



**REGOLAMENTO DI
CERTIFICAZIONE
SG**

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

**REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE
SISTEMI DI GESTIONE**

00	27/05/2025	Prima emissione	RGQ	AU
Rev.	Data	Oggetto	Emesso da	Approvato da



**REGOLAMENTO DI
CERTIFICAZIONE
SG**

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

Sommario

1.	Introduzione e scopo	3
2.	Prescrizioni generali	3
3.	Iter di Certificazione	3
3.1	Richiesta di certificazione	3
3.2	Pianificazione dell'audit	4
3.3	Pre - Audit.....	4
3.4	Audit di Stage 1	4
3.5	Audit di Stage 2	6
3.6	Non conformità e azioni correttive	6
3.7	Decisione di Certificazione	7
3.8	Certificato	7
3.9	Audit di sorveglianza	8
3.10	Rinnovo della certificazione	8
3.11	Audit supplementari	8
3.12	Monitoraggio e Presenza Osservatori	9
4.	Sospensione, Revoca o rinuncia della certificazione	9
4.1	Sospensione	9
4.2	Revoca	10
4.3	Rinuncia.....	10
5.	Uso del Certificato e del marchio di certificazione NCERT	11
6.	Variazione del campo di applicazione del certificato	11
7.	Modifiche allo schema di certificazione	11
8.	Modifiche al sistema certificato.....	12
10.	Reclami e ricorsi.....	12
10.1	Reclami.....	12
10.2	Ricorsi.....	13
11.	Rinuncia, Sospensione, Revoca dell'Accreditamento di NCERT	13
12.	Condizioni generali	13
12.1	Obblighi dell'Organizzazione cliente.....	14
12.2	Obblighi di NCERT	14
13.	Tariffe e pagamenti	14
14.	Confidenzialità	15
15.	Pubblicazione	15



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01
Rev.: 00
Data: 27/05/2025

1. Introduzione e scopo

NCERT S.r.l. (di seguito NCERT) opera come Organismo di certificazione di sistemi di gestione con riferimento a norme internazionalmente riconosciute.

Il presente regolamento si applica alle attività svolte in accordo alla UNI EN ISO IEC 17021:2015 ed è suscettibile di modifiche in relazione alle variazioni dei documenti in vigore, che saranno comunicate alle Organizzazioni clienti.

Qualora la norma di riferimento per la certificazione e/o i regolamenti di accreditamento richiedano condizioni particolari, queste saranno indicate nei Regolamenti specifici.

2. Prescrizioni generali

Il presente regolamento disciplina i servizi di certificazione e l'Organizzazione si impegna contrattualmente ad osservare le prescrizioni ivi fissate. Il regolamento viene applicato con indipendenza e imparzialità nei confronti di tutte le Organizzazioni che chiedono o hanno ottenuto l'accesso ai servizi di certificazione di NCERT.

Le Organizzazioni si impegnano di conseguenza a rendere disponibili i documenti di definizione e di implementazione del sistema, a collaborare durante tutte le attività di verifica garantendo l'accesso a tutte le aree, alle informazioni e al personale. Nel caso sia ammessa la presenza di consulenti dell'Organizzazione, quest'ultima si assicura che gli stessi non interferiscano in alcun modo con lo svolgimento delle attività di audit.

3. Iter di Certificazione

3.1 Richiesta di certificazione

L'Organizzazione interessata alla certificazione presenta una richiesta di offerta di certificazione ad NCERT utilizzando l'apposito questionario richiesta offerta debitamente compilato.

È condizione necessaria per l'avvio della pratica che il sistema di gestione sia attivo da almeno tre (3) mesi.

La domanda è accettata da NCERT solo se compilata in ogni sua parte e corredata dalla documentazione richiesta.

Una volta ricevuta la richiesta offerta dall'Organizzazione, NCERT provvede a riesaminare la documentazione per verificare la completezza delle informazioni fornite con particolare riferimento alla definizione del campo di applicazione per cui si richiede la certificazione e agli elementi previsti dal documento IAF MD 05 per la determinazione dei tempi richiesti per le attività di audit.

A seguito dell'esito positivo del riesame della domanda di certificazione, NCERT emette l'offerta di certificazione contenente il campo di applicazione di certificazione e gli importi relativi alle attività di certificazione.

La quotazione economica è formulata sulla base del tariffario in vigore. Con la sottoscrizione e l'accettazione dell'offerta si perfeziona il rapporto contrattuale tra le parti. L'Organizzazione,



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

sottoscrivendo l'offerta, dichiara contestualmente di accettarne le condizioni e quanto riportato nel presente documento.

3.2 Pianificazione dell'audit

La ricezione dell'offerta firmata costituisce l'avvio dell'iter di Certificazione; NCERT definisce il Programma di audit e avvia le attività di pianificazione.

NCERT comunica all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Verifica Ispettiva (GVI) incaricato alla conduzione dell'audit.

L'Organizzazione ha il diritto, motivandone la richiesta, di riuscire il GVI incaricato entro 3 giorni lavorativi dalla data della notifica di audit.

NCERT comunica le date di svolgimento dell'audit e invia i relativi piani.

L'Organizzazione è responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro e si impegna a fornire a NCERT un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui va ad operare il GVI.

Ove informazioni fossero sottoposte a specifiche clausole di riservatezza da parte dell'Organizzazione, quest'ultima deve avvertire NCERT in modo da consentire al GVI la conoscenza delle modalità di acquisizione di tali informazioni.

Inoltre, nel caso in cui, durante l'iter di certificazione, emergesse la necessità di verifiche presso fornitori dell'Organizzazione, comunque legate allo scopo di certificazione richiesto (es. esame di processi affidati all'esterno), l'Organizzazione deve consentire l'accesso ai locali dei suoi fornitori ed eventualmente agli ispettori dell'Organismo di Accreditamento.

3.3 Pre - Audit

Su richiesta dell'Organizzazione, in fase di richiesta di certificazione, prima dell'avvio dell'iter iniziale, può essere eseguito un audit preliminare (pre-audit). Esso mira solamente a determinare il grado di preparazione dell'Organizzazione in relazione ai requisiti della norma di riferimento.

Si precisa inoltre che l'attività di pre-audit **non è un'attività di consulenza**, intendendo per tale la preparazione e la produzione di manuali, linee guida e procedure, il contribuire con consigli specifici allo sviluppo e all'implementazione del sistema di gestione per la specifica certificazione.

Il pre-audit è condotto presso l'Organizzazione con gli stessi criteri con cui viene condotto un audit. In particolare, il pre-audit non prevede l'attività di pianificazione e quindi il piano di verifica ispettiva o la preventiva istruttoria documentale.

Le eventuali anomalie emerse sono espresse solo in forma di raccomandazioni mentre non sono rilevate non conformità.

L'attività di pre-audit non inficia l'iter certificativo dell'Organizzazione che la richiede e non comporta una riduzione della durata di un'eventuale valutazione.

Il pre-audit può anche essere richiesto in occasione di aggiornamenti della norma di riferimento e di estensione a nuovi schemi di certificazione.

3.4 Audit di Stage 1

L'audit iniziale viene condotto in due fasi (Stage 1 e Stage 2) sotto la responsabilità di un/a Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva (RGVI) di NCERT in accordo a piani di audit precedentemente trasmessi all'Organizzazione in cui sono indicate finalità e modalità di conduzione dell'audit.



CERT

**REGOLAMENTO DI
CERTIFICAZIONE
SG**

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

Per ogni audit viene svolta una riunione di apertura in presenza della direzione dell'organizzazione e, ove appropriato, dei responsabili delle funzioni o dei processi da sottoporre ad audit. La riunione di apertura comprende la presentazione dei partecipanti, compresa una descrizione dei loro ruoli, la conferma del piano di audit, discussione relativa ad ogni modifica e ogni altra disposizione pertinente, come la durata della riunione di chiusura e di ogni riunione intermedia fra il gruppo di audit e la direzione dell'organizzazione, i criteri di classificazione delle non conformità (se applicabile) e azioni correttive conseguenti, la conferma della riservatezza del gruppo di audit. Infine, nella riunione di chiusura viene comunicato l'esito dell'audit e forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto e i tempi entro i quali attuare eventuali azioni a fronte delle non conformità emerse dall'audit.

L'audit di stage 1 ha la finalità di:

- esaminare le informazioni documentate del sistema di gestione dell'Organizzazione;
- valutare le condizioni specifiche del sito dell'Organizzazione e intraprendere uno scambio di informazioni con il personale dell'Organizzazione al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2;
- riesaminare lo stato e la comprensione dell'Organizzazione 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, il (i) sito (i) dell'Organizzazione, i processi e le apparecchiature utilizzati, i livelli dei controlli stabiliti (in particolare nel caso di Organizzazioni multi-sito), i requisiti cogenti applicabili;
- riesaminare l'assegnazione di risorse per la Stage 2 e concordare con l'Organizzazione i dettagli della fase stessa;
- acquisire, ai fini di una efficace pianificazione dello Stage 2, una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito dell'Organizzazione, nell'ambito della norma di sistema di gestione o di altri documenti normativi;
- valutare se gli audit interni e i riesami di direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che l'Organizzazione è pronta per l'audit di Stage 2.

È opportuno, per quanto possibile, che almeno una parte dello Stage 1 sia effettuata presso le strutture dell'Organizzazione. Tuttavia, per aziende di dimensioni particolarmente ridotte la Stage 1 può essere condotto in modalità da remoto.

Tra l'audit di Stage 1 e quello di stage 2 deve passare un tempo congruente con il superamento delle aree di potenziale criticità riscontrate durante lo Stage 1.

Se l'esame della documentazione in Stage 1 evidenzia aree di potenziale criticità che non impattano sull'efficacia del sistema di gestione, l'audit di Stage 2 potrà comunque essere svolto con la possibilità che le stesse criticità potrebbero rappresentare delle non conformità in stage 2.

Se le aree di potenziale criticità rilevate possono avere un impatto significativo sul sistema di gestione dell'Organizzazione, le stesse devono essere risolte prima di poter passare allo stage 2, entro 6 mesi dall'ultimo giorno di stage 1. In caso contrario dovrà essere effettuato un nuovo stage 1.

Tuttavia, in casi di situazioni logistiche particolari e/o richieste specifiche dell'organizzazione cliente, in assenza di carenze nello stage 1, si possono effettuare le attività di stage 1 e stage 2 in maniera continuativa.



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

Tra lo Stage 1 e lo Stage 2 non possono passare **più di 6 mesi**, in caso contrario deve essere effettuato di un nuovo Stage 1.

3.5 Audit di Stage 2

L'audit di Stage è condotto, dopo esito positivo della Stage 1, con lo scopo di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione dell'Organizzazione rispetto alla/e norma/e di riferimento.

Lo Stage 2 deve avere luogo presso il (i) sito (i) dell'Organizzazione e deve comprendere le seguenti attività:

- Raccolta delle informazioni ed evidenze circa la conformità a tutti i requisiti delle norme applicabili;
- il monitoraggio, la misurazione, il reporting, e il riesame delle prestazioni, a fronte degli obiettivi e traguardi fondamentali di prestazione;
- Raccolta delle evidenze circa la capacità del sistema di gestione dell'Organizzazione e le relative prestazioni, con il riferimento al rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- controllo dei processi dell'Organizzazione;
- valutazione delle registrazioni delle attività di audit interni e riesami della direzione.

Al termine della verifica, il GVI, attraverso la consegna del Rapporto di audit, rende note, le conclusioni in merito all'efficacia del sistema di gestione dell'Organizzazione rispetto alla norma di riferimento, illustrando i rilievi emersi.

L'Organizzazione, in tale sede, ha l'opportunità di confrontarsi con il GVI, di chiarire la propria posizione su quanto presentato ed esprimere eventuali riserve in merito alle conclusioni dell'audit.

3.6 Non conformità e azioni correttive

Dall'attività di audit possono emergere carenze riferiti a requisiti della norma di riferimento non rispettati.

NCERT classifica tali carenze in tre livelli:

Non conformità Maggiore (NCM): mancato soddisfacimento di un requisito che influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi. Ad esempio: dubbi significativi circa l'efficacia dei processi di controllo in atto, o che i prodotti o servizi forniti dall'organizzazione non soddisfino i requisiti specifici.

Un elevato numero di non conformità minori associate al medesimo requisito o aspetto potrebbero rappresentare una criticità sistematica e quindi costituire una non conformità maggiore.

Non conformità minore (NCm): carenza che non influenza la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi.

Osservazione (OSS.): si tratta di elementi che se non adeguatamente gestiti, possono degenerare in una situazione di non conformità; oppure possono rappresentare aree di miglioramento del sistema di gestione dell'Organizzazione.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate (maggiori e minori), l'Organizzazione deve inviare a NCERT, **entro 10 giorni lavorativi**, una Proposta che comprenda l'analisi delle cause di tali



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

carenze, il trattamento e le azioni correttive per evitare che tali carenze si presentino in futuro; l'Organizzazione propone inoltre le tempistiche di attuazione di tali proposte.

RGVI valuta le azioni proposte e, qualora non le accetti, ne dà comunicazione, in forma scritta, all'Organizzazione, che provvederà a redigere una nuova proposta.

È data facoltà all'Organizzazione, nel caso in cui la tipologia di non conformità lo consenta, di formulare il piano di azione per la risoluzione delle non conformità riscontrate direttamente in fase di chiusura dell'audit.

L'Organizzazione, entro tre (3) mesi dalla data di audit, deve attuare le azioni correttive per risolvere le non conformità maggiori e minori.

Per le non conformità maggiori, NCERT verifica l'efficacia con un'attività di follow up (documentale o presso la sede dell'organizzazione) da condursi entro sei (6) mesi dalla chiusura dello Stage 2.

Nel caso in cui, entro tali tempi, non sia possibile verificare l'attuazione dei trattamenti e delle azioni correttive, in certificazione iniziale si rende necessaria la conduzione di un secondo audit di stage 2, mentre in sorveglianza si rende necessaria la sospensione del certificato.

Per le non conformità minori, l'Organizzazione attua le azioni correttive entro i tempi stabiliti e NCERT verifica l'efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive nel corso del successivo audit programmato.

È data facoltà a RGVI di raccomandare la verifica supplementare, quando lo ritiene necessario, motivando nella sintesi di audit.

3.7 Decisione di Certificazione

NCERT conduce, attraverso il Comitato Tecnico di Delibera un attento esame della documentazione relativa al rapporto del GVI e di tutti i documenti costituenti la pratica di certificazione.

Dopo esito positivo del Comitato Tecnico di delibera, NCERT provvede ad emettere ed inviare all'Organizzazione il relativo certificato di conformità alla norma di riferimento, il marchio NCERT e il regolamento per l'utilizzo del marchio. Il certificato emesso, oltre ad altre informazioni, riporta la data di scadenza, termine entro il quale deve essere concluso l'iter di rinnovo, inclusa positiva delibera della pratica al fine di mantenere la storicità ed il numero di certificato.

Il comitato Tecnico di delibera può quindi anche non deliberare l'emissione della certificazione e sarà cura di NCERT informare formalmente l'azienda circa i motivi che hanno portato a tale decisione.

3.8 Certificato

Il certificato ha validità triennale dalla data di prima emissione.

Il certificato rilasciato da NCERT è emesso nella lingua concordata contrattualmente; certificati in altre lingue possono essere emessi su richiesta nelle modalità espresse nell'offerta di certificazione.

Il certificato è inviato solo dopo il saldo della fattura relativa all'attività di audit.

Il certificato rilasciato, così come i rapporti di audit, sono di proprietà NCERT e l'Organizzazione si impegna a restituirli in caso di modifiche/annullamento dello stesso.

	REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG	Sigla: RG 01
		Rev.: 00
		Data: 27/05/2025

3.9 Audit di sorveglianza

Per il mantenimento del ciclo triennale della certificazione, NCERT effettua verifiche periodiche di audit di sorveglianza nel primo e nel secondo anno a seguito della decisione di certificazione, e un audit di rinnovo della certificazione al terzo anno, prima della scadenza della certificazione.

Gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare). La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione della certificazione.

In caso di evento o circostanza straordinaria, circostanza al di fuori del controllo dell'Organizzazione, comunemente indicata come "causa di forza maggiore" come guerra, sciopero, rivolta, instabilità politica, tensione geopolitica, atti di terrorismo, criminalità, pandemia, inondazioni, terremoti, pirateria informatica, altri disastri naturali o causati dall'uomo, come previsto dal documento IAF ID 03, le attività di certificazione (es: sorveglianza e rinnovo) possono essere posticipate, negli ambiti volontari (Es: tutti i sistemi di gestione), di sei (6) mesi, senza che vi sia una perdita di validità dei certificati emessi, salvo sia stato disposto un regime differente per schemi specifici.

I certificati, scaduti o in scadenza in questo periodo di emergenza, possono quindi essere prorogati di massimo sei (6) mesi.

3.10 Rinnovo della certificazione

L'attività di rinnovo ha lo scopo di confermare la continua conformità ed efficacia del sistema di gestione nonché la sua continua pertinenza e applicabilità al campo di applicazione della certificazione. Gli audit di rinnovo sono condotti in campo e mirano a valutare il soddisfacimento continuo di tutti i requisiti della norma del sistema di gestione pertinente o di altro documento normativo. L'attività di rinnovo comprende il riesame dei rapporti di audit delle precedenti sorveglianze e considera le prestazioni del sistema di gestione lungo il ciclo di certificazione più recente.

Le attività di rinnovo della certificazione possono necessitare di uno Stage e 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nell'Organizzazione o nel contesto in cui il sistema di gestione opera (es. cambiamenti nella legislazione).

NCERT può ripristinare la certificazione entro 6 mesi dalla scadenza.

3.11 Audit supplementari

NCERT si riserva il diritto, motivato per iscritto alla Organizzazione, di eseguire audit supplementari, talvolta anche non preannunciati; ciò può avvenire, ad esempio, per verificare l'attuazione di azioni correttive di non conformità, per far fronte a eventuali richieste emerse in fase di rilascio del certificato, per la revoca della sospensione del certificato, al ricevimento di notizie di gravi malfunzionamenti o reclami connessi col sistema certificato, quando l'Organizzazione apporta modifiche al proprio sistema considerate rilevanti da NCERT, ecc.

A conclusione della visita, l'Organizzazione riceve il relativo rapporto.

L'eventuale rifiuto da parte dell'Organizzazione di non accettare tali audit comporta automaticamente l'avvio dell'iter di sospensione del certificato.



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

Tale audit supplementare, a carico dell'Organizzazione, non sostituisce e non modifica l'iter e le frequenze degli audit di sorveglianza periodica.

3.12 Monitoraggio e Presenza Osservatori

NCERT può prevedere la possibilità di eseguire il monitoraggio degli ispettori incaricati di condurre la verifica ispettiva presso le Organizzazioni in qualsiasi fase del processo di certificazione e in questo caso comunica tale attività all'Organizzazione.

Ove necessario, NCERT può avvalersi della collaborazione di Esperti tecnici o nominare degli Osservatori.

All'Audit possono inoltre partecipare ispettori dell'Ente di accreditamento (witness Audit).

L'eventuale rifiuto della presenza degli ispettori di cui sopra, comporta la mancata concessione di certificazione o fino la revoca.

Possono inoltre partecipare Osservatori /Valutatori di NCERT.

Né gli osservatori né gli esperti tecnici potranno condurre l'audit, ma essere da supporto e controllo delle attività del GVI.

4. Sospensione, Revoca o rinuncia della certificazione

4.1 Sospensione

NCERT per motivi ritenuti gravi e spiegati per iscritto all'Organizzazione ha facoltà di sospendere, per un periodo di tempo limitato, la certificazione già concessa.

NCERT può attuare la sospensione quando:

- Il sistema certificato dell'Organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti di certificazione, compresi quelli relativi all'efficacia del sistema di gestione;
- L'Organizzazione non consente lo svolgimento dell'audit di sorveglianza o rinnovo con la periodicità richiesta;
- l'Organizzazione non gestisce correttamente i reclami;
- gli audit evidenziano rilevanti carenze nel sistema;
- l'Organizzazione non rispetta quanto previsto per l'implementazione delle azioni correttive;
- l'Organizzazione non da notizia dei provvedimenti giudiziari in corso a suo carico legati al mancato rispetto di requisiti cogenti con impatto sul sistema di gestione certificato;
- l'Organizzazione è inadempiente alle obbligazioni contrattualmente assunte nei confronti di NCERT, alle prescrizioni del regolamento, alle regole per l'uso del marchio/certificato;
- morosità nei pagamenti di servizi, di compensi e spese oltre un (1) mese dalla data di scadenza nei confronti di NCERT;
- uso scorretto del marchio di NCERT;
- su richiesta dell'Organizzazione, motivata e scritta qualora ritenga di non poter garantire provvisoriamente l'efficacia del proprio sistema di gestione



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

In caso di sospensione, NCERT ne dà notifica ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica certificata, comunicando anche le condizioni di revoca della sospensione.

Durante il periodo di sospensione, l'Organizzazione non può utilizzare il certificato e i marchi, né qualificarsi come Organizzazione certificata.

Se l'Organizzazione soddisfa le condizioni poste da NCERT nei limiti temporali indicati, la sospensione può essere revocata.

Viene resa pubblica anche l'eventuale revoca successiva della sospensione con le stesse modalità.

I costi legati alla sospensione e ripristino del certificato sono a carico dell'Organizzazione.

La durata massima di sospensione non può superare i sei (6) mesi.

In caso contrario, NCERT procede al ritiro del certificato

4.2 Revoca

NCERT per motivi ritenuti di particolare gravità, motivati per iscritto all'Organizzazione, ha facoltà di revocare il certificato quando:

- l'Organizzazione non ottempera alle condizioni poste da NCERT per la revoca della sospensione della certificazione;
- l'Organizzazione interrompe l'attività di produzione e fornitura dei servizi menzionati nel campo di applicazione del certificato o in caso di fallimento;
- NCERT modifica le condizioni del proprio schema di certificazione/ regolamento e l'Organizzazione non intende uniformarsi ai nuovi requisiti;
- l'Organizzazione contravviene agli accordi stipulati con NCERT;
- l'Organizzazione non accetta modifiche alle condizioni economiche;
- Morosità non sanata, dopo sospensione del certificato;
- L'Organizzazione non accetta di effettuare l'audit in presenza dell'Ente di Accreditamento.

La revoca del certificato viene notificata in modo ufficiale all'Organizzazione mediante posta elettronica certificata.

Qualora l'Organizzazione, successivamente alla revoca del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, NCERT sarà libera di tutelarsi nella maniera e nelle sedi ritenute più opportune.

4.3 Rinuncia

L'organizzazione cliente può rinunciare in qualsiasi momento alla Certificazione concessa, comunicando per iscritto via PEC con almeno 60 (sessanta) giorni di anticipo rispetto alla data prevista per il rinnovo o la sorveglianza annuale.



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

5. Uso del Certificato e del marchio di certificazione NCERT

Le Organizzazioni che hanno completato positivamente l'iter di certificazione hanno il diritto di utilizzare il Marchio di Certificazione, nel rispetto delle prescrizioni del documento "Regolamento per l'Uso del Marchio".

Ove l'Organizzazione abbia particolari esigenze nell'utilizzo del marchio, che non risultino contemplate nel Regolamento per l'Uso del Marchio, è tenuta a contattare NCERT per essere preventivamente autorizzata.

NCERT intraprenderà le azioni ritenute opportune, a spese dell'Organizzazione, per impedire il protrarsi di eventuali usi scorretti o riferimenti ingannevoli alla certificazione e/o all'uso del certificato/marchio.

L'Organizzazione deve immediatamente cessare di fare riferimento al certificato e al marchio di certificazione NCERT dopo l'eventuale scadenza, la sospensione, l'annullamento del certificato, nel caso in cui siano state apportate modifiche al sistema non accettate da NCERT, se NCERT modifica le regole dello schema di certificazione e l'Organizzazione non intende conformarsi, in presenza di qualsiasi altra circostanza che possa condizionare negativamente il sistema certificato.

NCERT verifica la correttezza nell'uso del certificato e del marchio di certificazione in occasione degli audit di sorveglianza, rinnovo e in base a informazioni provenienti dal mercato; in caso di uso non corretto, NCERT intraprende le azioni necessarie che possono includere richieste di azioni correttive maggiori, la sospensione o la revoca della certificazione, pubblicazioni della trasgressione, azioni legali.

6. Variazione del campo di applicazione del certificato

L'Organizzazione può richiedere estensioni o riduzioni del campo di applicazione del certificato, relativamente a variazioni nei prodotti, processi, servizi, stabilimenti, ecc. rispetto a quelli menzionati nel certificato,

L'estensione è concessa a seguito di una nuova verifica effettuata con esito favorevole che riguarda gli elementi oggetto dell'estensione stessa.

Analogamente NCERT può adottare misure riduttive del campo di applicazione del certificato in base a quanto comunicato dalle Organizzazioni, in presenza di carenze non risolte nei tempi previsti e/o relative ad aspetti specifici la cui esclusione non influenza il resto del sistema, in assenza di attività afferenti prodotti/processi oggetto di certificazione, scadenza di autorizzazioni afferenti prodotti/processi oggetto di certificazione.

L'iter per la pianificazione delle attività di estensione del certificato è analogo a quello per la richiesta iniziale, con particolare riferimento alla definizione dello scopo e alla quantificazione delle giornate di audit.

L'emissione del nuovo certificato comporta l'annullamento e la sostituzione di quello precedente.

7. Modifiche allo schema di certificazione

Qualora vengano apportate modifiche sostanziali alle regole/requisiti dello schema di certificazione, NCERT ne informa le Organizzazioni certificate o certificande prendendo in considerazione le eventuali osservazioni presentate dalle stesse.



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

NCERT provvede a specificare la data di entrata in vigore delle modifiche e le eventuali azioni correttive richieste, accordando il tempo necessario al loro recepimento.

Il mancato adeguamento dell'Organizzazione alle misure correttive stabilite, nei tempi concordati, può condurre all'applicazione dei provvedimenti di sospensione e successiva revoca della certificazione.

8. Modifiche al sistema certificato

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente NCERT per iscritto di modifiche sostanziali che intenda apportare al proprio sistema e/o di eventuali cambiamenti che possano influenzare la conformità ai requisiti della norma di riferimento per la certificazione quali:

- aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà, organizzazione e direzione (ad es. personale con ruoli chiave o potere decisionale, personale tecnico);
- indirizzi di contatto e siti;
- campo di applicazione delle attività svolte compreso nel sistema di gestione certificato;
- modifiche significative del sistema e dei processi.

L'Organizzazione dovrà accettare le determinazioni di NCERT, motivate per iscritto, circa la eventuale necessità di effettuare una visita addizionale, la sospensione/riduzione della certificazione o una ripetizione integrale dell'iter di certificazione.

La mancata notifica a NCERT può comportare provvedimenti di sospensione e successiva revoca della certificazione.

10. Reclami e ricorsi

10.1 Reclami

Chiunque può presentare reclami circa l'operato di NCERT.

Tali reclami devono essere formalizzati per iscritto e trasmessi a mezzo posta, e-mail o posta elettronica certificata.

Il reclamo, per essere considerato valido, deve contenere i seguenti dati:

- Nome e cognome della persona che ha presentato il reclamo
- Ragione sociale (se applicabile), indirizzo postale e indirizzo e-mail;
- Motivo del reclamo;
- Riferimento del servizio, ufficio pertinente, personale interessato dal reclamo.

NCERT informa per iscritto dell'avvenuta ricezione del reclamo indicando il nominativo e la funzione di chi gestirà il reclamo ed il tempo (non oltre 2 mesi dall'avvenuta ricezione) entro cui verrà fornito riscontro in merito.

L'organizzazione interessata inoltre sarà informata sulla modalità di gestione, garantendo accessibilità alle informazioni e assistenza.

NCERT si adopererà affinché i reclami siano gestiti mostrando la massima collaborazione ed intraprendendo le misure di propria competenza, le opportune azioni per la risoluzione, e se del caso le appropriate azioni correttive, garantendo sempre Imparzialità, Equità, Riservatezza, Completezza e Sensibilità.



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

La persona o l'organizzazione che ha presentato il reclamo viene tenuta aggiornata sulle attività svolte per la gestione dello stesso ed i risultati.

La persona o l'organizzazione che ha presentato il reclamo è informata sulla possibilità di presentare ricorso, in caso di azioni insoddisfacenti.

Nel caso il reclamo venga fatto nei confronti di una organizzazione certificata da NCERT, la stessa organizzazione sarà informata mediante comunicazione scritta.

NCERT, stabilisce con l'organizzazione certificata, se l'oggetto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici e, in caso affermativo, la modalità, sempre nel rispetto delle normative applicabili.

10.2 Ricorsi

Avverso le decisioni di NCERT è possibile presentare ricorso entro 30 giorni dalla data di notificazione della decisione.

NCERT accetta ricorsi sotto forma di istanza scritta indirizzata a NCERT.

Tale istanza deve contenere le ragioni del dissenso con esplicito riferimento al pertinente paragrafo del presente Regolamento di Certificazione.

NCERT esamina il ricorso entro tre (3) mesi dalla sua presentazione e comunica gli esiti e le eventuali azioni conseguenti all'Organizzazione e alle funzioni interessate da NCERT. Salvo i casi di riconosciuta fondatezza,

ogni spesa relativa al ricorso rimane a carico dell'incorrente

Il ricorso non interrompe l'esecutività della decisione presa da NCERT fino ad eventuale diverso pronunciamento ad esito dell'esame del ricorso.

11. Rinuncia, Sospensione, Revoca dell'Accreditamento di NCERT

NCERT si impegna ad informare tempestivamente l'Organizzazione cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento nello schema/settore di accreditamento nel quale ricade la certificazione dell'Organizzazione, nonché a supportare l'Organizzazione stessa nella fase di eventuale passaggio ad altro Organismo accreditato.

Nel caso in cui NCERT dovesse rinunciare all'accreditamento per il settore in cui è certificata l'Organizzazione, quest'ultima sarà avvisata almeno due (2) mesi prima e per questi due mesi la responsabilità di garanzia del certificato ricadrà su NCERT.

12. Condizioni generali

Il presente regolamento e l'offerta di certificazione costituiscono l'accordo contrattuale tra l'Organizzazione e NCERT ("il Contratto"). Salvo diverso accordo, nessuna modifica al contratto sarà ritenuta valida ed efficace a meno che essa non sia stata prevista in forma scritta e firmata dall'Organizzazione e da NCERT.

 NCERT	REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG	Sigla: RG 01
		Rev.: 00
		Data: 27/05/2025

12.1 Obblighi dell'Organizzazione cliente

L'organizzazione cliente si impegna a fornire informazioni veritieri e complete al momento della richiesta e durante tutto il ciclo di validità della certificazione, ed inoltre deve:

- assicurare la disponibilità degli accessi presso i propri locali al personale ispettivo di NCERT (compresi eventuali Osservatori) e, quando richiesto, anche al personale preposto dell'Ente di Accreditamento.
- rendere disponibile a NCERT le informazioni e le strutture necessarie quando richiesti, compresa l'assistenza di personale debitamente addestrato ed autorizzato, uno spazio attrezzato con i principali strumenti per la redazione e riproduzione dei rapporti e per lo svolgimento delle riunioni.
- assicurare l'accesso ai locali dei suoi Fornitori al personale ispettivo dell'Ente e, quando richiesto, del personale preposto dell'Organismo di Accreditamento, nel caso in cui durante l'iter di certificazione emergessero necessità di verifiche presso gli stessi ai fini di indagini legate allo scopo richiesto per la certificazione (es.: esame di processi affidati all'esterno);
- garantire il rispetto delle tempistiche concordate con NCERT per gli audit di mantenimento periodici (sorveglianze e rinnovi).
- fornire a NCERT ed eventualmente, al personale preposto dell'Organismo di Accreditamento, tutte le informazioni disponibili in merito ai rischi, anche solo potenziali cui il tale personale potrebbe incorrere durante le visite.
- conformare ed a mantenere conforme i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili;
- comunicare tempestivamente a NCERT tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative ai prodotti/servizi connessi alla certificazione rilasciata, eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione e a mantenere informato NCERT sugli sviluppi di tali procedimenti.
- garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione del GVI incaricato da NCERT.
-

12.2 Obblighi di NCERT

NCERT si impegna a far rispettare al proprio personale, nel corso della sua permanenza presso l'organizzazione cliente, tutti i regolamenti in materia di salute e sicurezza

13. Tariffe e pagamenti

Le tariffe comunicate all'organizzazione cliente comprendono tutte le fasi del programma di verifica e l'emissione del certificato, nonché le attività periodiche di sorveglianza eseguite da NCERT per il mantenimento del certificato.

NCERT si riserva il diritto di revisionare le tariffe qualora le richieste dell'organizzazione cliente risultino, in un secondo momento, non in linea con le informazioni fornite inizialmente, ovvero con quelle utilizzate al fine di ottenere un'offerta.

All'organizzazione cliente verrà notificata ogni revisione tariffaria.



REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE SG

Sigla: RG 01

Rev.: 00

Data: 27/05/2025

Oneri addizionali saranno richiesti per attività non quotate inizialmente nonché per attività di verifica o sorveglianza necessarie a seguito dell'individuazione di non conformità, quali, a titolo esemplificativo:

- la ripetizione di singole fasi o dell'intero programma di verifica, oppure per attività conseguenti al mancato rispetto delle regole e delle procedure di registrazione (verifica supplementare);
- attività addizionali conseguenti alla sospensione, ritiro e/o ripristino del certificato;
- ripetizione di attività di verifica dovute a modifiche al sistema di gestione o ai prodotti, processi o servizi.

I pagamenti devono essere effettuati in accordo alle condizioni riportate nella fattura relativa al servizio richiesto.

NCERT si riserva il diritto di addebitare oneri addizionali alle tariffe in vigore, in caso di richieste di servizi aggiuntivi, annullamento o riprogrammazione dei servizi, ripetizione parziale o integrale del programma di verifica o delle attività di cui al presente regolamento.

In particolare, il rinvio, su richiesta dell'organizzazione cliente di attività già programmate e concordate che richiedano la presenza di personale di NCERT presso la stessa, comporta oneri addizionali come da offerta.

Salvo diversamente indicato, tutte le tariffe non comprendono le spese di viaggio e soggiorno.

Per il ritardato pagamento delle fatture, NCERT avrà diritto al pagamento degli interessi di mora applicabili per legge.

Sono a carico dell'organizzazione cliente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

14. Confidenzialità

Tutte le informazioni e la documentazione raccolte e/o verificate durante la conduzione della valutazione del sistema di gestione hanno carattere strettamente confidenziale.

Questo vincolo viene meno di fronte all'obbligo di NCERT di comunicare pubblicamente l'esistenza o la revoca del certificato di un'Organizzazione e la facoltà della stessa per quanto riguarda la sospensione del certificato di un'Organizzazione e/o agli obblighi di leggi e/o altre prescrizioni.

NCERT assicura che tutte le informazioni di natura confidenziale, ottenute nel corso delle attività di certificazione, sono trattate in maniera strettamente riservata a tutti i livelli della propria struttura organizzativa, salvo quanto diversamente prescritto da disposizioni di legge, disposizioni di Organismi di Accreditamento o di proprietari di schema o autorizzazione scritta da parte dell'Organizzazione interessata.

15. Pubblicazione

Il presente regolamento, nella versione più aggiornata, viene pubblicato e reso disponibile sul sito web www.ncert.it