Sommario

1 SCOPO E OBBIETTIVO 2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE 2
3 RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI 2
3.1 Riferimenti normativi 2
3.2 Definizioni 2
4 CONDIZIONI GENERALI 3
5 PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E SUA APPROVAZIONE 4
5.1 Presentazione della domanda di certificazione 4
5.2 Approvazione della richiesta di certificazione 4
5.3 Gestione documentazione in caso di esito negativo dell'esame e conservazione dei documenti acquisiti successivamente alla prova 5
6 PIANIFICAZIONE 5
7 ESAME 5
7.1 Programmazione degli esami 5
7.2 Effettuazione degli esami 6
7.3 Valutazione dell'esame 6
7.4 Comitato di delibera 7
7.5 Emissione ed invio dei certificati 7
7.6 Verifiche supplementari 7
8 SORVEGLIANZA E RINNOVO 8
9 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE 9
9.1 Sospensione volontaria 9
10 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE 9
11 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE 10
12 TRASFERIMENTO DEL CERTIFICATO 11
12.1 Trasferimenti da altro Organismo a SG Qualità 11
12.2 Trasferimenti da SG Qualità ad altro Organismo 11
13 RISERVATEZZA 11
14 UTILIZZO LOGHI E MARCHI 12
15 RECLAMI, RICORSI E CONTROVERSIE 12
16 Foro competente 14
17 Rinvio normativo 14

1 SCOPO E OBBIETTIVO

Il presente regolamento descrive le attività ed i criteri attuati per la gestione del servizio di certificazione delle persone, in accordo con il sistema di gestione di SG Qualità srl (di seguito SG Qualità) e con la norma internazionale ISO/IEC 17024.
Le disposizioni riportate possono essere meglio dettagliate nei regolamenti dei singoli schemi di certificazione.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento costituisce vincolo contrattuale tra SG Qualità srl ***(SG Qualità nel proseguo)*** ed il richiedente la certificazione, unitamente agli altri documenti specifici per ogni singolo schema, regolando quindi tutte le fasi della certificazione e deve essere accettato tramite firma in calce oppure tramite firma su altro documento (es. domanda di iscrizione) che riporti esplicitamente l'accettazione del presente documento.
Con la firma in calce del presente regolamento o di altro documento di cui sopra, la Persona accetta implicitamente anche il Codice Deontologico in allegato e le sue regole.
La disponibilità del regolamento al richiedente è garantita tramite pubblicazione sul sito internet oppure tramite invio diretto nel caso di richiesta esplicita.
Il presente regolamento si applica a tutti gli schemi di certificazione gestiti secondo la norma ISO/IEC 17024; le parti relative all'accreditamento o che menzionano Accredia si applicano esclusivamente agli schemi accreditati.
La conformità alla legislazione vigente è un obbligo delle persone richiedenti la certificazione, e le attività di valutazione di SG Qualità si basano sulla valutazione della conformità ai requisiti delle Norme di riferimento; per questo motivo l'attività di valutazione e certificazione eseguite da SG Qualità non sono in alcun modo sostitutive e/o integrative di quelle di competenza delle Autorità Competenti.

3 RIFERIMENTI NORMATIVI E DEFINIZIONI

3.1 Riferimenti normativi

I riferimenti sono i seguenti:
– L. 4/2013
– UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 anche per la parte di definizioni e terminologia
– RACCOMANDAZIONE 2008/C 111/01/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 23 aprile 2008 sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente

DM 269/2010 emendato dal DM56/15
DM 115/2014
Disciplinare del Capo della Polizia – Direttore Generale della Pubblica Sicurezza del 24-02-2015 Allegato C. Categoria: III
UNI 10459:2017 - "Attività professionali non regolamentate - Professionista della security - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza", sviluppato in conformità allo standard norma ISO 17024:2012

3.2 Definizioni

Si fa riferimento alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2012 "Requisiti generali per gli organismi che operano nella certificazione del personale"
Si richiamano inoltre le seguenti definizioni:

Candidato: persona in possesso dei requisiti previsti dallo specifico schema di certificazione che viene ammesso al processo di certificazione
Centro d'esame: organizzazione che, sotto la responsabilità di SG Qualità , si occupa di gestire parte del processo di certificazione
Certificato: documento che attesta che la persona indicata soddisfa i requisiti di certificazione
Competenza: capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti
Esame: attività che permette di giudicare la competenza di un candidato mediante una o più prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta
Esaminatore: persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale, valutarne i risultati.
Imparzialità: presenza di obiettività; implica l'assenza di conflitti di interessi, o che questi siano stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività
Parte interessata: persona, gruppo, organizzazione o altra entità che possono essere influenzati dalle attività di una persona certificata o dell'organismo di certificazione
Persona certificata: persona che ha superato con esito positivo tutte le valutazioni a cui viene rilasciato il certificato che viene iscritta nel registro delle persone certificate
Requisiti di certificazione: insieme di requisiti specificati, comprendenti i requisiti dello schema da soddisfare al fine di rilasciare o mantenere la certificazione.
Richiedente: persona che ha presentato richiesta per essere ammesso al processo di certificazione
Schema di certificazione: insieme di requisiti di competenza ed altri requisiti pertinenti alla specifica tipologia di professione da certificare
Sorvegliante: persona che gestisce o sovrintende ad un esame, ma che non partecipa alla valutazione della competenza del candidato.
Valutazione: iter articolato che permette di valutare se una persona possiede i requisiti previsti dallo schema di certificazione.

4 CONDIZIONI GENERALI

Possono accedere alla Certificazione tutte le Persone, in possesso dei requisiti previsti dallo specifico schema di certificazione, che ne facciano richiesta.
SG Qualità si impegna a condurre con diligenza professionale la valutazione delle persone rispetto ai requisiti dello *schema di certificazione* applicabile.
Tutto il processo di certificazione viene condotto con assoluta indipendenza e terzietà e SG Qualità non assume alcun obbligo in merito all'esito positivo della valutazione e alla conseguente emissione del certificato.
La certificazione viene rilasciata solo nel caso in cui i requisiti del candidato risultino conformi a quanto stabilito nello *schema di certificazione* di riferimento e siano stati adempiuti tutti gli obblighi contrattuali.
Con la certificazione la Persona si impegna a condurre una attività professionale retta e irreprensibile secondo quanto previsto nel Codice Deontologico riportato in allegato a questo regolamento.
La qualifica dei commissari d'esame e dei presidenti delle commissioni e dei relativi membri dei comitati di delibera sono qualificati e gestiti da Sg Qualità applicando la procedura PR-03-RU.
Parte del processo di certificazione potrebbe essere esternalizzato a *Centri d'Esame* qualificati; SG Qualità mantiene comunque la responsabilità dell'intero iter di certificazione, garantendo il rispetto del presente regolamento e di tutta la documentazione di certificazione.

In caso di modifiche dei requisiti contenuti nello schema di certificazione, dovuti a cambiamenti della legislazione o della normativa di riferimento oppure per variazioni delle condizioni di rilascio della Certificazione, SG Qualità lo comunica alle persone certificate indicando quali esse siano. Le modifiche introdotte si applicano a tutte le Persone certificate senza discriminazione e la loro data di entrata viene definita in relazione all'entità e al tempo ritenuto necessario per il loro recepimento.
Se le modifiche introdotte comportano la necessità di nuove verifiche (documentali o in campo) i costi sono a carico della persona certificata.
Il mancato adeguamento alle modifiche entro i termini indicati comporta la sospensione e successivamente la revoca della certificazione.
SG Qualità gestisce un Registro delle Persone certificate disponibile sul sito Internet: www.SG Qualità c.it e i dati sono resi pubblici anche in caso di sospensione, revoca e rinuncia alla certificazione.
In caso di schema accreditato la persona potrà inoltre essere inserita nella banca dati di Accredia o di altro organismo coinvolto nel processo di accreditamento (ad esempio ministero degli interni per i security manager).

5 PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E SUA APPROVAZIONE

5.1 Presentazione della domanda di certificazione

La domanda di certificazione presentata dal richiedente e deve contenere:
1) Documentazione contrattuale ovvero:
a) La domanda di certificazione compilata
b) L'accettazione del presente regolamento (per alcuni schemi, viene accettato tramite firma apposta sulla domanda di certificazione)
c) L'accettazione dello schema di certificazione specifico (per alcuni schemi, viene accettato tramite firma apposta sulla domanda di certificazione)
d) L'accettazione del tariffario in vigore (
e) La domanda dovrà contenere i documenti comprovanti il possesso dei titolo di studio e quelli inerenti alle esperienze professionali richieste da norme UNI ovvero dallo schema di certificazione.
f) il candidato potrà rappresentare eventuali esigenze speciali, SG Qualità s'impegna ove possibile nel rispetto del regolamento di valutarle.

La presenza delle evidenze del soddisfacimento dei prerequisiti, secondo quanto richiesto dallo schema di certificazione, è necessaria per l'ammissione all'esame.
In casi eccezionali (ad esempio ritardi dell'organizzazione che deve fornire i documenti), l'ammissione all'esame può avvenire anche in mancanza di parte della documentazione richiesta, che però deve essere prodotta dal candidato prima del rilascio del certificato.
SG Qualità deve informare i candidati che l'ammissione all'esame è avvenuta in mancanza di evidenze e che il Candidato è l'unico responsabile di produrre la documentazione entro un tempo massimo di 60 giorni dall'esame, trascorsi i quali verrà considerato rinunciatario, la richiesta di partecipazione all'esame sarà annullata e il candidato non avrà diritto a nessun rimborso.

5.2 Approvazione della richiesta di certificazione

SG Qualità provvede alla verifica della documentazione necessaria a dimostrare i prerequisiti di ammissione e richiede eventuali integrazioni. Se il candidato ha documentato in modo corretto il possesso dei prerequisiti, viene ammesso agli esami normalmente entro i cinque giorni precedenti alla sessione.

Qualora la verifica dei requisiti di ammissione non dia esito positivo, SG Qualità ne darà comunicazione scritta al richiedente. Il richiedente interessato non avrà diritto ad alcun rimborso dell'importo versato per l'accettazione della domanda di certificazione, se previsto.

5.3 Gestione documentazione in caso di esito negativo dell'esame e conservazione dei documenti acquisiti successivamente alla prova

In caso di esito negativo dell'esame di certificazione per assenza di documentazione o di altro evento, l'Organismo di Certificazione conserva integralmente tutta la documentazione relativa al candidato, inclusi:

- i verbali d'esame,
- le prove sostenute,
- gli eventuali documenti integrativi o aggiuntivi acquisiti eccezionalmente dopo l'esame e prima della delibera finale,
- ogni ulteriore evidenza utilizzata ai fini della valutazione.

Tale documentazione costituisce parte integrante del fascicolo personale del candidato e viene mantenuta in archivio per un periodo non inferiore a sei (6) anni, indipendentemente dall'esito finale del processo.
La medesima durata di conservazione si applica anche nei casi di:
trasferimento della certificazione verso altro Organismo, sospensione, revoca e scadenza non rinnovata.

Durante tale periodo, il fascicolo è conservato in modo sicuro e tracciabile, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e degli obblighi previsti dallo schema di certificazione applicabile.
Trascorsi i sei anni, la documentazione potrà essere distrutta secondo le procedure interne di conservazione e smaltimento dei dati.

6 PIANIFICAZIONE

Il processo di Pianificazione si compone delle seguenti quattro fasi:

1) Programmazione degli esami
2) Effettuazione degli esami
3) Delibera dell'apposito comitato
4) Emissione ed invio del certificato

7 ESAME

7.1 Programmazione degli esami

Gli esami vengono programmati sulla base delle richieste pervenute o, in assenza di queste, Sg Qualità potrà pubblicare un bando sul proprio sito.
La sessione si intende confermata nel momento in cui il candidato riceve programma della sessione con indicazione del luogo, dell'orario e della composizione della commissione d'esame (formata da esperti precedentemente qualificati da SG Qualità) almeno 5 giorni prima dell'esame.
Se il candidato ritiene che la commissione d'esame presenti conflitti di interesse che potrebbero comprometterne l'imparzialità nei suoi confronti, deve darne informazione immediata a SG Qualità che verifica la sussistenza del conflitto di interesse e provvede alla eventuale sostituzione dell'esaminatore.

La conferma della sessione d'esame perfeziona il rapporto contrattuale tra SG Qualità e il candidato e obbliga le parti a dare seguito al contratto di certificazione.

7.2 Effettuazione degli esami

Il candidato deve presentarsi all'esame all'orario concordato con un documento d'identità valido. Al momento dell'esame deve essere già stato saldato l'importo dovuto.

In caso di mancata partecipazione all'esame, comunicata dal Candidato con meno di 72 ore di anticipo, il candidato non ha diritto ad alcun rimborso e la partecipazione ad un altro esame comporterà il pagamento di una ulteriore quota pari al 50% dell'importo di prima certificazione riportato in tariffario.

Gli esami sono gestiti dalla commissione d'esame nel rispetto dei requisiti dello *schema di certificazione* interessato nel rispetto del tempo massimo a disposizione del candidato; tale rispetto è considerato da SG Qualità un elemento a garanzia dell'imparzialità delle prove e viene fatto rispettare scrupolosamente. La commissione d'esame informa inoltre i candidati sulle disposizioni di sicurezza da adottare nel luogo d'esame.

Nel caso in cui, per cause di forza maggiore, la sessione d'esame sia annullata o sia portata a termine in ritardo rispetto al programma di massima comunicato, nulla è dovuto da SG Qualità ai candidati, né come rimborso spese né a qualsiasi altro titolo.

Durante lo svolgimento dell'esame, il candidato si impegna a:

1) Non comunicare con l'esterno né direttamente né tramite dispositivi elettronici
2) Non richiedere né fornire aiuti nell'effettuazione dei test ad altri candidati
3) Non fotografare né ricopiare né riprodurre successivamente prove d'esame o parte di queste
4) Non consultare norme , stralci di norme o altri strumenti di agevolazione agli esami anche se elettronici o software.

Si richiederà al candidato di sottoscrivere un documento d'impegno a rispettare quanto riportato nei punti 1, 2, 3 e 4.

Il candidato è consapevole che ognuna di queste condotte potrebbe comportare l'annullamento della prova, senza che sia previsto alcun rimborso e nel caso del punto 3) la denuncia per aver leso il diritto di autore di SG Qualità .

Durante le prove pratiche, se previste, il candidato deve attenersi alle indicazioni organizzative della commissione d'esame sia per i tempi che per le modalità che per ogni altro aspetto previsto dallo schema di certificazione.

7.3 Valutazione dell'esame

L'esame è valutato dalla commissione d'esame sulla base delle indicazioni dei singoli schemi di certificazione.

Normalmente la Commissione informa il candidato dell'esito della prova d'esame.

La commissione che valuta le prestazioni del candidato redigerà apposito verbale nel quale dovrà essere, quando prescritto dallo schema di certificazione, anche riportato l'orario di inizio e fine delle prove scritte e orali, le domande proposte al candidato ed una sintesi della risposta fornita con il relativo esito

Eccezionalmente in caso di situazioni dubbie, l'esito dell'esame può essere comunicato successivamente via mail.
Completata la sessione di esame, la commissione d'esame fa pervenire a SG Qualità una proposta di certificazione, successivamente esaminata dal comitato di delibera.
In caso di esito negativo, le modalità di presentazione ad un secondo esame ed i periodi di validità delle prove eventualmente positive sono stabiliti dai singoli schemi di certificazione.
Nulla è dovuto da parte di SG Qualità nel caso in cui non venissero calendarizzate nuove sessioni o nel caso in cui il candidato non riuscisse a partecipare a quelle fissate.

7.4 Comitato di delibera

Il comitato di delibera, nominato da SG Qualità , riesamina la proposta di certificazione e tutto il dossier del candidato prima di deliberare l'emissione del certificato. Il comitato di delibera ha facoltà di chiedere al candidato e alla commissione d'esame ulteriori integrazioni. Il comitato di delibera potrebbe, con decisione motivata, di non deliberare l'emissione del certificato anche in presenza di una proposta della commissione d'esame.

7.5 Emissione ed invio dei certificati

In seguito alla delibera si provvede all'emissione dei certificati, che vengono inviati in formato pdf. I certificati hanno validità dalla data di delibera alla scadenza prevista dallo schema di certificazione.
La proprietà del certificato è di SG Qualità che può richiederne la restituzione o la distruzione.
I professionisti possono fornire il consenso perché le loro generalità e lo stato di validità del certificato venga pubblicato su registri pubblici di SG Qualità e, se applicabile, di Accredia o di altri organismi coinvolti nello schema di certificazione. Il professionista può decidere di non rendere pubblica la propria certificazione senza che ciò influisca sulla sua validità.
Si precisa che per alcuni schemi il certificato viene trasmesso anche ad alcune autorità pubbliche (es. Prefetture- Ministero dell'Interno)

7.6 Verifiche supplementari

In presenza di segnalazioni significative e documentate da parte del mercato su inadempienze di persone certificate, SG Qualità può disporre verifiche supplementari, documentali o con esaminatore.
Nel caso in cui la Persona certificata rifiuti, senza valide motivazioni, di accogliere l'esaminatore, di presentarsi ad un centro d'esame per la verifica o di inviare documentazione eventualmente richiesta, la validità della certificazione sarà sospesa.
SG Qualità informa via email la Persona certificata sull'esito della verifica:
1) in caso di esito positivo, la certificazione viene confermata;
2) in caso di esito negativo, la certificazione viene sospesa e viene richiesto alla Persona certificata di attivarsi per superare le carenze entro un tempo prefissato a cui deve seguire un ulteriore esame di valutazione; con il superamento di tale esame viene riattivata la certificazione. I costi delle verifiche supplementari sono a carico della persona certificata.

In caso del superamento dei motivi che hanno portato alla sospensione la certificazione può essere revocata da SG Qualità .

8 SORVEGLIANZA E RINNOVO

Durante il periodo di validità della certificazione SG Qualità effettua controlli a intervalli programmati (sorveglianze) sul personale certificato per verificare il perdurare del mantenimento della conformità ai requisiti stabiliti dal presente Regolamento e dallo Schema di Certificazione.
Infatti SG Qualità conferma la certificazione per tutta la durata prevista dallo Schema di certificazione applicabile a condizione che la Persona certificata mantenga le competenze e che questo venga confermato dalle verifiche periodiche di mantenimento che normalmente sono previste con periodicità annuale.
Le verifiche sono finalizzate ad accertare: l'effettività dell'attività professionale, l'assenza o la corretta gestione di reclami, l'aggiornamento delle conoscenze, il corretto utilizzo del marchio SG Qualità e l'applicazione dei requisiti di schema.
La documentazione richiesta, i tempi e le modalità per il suo invio sono indicati nello Schema di certificazione.
Le verifiche di mantenimento sono subordinate al pagamento degli importi previsti dal contratto di certificazione.
Al termine di ciascuna verifica periodica SG Qualità comunica l'esito via email alla Persona certificata.
In caso di ritardi da parte della Persona certificata, potrebbero venire applicate le seguenti disposizioni:
1) Sospensione del certificato ad un mese dalla scadenza dei termini per la sorveglianza
2) Revoca del certificato ad un mese dalla sospensione

La descrizione della sospensione e della revoca sono dettagliate in paragrafo dedicato.
Alla scadenza del periodo di validità della certificazione stabilito nello Schema di certificazione applicabile, la certificazione può essere rinnovata effettuando le verifiche previste.
L'avvio dell'iter di rinnovo della certificazione è automatico (al soddisfacimento dei necessari requisiti) a meno che la persona non presenti formale disdetta con un preavviso minimo di 3 (tre) mesi tramite raccomandata o tramite posta mail certificata.
Il Professionista che non ha presentato disdetta è tenuto a versare la quota di rinnovo e ad inviare la documentazione aggiornata indicata nello schema specifico almeno 60 giorni precedenti la scadenza del termine di validità della certificazione per consentire in tempo utile la completa valutazione dei requisiti necessari per il rinnovo e per la successiva riemissione del certificato entro la sua data di scadenza.

Sarà possibile applicare delle tolleranze nella periodicità del ciclo di certificazione, per taluni giustificati motivi (es. maternità), in base ai quali la persona certificata, nell'anno di riferimento, potrebbe non essere in grado di dimostrare la continuità nella mansione per cui è stata certificata.

Anche il rilascio del nuovo certificato è subordinato al pagamento degli importi previsti.
L'iter di rinnovo è regolato dai singoli schemi e possono prevedere modalità differenti quali, a titolo di esempio, l'esecuzione di un nuovo esame completo; verifiche sui luoghi di lavoro; accertamenti circa eventuale presenza di reclami concernenti la Persona certificata, verifiche documentali dell'aggiornamento professionale, della continuità e della rilevanza dell'attività professionale.
Il Comitato di Delibera esamina la pratica di rinnovo della certificazione ed esprime la propria decisione al riguardo. La concessione del rinnovo della è comunicata via email alla Persone a cui viene rilasciato un nuovo certificato.

9 SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

In caso di situazioni problematiche o del perdurare di scostamenti dopo il termine concordato per la loro eliminazione, SG Qualità può sospendere la Certificazione.
Alcuni esempi non esaustivi di tali carenze sono:
1) scorretto uso del marchio di certificazione;
2) mancato invio dei documenti richiesti per le sorveglianze periodiche
3) mancato pagamento delle quote di certificazione, inclusi i mantenimenti;
4) mancato trattamento dei reclami, non corretta gestione dei contenziosi legali;

La decisione sulla sospensione spetta al Comitato di Delibera, salvo le sospensioni per mancato invio della documentazione o mancati pagamenti, che sono affidate alla struttura di SG Qualità .
SG Qualità comunica alla Persona certificata la sospensione del Certificato mediante raccomandata o PEC indicando il motivo, la durata (che non può superare i 6 mesi), e le condizioni alle quali il provvedimento può essere revocato.
Fermo restando l'adozione della sospensione della certificazione, SG Qualità può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazione su siti internet e banche dati, i suoi interessi e la sua immagine non escludendo eventuali azioni di carattere legale.
Durante il periodo di sospensione la persona certificata non può far utilizzo del Certificato o del marchio di certificazione e dovrà informare della condizione di sospensione i propri clienti nel caso in cui il certificato fosse determinante al fine di acquisire o mantenere un contratto/fornitura.

Il provvedimento di sospensione è ritirato previa dimostrazione a SG Qualità dell'avvenuta rimozione delle cause che l'hanno generato; ove richiesto questo può comprendere il superamento di un nuovo esame da parte della Persona interessata ovvero l'esecuzione di una verifica supplementare per verificare che sussistano le condizioni per la riattivazione del certificato.
Se il professionista certificato non rimuove le cause che hanno generato la sospensione SG Qualità può revocare il certificato.

9.1 Sospensione volontaria

La Persona certificata ha la facoltà di chiedere a SG Qualità in forma scritta per un periodo non superiore ad un anno la sospensione del certificato nel caso in cui intenda interrompere l'attività oggetto della certificazione.
La ripresa dell'attività deve essere comunicata a SG Qualità che potrà riattivare la validità del Certificato, pianificare una verifica supplementare o richiedere il superamento di un nuovo esame.
La sospensione non ha effetto sulla scadenza finale del certificato, né sulla periodicità delle sorveglianze.
Le spese sostenute da SG Qualità per verifiche originate da provvedimenti di sospensione sono a carico della Persona certificata.

10 REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

La revoca e, conseguentemente, la cancellazione e il ritiro della Certificazione viene deliberata dal Comitato di Delibera di SG Qualità a seguito di:
1) mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione allo scadere del termine definito da SG Qualità;
2) se i casi indicati al paragrafo precedente sono di tale gravità da rendere necessaria una immediata revoca;
3) interruzione definitiva delle attività coperte da certificazione;

4) mancata accettazione da parte della Persona certificata di cambiamenti del presente Regolamento, dello Schema di certificazione o della legislazione o normativa di riferimento;
5) irregolarità gravi in merito all'utilizzo del certificato e/o del marchio di SG Qualità ;
6) il protrarsi del mancato versamento delle somme dovute dopo la sospensione

SG Qualità comunica alla Persona certificata la sospensione del Certificato mediante PEC, email o raccomandata.
Nel caso di revoca del Certificato, la Persona certificata ha l'obbligo di:
1) distruggere o restituire l'originale del Certificato;
2) non utilizzare copie e/o riproduzioni del certificato revocato;
3) eliminare immediatamente ogni riferimento al certificato revocato da carta intestata, da biglietti da visita, dalla documentazione tecnica e pubblicitaria (inclusi domini internet); comunicare immediatamente ai propri clienti tale notizia con le stesse modalità con cui era stato comunicato l'avvenuto rilascio del Certificato.

La revoca comporta la cancellazione dei dati della Persona certificata dai registri pubblici su cui è stata inserita.
Fermo restando l'adozione della revoca della certificazione, SG Qualità può adottare ogni iniziativa utile a tutelare, anche tramite pubblicazioni su siti internet e banche dati, i suoi interessi e la sua immagine non escludendo eventuali azioni di carattere legale.
La revoca del Certificato non dà diritto ad alcun rimborso degli importi pagati a qualsivoglia titolo e non fa venir meno l'obbligo di pagare quegli nel frattempo maturati; la revoca inoltre comporta il pagamento di una penale calcolato nelle modalità previste dal tariffario dello schema di certificazione relativamente alla rinuncia.
La Persona alla quale è stato revocato il certificato può ripresentare Domanda di Certificazione dopo 6 mesi dalla data di revoca a condizione che siano state rimosse o risolte le cause originanti la decisione di revoca.

11 RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

La Persona certificata può rinunciare alla Certificazione in suo possesso:

1) alla scadenza del Certificato quando intende cessare l'attività certificata o non intenda più mantenere il certificato;
2) quando siano intervenute modifiche al presente Regolamento, allo Schema di certificazione o agli eventuali documenti di riferimento e la Persona non sia in grado o non intenda adeguarsi ai nuovi requisiti.
La disdetta deve essere inviata a SG Qualità con un preavviso minimo di 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza del certificato tramite raccomandata.
La Persona certificata che non presenta disdetta entro i termini sopra indicati è tenuta a versare la quota di rinnovo prevista dal tariffario ed a inviare la documentazione aggiornata indicata nello schema di riferimento entro e non oltre 60 giorni dalla scadenza del termine di validità del certificato.
In caso di rinuncia, la Persona deve restituire o distruggere l'originale del certificato, non utilizzarne le eventuali copie e riproduzioni, eliminare da carta intestata, documentazione tecnica e commerciale ogni riferimento o simbolo relativi alla certificazione così come già previsto nel caso di revoca.
La rinuncia comporta la cancellazione dei dati della Persona certificata dai registri pubblici su cui è stata inserita.

La rinuncia è efficace a partire dalla data di ricevimento della relativa comunicazione da parte di SG Qualità .
Resta inteso che fino a tale data hanno efficacia gli impegni contrattuali fra le parti.
La rinuncia al Certificato non dà diritto alla Persona ad alcun rimborso degli importi pagati a qualsivoglia titolo e non fa venir meno l'obbligo di pagare quegli nel frattempo maturati e, nel caso in cui sia previsto un corrispettivo per la rinuncia anticipata, è facoltà di SG Qualità chiederne il pagamento immediato.

12 TRASFERIMENTO DEL CERTIFICATO

Le modalità di trasferimento del certificato da o verso SG Qualità sono stabilite dai singoli schemi di certificazione. SG Qualità applica, per quanto possibile, le disposizioni dello IAF MD 2 in vigore.

12.1 Trasferimenti da altro Organismo a SG Qualità

E' facoltà di SG Qualità richiedere evidenze documentali e ripetizioni di esame o parti di esame, per garantire che il professionista sia in possesso di tutti i requisiti richiesti dagli standard di riferimento, dai regolamenti e schemi SG Qualità e verificata l'assenza di contenziosi con l'organismo di provenienza.

12.2 Trasferimenti da SG Qualità ad altro Organismo

Il trasferimento da SG Qualità ad altro Organismo è possibile fornendo a SG Qualità un preavviso (via raccomandata o PEC) di almeno sessanta giorni dal rinnovo della certificazione, nei casi in cui non sussistano tra SG Qualità ed il professionista che chiede il trasferimento pendenze di qualunque tipo che possano pregiudicare la validità del certificato (come, ad esempio, il mancato pagamento delle quote).

Ove non prescritto diversamente dallo schema di certificazione applicato, il trasferimento della certificazione tra OdC accreditati di un certificato valido rilasciato ad un professionista, può essere perfezionato in qualsiasi momento, presentando richiesta all'OdC subentrante, con allegato il certificato in corso di validità e, ove applicabile, ultima dichiarazione di mantenimento.
L'OdC subentrante deve tuttavia formalizzare, e rendere disponibile ad ACCREDIA, l'esito del riesame dei requisiti §7.1.1 e §9.2.6 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024 ivi compresa una dichiarazione dell'OdC cedente in merito all'assenza di pendenze tecniche ed economiche o in assenza di quest'ultima (dando evidenza di averne comunque fatto richiesta), una dichiarazione ex DPR 445/2000 del candidato.
L'ente cedente avrà 5 giorni lavorativi per rispondere qualora ci fossero pendenze economico/tecniche. Al completamento con esito positivo di tale istruttoria, l'OdC subentrante deve deliberare l'emissione del proprio Certificato di Conformità, che manterrà la scadenza di quello precedente e specificare che il certificato è stato emesso in precedenza da altro OdC.
L'OdC subentrante dovrà informare l'OdC cedente del completamento del trasferimento. Quest'ultimo non potrà revocare il certificato prima della ricezione di tale comunicazione nel rispetto comunque di particolari requisiti cogenti applicabili allo schema oggetto di trasferimento.

13 RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi al processo di certificazione sono considerati riservati e l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura interna.

Il personale di SG Qualità che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni venga a conoscenza dei contenuti di tali atti, è tenuto al segreto professionale.
L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione e agli Enti di controllo e accreditamento. Nel caso in cui informazioni relative alla Persona debbano essere divulgate per obblighi di legge, SG Qualità ne darà avviso alla persona stessa.
Ad eccezione di questi casi SG Qualità non divulga informazioni sulle Persone certificate senza il consenso scritto delle stesse.

14 UTILIZZO LOGHI E MARCHI

L'utilizzo del marchio è regolato dal regolamento Il professionista certificato è autorizzato ad utilizzare, nei periodi di validità del proprio certificato, i marchi SG Qualità secondo quanto previsto dal regolamento dell'uso del marchio RG-09-MC nell'ultima versione.
Per le professioni sotto accreditamento Accredia, in nessun caso, le persone certificate sono autorizzate ad utilizzare il Marchio ACCREDIA. Il divieto riguarda qualsiasi forma di utilizzo del Marchio ACCREDIA da parte della persona certificata.

.

15 RECLAMI, RICORSI E CONTROVERSIE

Il canale ufficiale per ricezione di qualsiasi Reclamo è la sezione dedicata sul sito internet aziendale https://www.sgqualita.it/reclami/ o il canale dedicato per il Whistleblowing.
Qualunque altro canale di comunicazione potrebbe comportare il non riconoscimento ufficiale del Reclamo. Non sarà possibile fornire riscontro e aggiornamenti relativamente a Reclamo sottomessi via PEC.

RECLAMO

Comunicazione scritta o verbale da una parte interessata attestante un'insoddisfazione relativa all'operato di SG QUALITÀ.

Il reclamo dovrà contenere i seguenti dati:

- Riferimenti del soggetto richiedente;
- Descrizione puntuale della situazione oggetto del reclamo;

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo SG Qualità contatta il soggetto per ottenere i necessari chiarimenti.

MODALITA' di GESTIONE e RESPONSABILITA':

- ANALISI PRELIMINARE registrazione entro 7 giorni dalla ricezione, responsabile Direttore Tecnico e/o Responsabile di Schema (in ogni caso sarà garantita indipedenza imparzialità e assenza di atteggiamenti discriminatori) con verifica dell'ammissibilità.
- GESTIONE entro 10 giorni dall'analisi preliminare, il Direttore Tecnico o Responsabile di Schema o altra funzione al fine di garantire indipedenza imparzialità decideranno eventuale azione da implementare per la gestione del RECLAMO.

- ATTUAZIONE DELL'AZIONE E CHIUSURA entro 1 mese dall'analisi preliminare a cura della funzione individuata nella gestione,
  Tutti i reclami saranno comunicati per verifica al Comitato Salvaguardia e Imparzialità.

RICORSO

Comunicazione scritta del cliente tramite PEC all'indirizzo di posta certificata sgqualita@pec.it attestante un disaccordo su decisioni prese da SG QUALITÀ in merito alla non concessione, sospensione o revoca della certificazione.
Il Cliente che abbia conseguito una certificazione o la comunicazione che la certificazione non è stata confermata o sospesa o revocata, può presentare ricorso, entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.
Il ricorso dovrà contenere i seguenti dati:

- Riferimenti del cliente;
- L'oggetto del ricorso;
- Il riferimento al certificato o alla certificazione non confermata;
- Le motivazioni che hanno portato a ricorrere;
- Eventuali allegati a sostegno delle motivazioni citate,
- La firma del Legale Rappresentante ricorrente.

L'assenza di uno o più dei suddetti elementi ed il mancato rispetto dei termini di presentazione comporta l'inammissibilità del ricorso.

- ANALISI PRELIMINARE registrazione entro 7 giorni dalla ricezione dall'Amministratore Unico (in ogni caso sarà garantita indipendenza, imparzialità e assenza di atteggiamenti discriminatori) con verifica dell'ammissibilità.
- GESTIONE entro 10 giorni dall'analisi preliminare, l'Amministratore Unico insieme al Direttore Tecnico o Responsabile di schema decideranno sull'ammissibilità dello stesso con decisioni conseguenziali, successivamente il Comitato Salvaguardia e Imparzialità analizzerà il ricorso garantendo imparzialità e indipendenza e assenza di atteggiamenti discriminatori.
- ATTUAZIONE DELL'AZIONE E CHIUSURA entro 30 giorni dall'analisi preliminare, l'Amministratore Unico di SG QUALITÀ comunicherà formalmente al ricorrente l'esito del Ricorso nel seguente modo:
- Nel caso vengano riconfermate le decisioni prese in precedenza ed oggetto del ricorso, la comunicazione riporterà le motivazioni che hanno portato alla conferma della precedente decisione;
- Nel caso la decisione presa in precedenza ed oggetto del ricorso venga modificata, la comunicazione riporterà la modifica della decisione, le motivazioni che hanno portato a tale modifica e le azioni che si intendono adottare all'interno dell'Organismo di Certificazione affinché eventuali casi simili non si ripetano.

CONTROVERSIA

È una situazione di disaccordo formale fra il soggetto richiedente/organizzazione o la persona certificata e l'Organismo di Certificazione, che permane dopo la gestione ordinaria di reclami o ricorsi e che richiede l'attivazione di un procedimento strutturato anche con l'intervento di soggetti terzi per la sua risoluzione.

Per la risoluzione delle controversie è competente il Foro di PADOVA.

16 FORO COMPETENTE

Permanendo il disaccordo tra SG Qualità e ricorrente, questo si potrà rivolgere al foro competente di PADOVA.

17 RINVIO NORMATIVO

Per quant'altro non previsto, ci si riporta alle disposizioni di legge nazionali e comunitarie.

CODICE DEONTOLOGICO ALLEGATO AL REG PRS

A1 Obblighi del professionista nell'espletamento della propria attività

La Persona certificata è l'unica responsabile, sia nei confronti dei propri clienti e dei propri datori di lavoro, sia nei confronti dei terzi, riguardo allo svolgimento della propria professione ed alla rispondenza di tali servizi a tutte le disposizioni normative, di legge e/o regolamentari, applicabili.
SG Qualità è esplicitamente esonerato da:
1) **ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione**.
2) **ogni responsabilità per difetti di prodotti/servizi forniti dalla Persona certificata a terzi, inclusi i casi contemplati in materia di responsabilità per danno da prodotti/servizi difettosi e non conformi.**

SG Qualità non è inoltre in alcun modo responsabile né risponde di un eventuale mancato riconoscimento della certificazione da parte di terzi, né risponde per eventuali richieste di danni/compensi o richieste risarcitorie per il mancato riconoscimento delle aspettative nei confronti della certificazione.
La certificazione delle persone, oltre ad attestare la competenza del professionista certificato nell'ambito tecnico di applicazione delle norme, deve garantire al mercato il rigoroso rispetto di norme e impegni di carattere deontologico ed etico.
I professionisti certificati da SG Qualità sono chiamati a rispettare ed onorare le presenti disposizioni nell'esercizio della loro professione.

A2. Impegni del professionista certificato

Nell'esercizio della sua Professione il Professionista deve:
1) Rispettare tutte le leggi vigenti con particolare riferimento a quelle afferenti l'esercizio della propria professione e dell'incarico professionale ricevuto;
2) Esercitare la professione con una condotta proba, onesta, fedele e leale.
3) Operare in tutti gli atti e fasi della sua professione con dignità, coscienziosità professionale, integrità, competenza, discrezione e rispetto dei propri clienti e dei colleghi.
4) Aggiornare costantemente la propria preparazione professionale con corsi di formazione specifica, autoformazione e il sistematico aggiornamento sulla variazione di norme, leggi e regolamenti.

A3. Etica del professionista certificato

Nell'esercizio della propria professione il Professionista deve attuare una condotta conforme alle norme etiche previste dai clienti, datori di lavoro ed in particolare dalla legge.
Nel caso l'organizzazione dove opera abbia implementato un modello organizzativo ex D.Lgs. 231/01, il professionista deve attenersi in modo rigoroso alle disposizioni del codice etico dell'organizzazione.

A4. Confidenzialità

Nell'esercizio della sua Professione il Professionista deve mantenere la riservatezza su tutte le informazioni che siano a lui pervenute nell'ambito dello svolgimento dell'incarico, nei limiti della normativa cogente.

A5. Dovere di aggiornamento professionale

Nell'esercizio della sua Professione il Professionista deve aggiornare costantemente la propria preparazione professionale con corsi di formazione specifica, autoformazione e il sistematico aggiornamento sulla variazione di norme, leggi e regolamenti.

A6. Gestione di eventuali reclami

Nell'esercizio della sua Professione il Professionista certificato o certificando deve:
1) Definire una procedura per registrare e risolvere tutti i reclami;
2) Garantire ai clienti/committenti una informazione accurata sul codice deontologico che intende rispettare e sulla modalità di segnalare ed inoltrare eventuali reclami;
3) Informare SG Qualità dei reclami ricevuti e rendere disponibile la documentazione di registrazione dei reclami e/o di contenziosi legali relativi ad attività sotto certificazione.

A7. Aggiornamento documentale

Nell'esercizio della sua professione il Professionista certificato o certificando deve:
1) Garantire l'aggiornamento della documentazione trasmessa o resa disponibile a SG Qualità , come previsto dal regolamento per la certificazione;
2) Garantire l'aggiornamento del proprio fascicolo personale conservato presso SG Qualità con tutte le notizie rilevanti la professione, i reclami e la formazione e comunicare a SG Qualità ogni variazione dei contatti e dei recapiti.

A8. Obblighi nei confronti di SG Qualità

La persona in possesso di Certificazione, inoltre, sottoscrive nei confronti di SG Qualità l'impegno di:
1) comunicare prontamente a SG Qualità tutte le variazioni sui propri riferimenti anagrafici e professionali ed in particolare sulle modalità di contatto (email, telefono, PEC se disponibile)
2) sottoporre a SG Qualità tutti i documenti previsti dal presente Regolamento Generale, dallo Schema di certificazione applicabile e indicati nella Richiesta di Certificazione, secondo le tempistiche di volta in volta richieste;
3) mantenere una registrazione di tutti i reclami di cui sia venuto a conoscenza riguardanti attività pertinenti allo scopo di certificazione adottando le azioni correttive adeguate;
4) rendere disponibili a SG QUALITÀ le registrazioni relative ai reclami e alla loro gestione;
5) accettare, a seguito di reclami, eventuali verifiche supplementari stabilite da SG QUALITÀ e/o, quando applicabile, da Accredia;
6) informare tempestivamente SG Qualità di situazioni che possano influenzare negativamente la conformità ai requisiti o di situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla attività certificata;
7) informare tempestivamente SG Qualità dell'esistenza di eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi riguardanti l'attività certificata e di ogni successivo sviluppo delle suindicate condizioni.