetto del reclamo in quanto valutato non fondato (chiusura del reclamo);

20.7.2 fondatezza del reclamo e relativo trattamento individuato (stato di avanzamento), inclusa eventuale verifica di efficacia entro un tempo determinato;

20.7.3 inadeguatezza delle informazioni fornite dal reclamante (stato di avanzamento). In questo caso al reclamante vengono chieste ulteriori informazioni per poter procedere.

20.8 La chiusura del reclamo è attestata dalla comunicazione del Direttore operativo che ha anche la responsabilità di attivare quanto necessario per l'eventuale trattamento individuato, al termine del quale deve essere dato riscontro di chiusura al reclamante.

20.9 Qualora il reclamante si dichiari non soddisfatto della risposta viene riattivato il processo di gestione del reclamo mediante assegnazione dello stesso ad altra risorsa.

## **21 RECLAMI VERSO ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE**

21.1 Il reclamo è una istanza per comunicare che qualcosa non è, oppure non è stato, coerente con le aspettative nell'ambito dei servizi resi da ORG certificata da ANCIS. Può riguardare.

21.1.1 disservizio subito in qualità di cliente/utente;

21.1.2 contestazione/disputa non risolta;

21.1.3 qualora ANCIS ne sia ufficialmente informata, procedimenti legali a carico di organizzazione certificata. In questo caso, assumendo il mercato come reclamante, la gestione del reclamo è diretta con il cliente.

21.2 ANCIS risponde nei confronti del mercato per attività e sedi incluse nei Contratti con i propri clienti.

21.3 La indipendenza per la gestione dei reclami di cui al presente capitolo è garantita dal fatto che ANCIS agisce come organismo di terza parte indipendente nei confronti dell'ORG certificata.

21.4 Il Comitato per la salvaguardia della imparzialità viene informato periodicamente circa i reclami ricevuti.

21.5 Entro 15 giorni di calendario dalla ricezione il Direttore operativo riscontra la presa in carico dandone comunicazione al reclamante e contestualmente comunica al cliente la necessità che vengano prodotte le seguenti informazioni: fondatezza o meno del reclamo, causa, individuazione di correzione/azione correttiva (trattamento del reclamo), riscontro fornito al reclamante qualora il reclamo sia stato ricevuto direttamente dal cliente.

21.6 Sono quindi analizzate le evidenze ricevute dall'ORG ed il Direttore operativo comunica al reclamante le decisioni assunte da ANCIS, che, in ragione della gravità del reclamo, possono includere:

21.6.1 rigetto del reclamo in quanto valutato non fondato (chiusura del reclamo);

21.6.2 chiusura del reclamo in quanto il trattamento da parte del cliente è stato valutato adeguato, fatta salva la eventuale verifica di efficacia in occasione della prima visita utile;

- 21.6.3 inadeguatezza delle evidenze fornite (stato di avanzamento). In questo caso al cliente vengono chieste ulteriori informazioni per poter procedere;
- 21.6.4 previsione di una specifica visita supplementare per indagare i contenuti del reclamo (stato di avanzamento).
- 21.7 La chiusura del reclamo è attestata dalla comunicazione del Direttore operativo al reclamante.
- 21.8 Qualora il reclamante si dichiara non soddisfatto della risposta viene riattivato il processo di gestione del reclamo.
- 21.9 Le informazioni relative al reclamo possono essere rese pubbliche da ANCIS solo a seguito di richiesta di una delle parti interessate (organizzazione cliente o reclamante) e solo dopo avere acquisito il consenso dell'altra parte.

#### **APPENDICE A - PERIODICITÀ DELLE VISITE DI MANTENIMENTO (PERIODICHE E RIESAME TRIENNALE)**

- 1) SGQ/SGA:
- 1a visita periodica entro 11 mesi dalla visita iniziale;
  - 2a visita periodica entro 22 mesi dalla visita iniziale;
  - 1a visita di riesame triennale entro 33 mesi dalla visita iniziale;
  - visite periodiche e di riesame triennale successive, entro 12 mesi dal mese di svolgimento della 1a visita di riesame triennale.
- 2) SCR:
- 1a visita periodica entro 6 mesi dalla visita iniziale;
  - 2a visita periodica entro 15 mesi dalla visita iniziale;
  - 3a visita periodica entro 24 mesi dalla visita iniziale;
  - 1a visita di riesame triennale entro 36 mesi dalla visita iniziale;
  - visite periodiche e di riesame triennale successive, entro 12 mesi dal mese di svolgimento della 1a visita di riesame triennale.
- 3) Le visite sono programmate con gli anticipi di cui sopra al fine della migliore gestione degli atti di riesame della certificazione la cui delibera deve essere antecedente alla data di scadenza del Certificato.
- 4) ANCIS comunica direttamente o per mezzo del Responsabile del gruppo di valutazione la data di effettuazione della visita che viene ritenuta tacitamente confermata salvo diversa comunicazione da parte di ORG nei cinque giorni successivi.

- 5) Una volta concordata la data, eventuali richieste di rinvio della visita devono essere comunicate trenta giorni di calendario prima dell'inizio della stessa. In caso di termini inferiori, ANCIS si riserva il diritto di addebitare comunque l'impegno, in ragione di giorni/uomo, applicando quanto previsto nelle "Condizioni generali per la fornitura del servizio di certificazione".
- 6) Qualora ORG non sia nella possibilità di rispettare i termini temporali per lo svolgimento delle visite deve presentare formale e motivata richiesta ad ANCIS che si riserva di decidere. Il presente paragrafo non è applicabile per la 1a visita periodica (successiva al rilascio) la quale deve essere effettuata entro i termini di cui sopra.
- 7) Per le visite periodiche, decorsi i termini previsti dalla procedura di riferimento, viene adottato il provvedimento di sospensione della certificazione, allo scadere del quale se ORG non fosse ancora disponibile, ANCIS adotta il provvedimento di revoca. In caso di riesame triennale, il provvedimento di sospensione potrebbe non essere adottabile a motivo della scadenza del Certificato: in questo caso il Certificato perde la propria validità ed il Contratto si intende risolto (con restituzione ad ANCIS del Certificato).
- 8) Nella definizione delle date delle visite non vengono considerati eventuali posticipi nell'esecuzione delle visite precedenti: il riferimento per il mese di visita rimane quello indicato ai punti 1) e 2).
- 9) Per le organizzazioni che operano nel settore EA 28 (SGQ/SGA/SCR) non sono ammesse proroghe alle scadenze dei Certificati.