

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione



Revisione ITA4 – Settembre 2010



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – **Settembre 2010**

Contenuti

Il presente regolamento si applica per la valutazione di conformità e successiva certificazione dei sistemi di gestione, secondo i requisiti delle norme ISO 9001, ISO 14001, della specifica OHSAS 18001 nelle edizioni applicabili, sia in Italia che nei paesi esteri in cui sono svolte attività di certificazione Q.C.B. Italia.

Questo regolamento, completo degli allegati 1-2-3-4, è parte integrante del contratto di valutazione della conformità e certificazione stipulato con Q.C.B. Italia.

Il Regolamento può essere modificato in qualsiasi momento da Q.C.B. Italia nel rispetto dei requisiti delle norme internazionali applicabili e ai regolamenti degli Enti di Accreditamento. Le modifiche non influiranno sullo status della certificazione fino a che non siano comunicati formalmente, all'organizzazione sottoposta a valutazione o certificata, i cambiamenti e il periodo di tempo concesso per adeguarsi alle modifiche.

Parte 1 - Informazioni Generali

Ai fini di questo regolamento vengono applicate le seguenti definizioni:

Audit: l'audit può essere: audit iniziale (suddiviso in due fasi denominate "stage 1" e "stage 2"), di sorveglianza, di rinnovo, addizionale, di adeguamento (estensione o riduzione), di trasferimento, **di aggiornamento**.

Auditor - persona qualificata secondo la norma ISO 19011:2002 che conduce una qualsiasi parte dell'audit sotto la direzione del Lead Auditor.

Audit Team – gruppo di persone, composto da un Lead Auditor, auditors, esperti tecnici e osservatori, qualificato secondo la norma ISO 19011:2002 all'effettuazione dell'audit.

Certificato di Conformità - documento emesso da Quality Certification Bureau Italia (Q.C.B. Italia) che attesta la conformità del Sistema di Gestione adottato dal Cliente ai requisiti richiesti da Q.C.B. Italia e dalla norma applicabile.

Certificazione (registrazione) – effetto dell'applicazione del sistema di certificazione che consiste nell'iscrizione/registrazione dell'organizzazione nell'elenco delle organizzazioni certificate.

Cliente - organizzazione che ha in essere con Q.C.B. Italia un contratto per i servizi di valutazione di conformità e certificazione.

Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità - insieme di persone indipendenti e rappresentative delle parti interessate al processo di certificazione a cui è assegnata la responsabilità di supervisionare l'intero processo di certificazione a garanzia dell'imparzialità, congruenza ed obiettività del processo stesso.

Commissione di Certificazione – Commissione composta dal Direttore di Certificazione e **da** esperti tecnici, autorizzata a deliberare riguardo la concessione, il rinnovo, l'estensione, la riduzione, **l'adeguamento**, la sospensione, il ritiro e cancellazione della certificazione.

Conclusioni dell'audit – esito dell'audit.

Gruppo d'appello – insieme di persone designate per valutare le richieste di appello relative al procedura di certificazione.

Lead Auditor - persona qualificata secondo la norma ISO 19011:2002 ad organizzare e dirigere gli audits, a relazionare i risultati e ad esaminare azioni correttive, a fornire una raccomandazione sul rilascio o meno della certificazione.

Norma del Sistema di Gestione - si riferisce alla norma applicabile (ad esempio ISO 9001).

Organizzazione - soggetto giuridico (es. società, impresa, consorzio, etc.) richiedente la valutazione di conformità e certificazione.

Organizzazione certificata – organizzazione conforme ai requisiti richiesti dalla norma applicabile del Sistema di Gestione, alla quale Q.C.B. Italia ha concesso la certificazione/registrazione **ed emesso il certificato di conformità**.

Q.C.B. Italia - Quality Certification Bureau Italia S.r.l..

Requisiti (del Sistema) di Certificazione - insieme delle regole e dei requisiti delle norme applicabili al Sistema di Gestione, delle norme e dei requisiti contrattuali, delle regole e dei requisiti del presente regolamento, dei requisiti cogenti, delle regole e dei requisiti previsti dall'accREDITamento.

Risultanze dell'audit – situazioni difformi (o potenzialmente difformi) ai requisiti di certificazione.

Sistema di Certificazione – sistema avente proprie regole procedurali e di gestione attuato da un Organismo di Certificazione che permette, qualora il Sistema di Gestione del Cliente sia conforme alla norma applicabile, la registrazione in un elenco disponibile al pubblico.

Sistema di Gestione – sistema per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione; comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi e le risorse; in funzione della norma applicabile può essere riferito alla qualità, all'ambiente o alla sicurezza.

Valutazione della conformità – dimostrazione, con evidenze oggettive, che i requisiti relativi a un prodotto, a un processo, a un Sistema di Gestione siano soddisfatti.

Situazione di Emergenza – situazione di pericolo per gli utilizzatori del prodotto, per l'ambiente, per i lavoratori, sia effettiva che potenziale.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

L'organizzazione cliente deve:

1. Ottemperare ai requisiti previsti dal presente Regolamento e dal contratto di valutazione di conformità e certificazione.
2. Non ritenere Q.C.B. Italia responsabile per sentenze o sanzioni che riguardino l'organizzazione a seguito di violazioni legislative potenziali o effettive.
3. Mantenere attivo e documentare il Sistema di Gestione secondo la norma applicabile.
4. In caso di cambiamenti o modifiche **al Sistema di Gestione per il quale la certificazione è stata concessa**, deve essere data notifica a Q.C.B. Italia, tramite comunicazione scritta, della propria intenzione di attuare tali modifiche (**es. modifiche tali per cui la certificazione rilasciata non risulti più congrua rispetto all'organizzazione; modifiche che differiscono dalle dichiarazioni effettuate in fase contrattuale e verificate nell'ultimo audit**). Q.C.B. Italia invierà all'organizzazione la conferma scritta che i cambiamenti proposti non influenzano la certificazione dell'organizzazione o procederà alla valutazione del caso con eventuale audit di adeguamento o addizionale.
5. Comunicare tempestivamente a Q.C.B. Italia indagini di reato condotte dagli organi e/o dall'autorità competente e/o sentenze di condanna per reati che compromettano la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento.
6. Fornire piena collaborazione e dare accesso al personale Q.C.B. Italia e al personale dell'Ente di accreditamento, previa comunicazione e durante le normali ore lavorative, ai siti e alle informazioni oggetto della certificazione per l'effettuazione degli audits ed eventualmente ai fornitori esterni affidatari di processi rilevanti rientranti nell'oggetto di certificazione, nonché predisporre tutte le misure di protezione e prevenzione dei rischi sul lavoro che incidono sull'attività degli auditors presso i siti dell'organizzazione.
7. Designare un rappresentante della Direzione che sia responsabile di tutte le questioni riguardanti i requisiti della certificazione.
8. Utilizzare i marchi di certificazione/accreditamento, pubblicizzare la certificazione e divulgare la certificazione secondo le condizioni definite nella Parte 3 del presente Regolamento.
9. Interrompere immediatamente qualsiasi utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento quando ciò sia notificato da Q.C.B. Italia.
10. Al termine della validità della Certificazione, interrompere ogni utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento (compreso l'utilizzo in tutta la documentazione/informazione pubblicitaria o in documenti che contengano qualsiasi riferimento ai marchi di certificazione/accreditamento) ed eliminare qualsiasi forma pubblicitaria che affermi lo stato di organizzazione certificata da Q.C.B. Italia.
11. Tenere una registrazione di tutti i reclami, denunce, provvedimenti amministrativi, violazioni e procedimenti legali (in giudicato ed in corso), riguardanti il proprio Sistema di Gestione che includa il relativo trattamento e rendere tali registrazioni disponibili a Q.C.B. Italia quando richiesto.
12. Comunicare tempestivamente a Q.C.B. Italia e fornire aggiornamenti riguardo tutte le situazioni difformi rilevate dalle autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, etc., relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione, nonché procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso.
13. Comunicare tempestivamente a Q.C.B. Italia e fornire aggiornamenti riguardo tutte le situazioni d'emergenza riscontrate.
14. Assicurare a Q.C.B. Italia che almeno un audit interno completo e un riesame da parte della Direzione siano stati effettuati prima di programmare l'audit iniziale.
15. Fornire informazioni veritiere e non fuorvianti riguardo il proprio Sistema di Gestione.
16. Valutare e assicurare la conformità legislativa dei propri Sistemi di Gestione. Q.C.B. Italia si limita ad effettuare controlli a campione finalizzati a stabilire la capacità dell'organizzazione di rispettare i requisiti della norma di riferimento e cogenti.

Q.C.B. Italia deve:

1. Concedere il libero accesso ai propri servizi da parte delle organizzazioni richiedenti la certificazione senza alcuna discriminazione.
2. Non esercitare attività di consulenza per la progettazione e sviluppo dei sistemi di gestione, nemmeno attraverso subappalti o incarichi ai suoi fornitori.
3. Assicurare che gli auditors utilizzati in attività di valutazione non abbiano avuto rapporti contrattuali di consulenza con le organizzazioni da valutare nei precedenti due anni dall'assunzione dell'incarico e per i due anni successivi.
4. Programmare gli audits.
5. Notificare all'organizzazione certificata qualsiasi cambiamento del Regolamento Q.C.B. Italia per la certificazione e dei requisiti imposti dagli Enti di accreditamento e concederle un adeguato periodo di tempo per adattare il proprio Sistema di Gestione affinché ottemperi ai requisiti modificati.
6. Non divulgare informazioni riguardanti l'organizzazione certificata oltre quelle di pubblico dominio se non agli Enti di Accredimento che a loro volta non devono divulgare tali informazioni.
7. Notificare all'organizzazione certificata i reclami o situazioni negative relative al loro Sistema di Gestione di cui Q.C.B. Italia sia venuto a conoscenza.
8. Essere imparziale ed indipendente durante l'erogazione dei servizi di certificazione. Q.C.B. Italia adotta un sistema per evitare un qualsiasi conflitto di interesse. Q.C.B. Italia è finanziato direttamente attraverso le proprie attività di audit e non da organizzazioni esterne (che non siano Istituti di credito autorizzati).
9. Rendere disponibile l'elenco di tutte le organizzazioni certificate da Q.C.B. Italia. Tale elenco viene trasmesso agli Enti di Accredimento.
10. Informare tempestivamente l'organizzazione Cliente dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento nello schema/settore EA di accreditamento nel quale ricade la certificazione dell'organizzazione.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

Parte 2 - Procedura di Certificazione

Richiesta di valutazione della conformità e certificazione

Per poter ricevere l'offerta per la valutazione della conformità e certificazione da parte di Q.C.B. Italia, un rappresentante autorizzato dell'organizzazione deve inviare una Richiesta d'Offerta tramite l'apposita modulistica o forma equivalente. Tale richiesta deve contenere:

- i dati fiscali dell'organizzazione richiedente (ragione sociale, indirizzo sede, indirizzo di ulteriori siti oggetto della certificazione, contatti telefonici e riferimenti internet, referenti);
- la descrizione delle attività svolte e per le quali si richiede la certificazione (campo di applicazione o scopo di certificazione);
- il numero complessivo degli addetti (dipendenti diretti, collaboratori, part-time, stagionali, interinali, etc.) coinvolti nelle attività oggetto di certificazione per singolo sito e, se del caso, le relazioni funzionali e interrelazionali con altre organizzazioni appartenenti allo stesso gruppo (es. multinazionali);
- il tipo di certificazione richiesta e la norma di riferimento;
- eventuali risorse esterne (**consulente e società di consulenza**) che hanno fornito consulenza per la progettazione ed implementazione del Sistema di Gestione;
- le prescrizioni legali rilevanti per l'organizzazione e/o le autorizzazioni previste;
- le informazioni concernenti tutti i processi affidati all'esterno (outsourcing) dall'organizzazione che influenzano la conformità del Sistema di Gestione;

Per richieste provenienti da società consorziati dovranno inoltre essere indicate le organizzazioni consorziate.

Per richieste provenienti da organizzazioni facenti parte di consorzi e da società cooperative dovrà inoltre essere indicato il nominativo del consorzio di appartenenza e/o altri legami con gruppi societari.

Q.C.B. Italia emette l'offerta sulla base delle informazioni fornite ed è pertanto responsabile dell'organizzazione dichiarare informazioni veritiere.

Se una richiesta di valutazione della conformità e certificazione viene ricevuta in una lingua che non sia la lingua italiana o inglese, è responsabilità del richiedente provvedere ai necessari servizi di traduzione per tutte le attività inerenti la procedura di certificazione (es. documentazione, audits).

Offerta

A seguito dell'esame di fattibilità della richiesta, Q.C.B. Italia sottoporrà un'offerta dettagliata dei prezzi delle attività di valutazione della conformità e certificazione basata sulle informazioni fornite e rispettando i criteri di accreditamento.

I prezzi relativi alle attività di certificazione sono definiti in base **al listino in vigore e formulati** sulla base della dimensione dell'organizzazione, della complessità dei processi produttivi oggetto della certificazione e a caratteristiche specifiche dell'organizzazione. **L'offerta indicherà anche una previsione dei tempi (espressi in giorni/uomo) per le attività di valutazione.**

Qualora l'offerta sia accettata dall'organizzazione, Q.C.B. Italia si riserva di modificare i prezzi e le giornate uomo di valutazione indicati in offerta a seguito di cambiamenti dovuti a modifiche sostanziali dell'organizzazione, dei suoi processi o del numero di addetti, a cambiamenti nella norma di riferimento, nei requisiti per l'accreditamento. Q.C.B. Italia si riserva altresì di modificare i prezzi e le condizioni di pagamento qualora l'organizzazione non rispetti i termini contrattuali sottoscritti.

Accettazione offerta

Se l'organizzazione richiedente ritiene l'offerta accettabile, **il rappresentante legale o un rappresentante dell'organizzazione con i necessari poteri di firma**, dovrà sottoscriverla formalmente, accettando pertanto tutte le condizioni indicate nell'offerta e anche tutti i requisiti indicati nel presente regolamento e negli allegati.

La sottoscrizione dell'offerta di valutazione della conformità e certificazione del Sistema di Gestione costituisce un contratto legalmente valido ed è condizione per la continuazione della procedura di certificazione.

Gap Analysis

Su richiesta del Cliente potrà essere effettuato un **check** preliminare che consiste nel verificare la preparazione del Sistema di Gestione del Cliente. La gap analysis è facoltativa, non è compresa nell'audit iniziale e i suoi risultati non saranno valutati ai fini della certificazione. Verrà rilasciato all'organizzazione un rapporto sullo stato del sistema di gestione ed identificherà eventuali problematiche ai fini della piena conformità alla norma di riferimento.

La gap analysis è facoltativa e il relativo prezzo è indicato separatamente nell'offerta.



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

Pianificazione delle attività di valutazione iniziale, sorveglianza e rinnovo

Il sistema di certificazione prevede una valutazione iniziale e, qualora sia concessa la certificazione, attività di sorveglianza **ed eventuali attività di rinnovo** effettuate nel periodo di validità del certificato.

Il programma degli audit comprende un audit iniziale a due fasi (Stage 1 e Stage 2), audit di sorveglianza nel primo e secondo anno ed audit di rinnovo della certificazione al terzo anno, prima della data obbligata di rinnovo della certificazione. Il ciclo di certificazione triennale inizia con la decisione di certificazione o di rinnovo della stessa. Nello stabilire il programma di audit ed ogni successiva modifica, sono considerate le dimensioni dell'organizzazione cliente, il campo di applicazione e la complessità del suo sistema di gestione, i prodotti ed i processi, così come il livello di efficacia dimostrato dal sistema di gestione ed i risultati degli audit precedenti.

Ogni attività di audit **presso l'organizzazione sarà concordata con il Cliente e verrà inviato preventivamente**, da parte di Q.C.B. Italia, un piano e una **programmazione delle attività** di audit indicante l'audit team incaricato, i siti da verificare, i documenti/norme applicabili, i **processi**, la richiesta di autorizzazione all'accesso di eventuali siti esterni, le tempistiche per ogni processo o elemento della norma sottoposto a verifica. L'organizzazione **potrà accettare la programmazione delle attività** di audit o richiedere eventuali modifiche entro tre giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione. In mancanza, il piano e la **programmazione delle attività** di audit si intenderanno **confermati**.

Una volta **confermata** la data di effettuazione dell'audit, **ogni richiesta di spostamento della data deve essere richiesta e motivata dall'organizzazione ed approvata da Q.C.B. Italia**; gli spostamenti di data e gli annullamenti dell'audit sono soggetti alla penale indicata nel contratto e il Cliente dovrà rimborsare a Q.C.B. Italia anche eventuali costi fino a quel momento sostenuti.

Il Cliente potrà richiedere maggiori informazioni sugli auditors incaricati (es. profilo personale) o potrà opporsi all'assegnazione degli auditors proposti giustificandone le motivazioni. Se le motivazioni saranno ritenute accettabili da Q.C.B. Italia, verrà proposto al Cliente un altro audit team.

Il Cliente dovrà attivare il processo di valutazione richiedendo la programmazione dell'audit iniziale. Tale audit dovrà essere effettuato entro 6 mesi dall'accettazione dell'offerta. Qualora non sia possibile rispettare tale termine, il Cliente dovrà confermare i dati relativi alla propria organizzazione e alle attività oggetto di certificazione prima dell'effettuazione dell'audit iniziale (stage 1).

Il periodo massimo di tempo tra la conclusione dello stage 1 (pre-audit) e l'inizio dello stage 2 non potrà eccedere i 6 mesi; per periodi di tempo superiori a tale limite Q.C.B. Italia si riserva il diritto di ripetere lo stage 1, i cui costi saranno addebitati al Cliente.

Lo stage 2 dovrà essere programmato in funzione delle esigenze necessarie all'organizzazione per la risoluzione delle problematiche identificate durante la fase di stage 1 ed in funzione delle esigenze di Q.C.B. Italia per l'organizzazione e la messa a disposizione di risorse adeguate all'effettuazione dello stage 2.

Per il mantenimento della certificazione verranno effettuate attività di sorveglianza che prevedono anche audits di sorveglianza; il numero degli audits di sorveglianza è definito contrattualmente con un minimo di due audits nel periodo di validità della certificazione. Il primo audit di sorveglianza dovrà essere effettuato massimo entro 12 mesi dall'ultimo giorno dell'audit iniziale (stage 2). Gli audits di sorveglianza saranno pianificati assicurando che tutti i **processi**, i requisiti della norma di riferimento e tutte le parti del Sistema di Gestione dell'organizzazione certificata, siano valutati almeno una volta durante il periodo di validità della certificazione. **Gli audits di sorveglianza potranno essere pianificati ed effettuati in periodi diversi dell'anno in modo da assicurare che eventuali attività stagionali o attività significative svolte solo in certi periodi dell'anno siano sottoposte a valutazione.**

La certificazione potrà **essere rinnovata prima della data obbligata per il rinnovo indicata nel certificato**; le attività di rinnovo comprendono:

- una valutazione delle prestazioni del Sistema di Gestione nell'arco del periodo di validità del certificato (inclusi eventuali reclami e altre informazioni pervenute a Q.C.B. Italia);
- il riesame dei precedenti rapporti di audit effettuati nel periodo di validità del certificato;
- audit di rinnovo della certificazione **da effettuarsi entro la data obbligata di rinnovo indicata nel certificato**; la pianificazione **dell'audit di rinnovo** dovrà permettere all'organizzazione di risolvere eventuali **non conformità** rilevate, **e a Q.C.B. Italia di effettuare la delibera entro la data obbligata di rinnovo**; qualora l'audit di rinnovo, su richiesta dell'organizzazione certificata, non sia pianificato **ed effettuato** con il necessario anticipo, non potrà essere assicurata la continuità nella certificazione **da parte di Q.C.B. Italia**.

Gli audits sono condotti a fronte dei requisiti delle normative applicabili e di eventuali linee guida/specifiche settoriali, tramite liste di riscontro che consentono di raccogliere le evidenze oggettive a supporto della valutazione del livello di conformità del Cliente ai suddetti requisiti.

Durante gli audits, eventuali consulenti esterni dell'organizzazione dovranno rispettare rigorosamente il ruolo di osservatore e non dovranno interferire con le attività.

Q.C.B. Italia si riserva la possibilità di effettuare parte dell'audit presso eventuali fornitori dell'organizzazione a cui siano stati affidati processi rilevanti rientranti nello scopo di certificazione; tale audit sarà svolto solo sui processi affidati al fornitore. Nel caso non fosse possibile effettuare tale audit nel corso dell'audit iniziale, esso potrà essere pianificato nel corso del triennio di validità della certificazione.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

Audit Iniziale

L'audit iniziale si compone di due fasi: stage 1 (o pre-audit); stage 2.

Stage 1 (pre-audit)

Lo stage 1 (pre-audit) consiste in una verifica della conformità della documentazione del Sistema di Gestione del Cliente alla norma di riferimento e in un esame generico del Sistema stesso; generalmente tale esame prevede la visita del sito/i oggetto di certificazione nonché interviste al personale da parte del gruppo di audit.

L'audit team, potrà richiedere al Cliente la documentazione necessaria per la verifica della conformità e per raccogliere informazioni utili. Tale documentazione potrà includere (l'elenco successivo non è da ritenersi esaustivo, ma potrebbero essere richiesti documenti specifici in funzione del Sistema di Gestione e delle caratteristiche dell'organizzazione):

- politiche, manuali e procedure inerenti il Sistema di Gestione;
- la descrizione dell'azienda e dei suoi processi;
- informazioni relative a licenze/permessi/autorizzazioni;
- i documenti di registrazione (es. registrazioni inerenti: rapporti di audit interno, riesami della Direzione, azioni correttive e preventive, Non Conformità, reclami);
- l'elenco delle norme e leggi applicabili (incluse licenze/permessi) ed eventuali accordi con le Autorità;
- i programmi e i rapporti degli audit interni;
- documentazione dettagliata delle Non Conformità rilevate internamente e delle relative azioni correttive intraprese nei 12 mesi precedenti (o comunque dall'inizio dell'implementazione del Sistema di Gestione);
- le registrazioni del riesame della Direzione;
- documenti specifici inerenti il Sistema di Gestione sottoposto a valutazione (es. analisi ambientale iniziale; la descrizione degli aspetti ambientali con gli impatti associati e la determinazione degli aspetti ambientali significativi; documenti di analisi dei rischi; etc.);
- eventuali segnalazioni di reclamo ricevute dalle parti interessate e/o sanzioni o provvedimenti giudiziari emessi dall'autorità pubblica;
- esiti dei controlli effettuati da Enti o Organi della Pubblica Amministrazione.

Per raggiungere l'obiettivo dello stage 1 (pre-audit) Q.C.B Italia dovrà in particolare:

- sottoporre ad audit la documentazione del Sistema di Gestione del Cliente, controllando che sia in grado di soddisfare tutti i requisiti della norma applicabile e che sia ad essa conforme;
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del Cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del Cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per lo stage 2;
- verificare che il Sistema di Gestione sia progettato per perseguire la politica dell'organizzazione e gli obiettivi in essa definiti;
- riesaminare lo stato e la comprensione del Cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave, di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del Sistema di Gestione;
- verificare che il Sistema di Gestione includa un opportuno metodo per individuare i processi e/o gli aspetti critici dell'organizzazione;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del Sistema di Gestione, i processi e la/e localizzazione/i del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi (es.: ambiente, aspetti legali relativi all'attività del cliente, rischi associati, ecc.);
- riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di stage 2 e concordare con il Cliente i dettagli dell'audit;
- mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di stage 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del Sistema di Gestione e delle attività del sito del Cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- valutare se gli audits interni e il riesame da parte della Direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del Sistema di Gestione fornisca l'evidenza che il Cliente è pronto per lo stage 2.

Al termine dello stage 1 (pre-audit), verrà rilasciato all'organizzazione un rapporto che identificherà eventuali problematiche che nella successiva fase di stage 2 potrebbero essere classificate come Non Conformità e definirà le tempistiche per l'effettuazione dello stage 2.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

Stage 2

Concluso lo stage 1 (pre-audit), **sarà pianificato ed** effettuato lo stage 2 che consiste in una verifica della conformità del Sistema di Gestione del Cliente alla norma di riferimento presso il sito/i oggetto di certificazione.

Lo scopo dello stage 2 è di valutare l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione prendendo in considerazione:

- le informazioni ed evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile;
- il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle attese della norma del Sistema di Gestione applicabile o di altro documento normativo);
- il Sistema di Gestione del Cliente e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;
- la tenuta sotto controllo dei processi del Cliente;
- gli audit interni e il riesame da parte della Direzione;
- la responsabilità della direzione per le politiche del Cliente;
- i collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni (coerentemente alle attese delle norme del Sistema di Gestione applicabili o di altro documento normativo), tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni.

Risultanze e conclusioni dell'audit

Al termine dell'audit il Lead auditor presenterà le risultanze e le conclusioni dell'audit alla Direzione e/o al rappresentante della Direzione del Cliente. Eventuali situazioni difformi rispetto i requisiti di certificazione saranno classificate come indicato di seguito:

Non Conformità: mancanza parziale o totale rispetto ad un requisito normativo, ad un requisito contrattuale, ad un requisito del presente regolamento o ad un requisito cogente che comprometta l'efficacia e le prestazioni del sistema, la soddisfazione del Cliente, il rispetto delle norme cogenti e non permetta all'organizzazione di assicurare il controllo dei processi o l'adeguatezza dei prodotti o sia causa di un significativo impatto/rischio a livello di prodotto/ambiente/sicurezza e salute dei lavoratori; la presenza di una o più non conformità impedisce il rilascio o la conferma della certificazione fino a quando siano intraprese, da parte dell'organizzazione richiedente la certificazione o certificata, **il trattamento e le** azioni correttive a risoluzione di tali Non Conformità e che l'efficacia di tali azioni siano verificate da Q.C.B. Italia (documentalmente o, se necessario, tramite successivo audit addizionale).

Rilievo: mancanza parziale o non sistematica rispetto ad un requisito normativo, ad un requisito contrattuale o ad un requisito del presente regolamento che non comprometta l'efficacia, le prestazioni del sistema, la soddisfazione del cliente, la capacità di assicurare il controllo dei processi e non è causa di rischio a livello di prodotto/ambiente/sicurezza e salute dei lavoratori; la presenza di uno o più rilievi impedisce il rilascio o la conferma della certificazione fino a quando siano pianificate, da parte dell'organizzazione, **il trattamento e le** azioni correttive a risoluzione di tali rilievi e che tali azioni pianificate siano approvate da Q.C.B. Italia. Se l'organizzazione dovesse modificare **il trattamento e le** azioni correttive pianificate inviate a Q.C.B. Italia, dovrà comunicare e inviare a Q.C.B. Italia la documentazione aggiornata. Nel successivo audit, Q.C.B. Italia verificherà l'efficacia del **trattamento e delle** azioni correttive.

Opportunità di miglioramento: sono potenziali Non Conformità/rilievi o aspetti del sistema che possono essere suscettibili di miglioramento; le opportunità di miglioramento non hanno impatto sulla decisione di certificazione e non sono richiesti **trattamenti e** azioni correttive a seguire.

Durante la riunione di chiusura audit, saranno illustrate chiaramente tutte le risultanze (eventuali non conformità, rilievi ed opportunità di miglioramento) in modo tale che esse siano conosciute e comprese dall'organizzazione Cliente. Le risultanze dell'audit saranno formalizzate e notificate al cliente prima della chiusura ufficiale dell'audit.

Il Cliente ha il diritto di esprimere i propri commenti sulle risultanze e sulle conclusioni dell'audit che saranno formalizzati a cura del Lead Auditor nella documentazione di audit e poste a conoscenza dell'organo di delibera.



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

Conferma dell'audit

Successivamente l'audit, Q.C.B. Italia riesaminerà le informazioni raccolte dall'audit team e confermerà al Cliente le risultanze dell'audit e le sue conclusioni. Con la conferma dell'audit Q.C.B. Italia invierà al cliente anche il rapporto di audit.

In caso di presenza di sole opportunità di miglioramento l'intera pratica verrà sottoposta alla Commissione di Certificazione per delibera, senza ulteriori richieste all'organizzazione.

In caso di presenza di uno o più rilievi, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare:

- il trattamento delle situazioni che hanno generato i rilievi;
- **adeguate azioni correttive; in caso di rilievi potrà essere presentata la sola** pianificazione delle azioni correttive che **si intende attuare;**

Il Lead Auditor valuterà la completezza e l'adeguatezza delle evidenze documentali fornite dall'organizzazione e delle azioni proposte; qualora siano ritenute accettabili, la pratica potrà essere sottoposta alla Commissione di Certificazione per la delibera della certificazione. Se l'organizzazione dovesse modificare **il trattamento e** le azioni correttive pianificate ed inviate a Q.C.B. Italia, dovrà comunicare e inviare a Q.C.B. Italia la documentazione aggiornata. L'efficacia di tali azioni verrà verificata da Q.C.B. Italia nel successivo audit.

In caso di presenza di una o più Non Conformità, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare:

- il trattamento delle situazioni che hanno generato le Non Conformità;
- adeguate azioni correttive, corredate da evidenze della loro implementazione e dalla verifica della loro efficacia.

Il Lead Auditor valuterà la completezza e l'adeguatezza delle evidenze documentali fornite dall'organizzazione e verificherà l'efficacia delle azioni correttive intraprese; per verificare l'efficacia di tali azioni, potrà essere ritenuto necessario un audit aggiuntivo presso l'organizzazione (da pianificarsi entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione). Qualora **il trattamento e** le azioni correttive siano ritenute accettabili ed efficaci, la pratica potrà essere sottoposta alla Commissione di Certificazione per la delibera della certificazione.

Sia in caso di rilievi che di non conformità, la documentazione richiesta **da Q.C.B. Italia** dovrà essere presentata dall'organizzazione entro i tempi **indicati nel documento di conferma dell'audit**, generalmente non oltre i 90 (novanta) giorni. Se, a seguito del primo invio, il lead auditor non dovesse ritenere accettabili le evidenze documentali proposte dall'organizzazione, o se a seguito di audit aggiuntivo **il trattamento e** le azioni correttive proposte non risultino ancora **accettabili ed** efficaci, verrà data la possibilità al Cliente di procedere con un secondo invio. Se, anche a seguito del secondo invio, il lead auditor riterrà **il trattamento e** le azioni correttive proposte dall'organizzazione ancora non accettabili e/o efficaci, Q.C.B. Italia non potrà fornire ulteriori informazioni al Cliente, poiché ciò potrebbe comportare il coinvolgimento involontario di Q.C.B. Italia nel processo di miglioramento. La pratica verrà comunque trasmessa alla Commissione di Certificazione che determinerà ulteriori **provvedimenti**, quali ad esempio un audit aggiuntivo di rivalutazione parziale o la ripetizione dell'audit rispetto tutti i requisiti della norma. Gli audit aggiuntivi dovranno essere pianificati entro 90 (novanta) giorni dalla delibera della Commissione di Certificazione. I costi degli audit aggiuntivi sono a carico del Cliente e i prezzi sono indicati nell'offerta.

Decisione (delibera) di Certificazione

La Commissione di Certificazione Q.C.B. Italia, riesaminerà e valuterà **la pratica del cliente incluse** le risultanze e le conclusioni dell'audit e ogni altra informazione pertinente riguardante l'organizzazione Cliente (per esempio informazioni di dominio pubblico, commenti sul rapporto di audit da parte del Cliente, approvazioni di piani di azioni correttive, verifica dell'efficacia delle azioni correttive), inclusa la proposta alla certificazione e delibererà in merito alla concessione della certificazione, entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della pratica.

Le decisioni sono riassumibili nelle seguenti tre categorie:

- a) Rilascio del certificato senza condizioni.
- b) Rilascio condizionato del certificato che sarà soggetto all'attuazione di condizioni specificate (ad esempio potrà essere richiesto un audit di sorveglianza anticipato).
- c) Mancato rilascio del certificato; in tal caso potranno essere indicate le modalità per la ripetizione della procedura di certificazione.

Q.C.B. Italia comunicherà tempestivamente al Cliente le decisioni della Commissione di Certificazione.

Ai Clienti che ottengono la certificazione verrà rilasciato il Certificato di conformità in lingua italiana. Il Certificato rimane di proprietà del Q.C.B. Italia. Ulteriori copie del certificato o traduzioni in lingua straniera possono essere richieste a Q.C.B. Italia. **Il periodo di validità** Certificazione è **definito dalla data di emissione/riemissione del Certificato di Conformità e dalla data obbligatoria del rinnovo; quest'ultima decorre** dalla data dell'audit iniziale (ultimo giorno dello stage 2). **La validità della certificazione** è subordinata all'esito positivo degli audits di sorveglianza **periodici**. La data di emissione del certificato non **può** essere antecedente rispetto alla data di delibera della Commissione di Certificazione.

Tutte le informazioni/registrazioni/documenti resi disponibili o riesaminati da Q.C.B. Italia e dal gruppo di valutazione in audit saranno mantenuti nella massima riservatezza. Verranno resi pubblici: la denominazione dell'organizzazione certificata, la localizzazione del sito, il campo di applicazione della certificazione, il settore EA di competenza, la data di emissione/riemissione e **la data obbligatoria del rinnovo** della certificazione e le informazioni sulla validità della certificazione.



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

Sorveglianza

Durante il periodo di validità della certificazione, verranno effettuate da Q.C.B. Italia attività di sorveglianza, comprensive di audits in campo, per valutare l'efficacia del Sistema di Gestione. Tali attività potranno anche comprendere:

- richieste all'organizzazione certificata di informazioni riguardo aspetti attinenti i requisiti di certificazione;
- esame delle comunicazioni del cliente riguardo le proprie attività (per es. materiale promozionale, sito web);
- richieste al Cliente di documenti e registrazioni (su mezzi cartacei o elettronici);
- altri mezzi di monitoraggio delle prestazioni dell'organizzazione certificata.

Audits di Sorveglianza

Q.C.B. Italia effettuerà audits di sorveglianza al Sistema di Gestione dell'organizzazione certificata presso il sito/i oggetto di certificazione.

Prima dell'effettuazione dell'audit di sorveglianza, l'organizzazione certificata dovrà confermare a Q.C.B. Italia i dati relativi alla propria dimensione aziendale e ai siti oggetto di certificazione e lo scopo di certificazione.

Ogni modifica sostanziale al sistema di gestione dovrà essere segnalata dal Cliente a Q.C.B. Italia in sede di pianificazione dell'audit.

L'intervallo di tempo intercorrente fra gli audits di sorveglianza potrà essere **modificato** in funzione di eventuali condizioni poste dalla Commissione di Certificazione in sede di delibera **o in funzione di specificità del ciclo produttivo del cliente.**

Lo scopo dell'audit di sorveglianza è di:

- verificare che il Sistema di Gestione continui ad essere implementato;
- valutare gli effetti dei cambiamenti apportati al Sistema di Gestione a seguito di modifiche nell'organizzazione del Cliente;
- assicurare la fiducia della conformità del Sistema di Gestione ai requisiti della norma di riferimento;
- valutare l'efficacia delle eventuali azioni correttive intraprese a seguito rilievi identificati nel precedente audit.

Durante gli audits di sorveglianza saranno verificati almeno, oltre ai **processi e ai** requisiti normativi stabiliti in fase di pianificazione, l'utilizzo del marchio e di ogni altro riferimento alla certificazione, la gestione dei reclami relativi a prodotti/servizi che ricadono nell'ambito della certificazione, gli audit interni e i riesami da parte della Direzione, l'efficacia del Sistema di Gestione nel conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione certificata, l'avanzamento delle attività pianificate e finalizzate al miglioramento continuo, la continua tenuta sotto controllo delle attività.

Al termine dell'audit, durante la riunione di chiusura, il Lead auditor presenterà le risultanze e le conclusioni dell'audit alla Direzione e/o al rappresentante della Direzione del Cliente; le risultanze dell'audit saranno classificate e formalizzate come indicato in precedenza.

Una volta concluso l'audit di sorveglianza, Q.C.B. Italia esaminerà tutte le pertinenti informazioni riguardanti il Cliente e confermerà le risultanze e le conclusioni dell'audit con le seguenti possibilità:

- Conferma del certificato (in presenza di sole opportunità di miglioramento);
- Richiesta di azioni correttive.

In caso di presenza di uno o più rilievi, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare:

- il trattamento delle situazioni che hanno generato i rilievi;
- la pianificazione delle azioni correttive che verranno attuate;

Il Lead Auditor valuterà la completezza e l'adeguatezza delle evidenze documentali fornite dall'organizzazione e delle azioni proposte; qualora siano ritenute accettabili, la certificazione verrà confermata. Se l'organizzazione dovesse modificare **il trattamento e** le azioni correttive pianificate inviate a Q.C.B. Italia, dovrà comunicare e inviare a Q.C.B. Italia la documentazione aggiornata. L'efficacia di tali azioni correttive verrà verificata da Q.C.B. Italia nel successivo audit.

In caso di presenza di una o più Non Conformità, Q.C.B. Italia richiederà all'organizzazione di presentare:

- il trattamento delle situazioni che hanno generato le Non Conformità;
- adeguate azioni correttive, corredate da evidenze della loro implementazione e dalla verifica della loro efficacia.

Il Lead Auditor valuterà la completezza e l'adeguatezza delle evidenze documentali fornite dall'organizzazione e verificherà l'efficacia delle azioni correttive intraprese; per verificare l'efficacia di tali azioni, potrà essere ritenuto necessario un audit addizionale presso l'organizzazione (da pianificarsi entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione). Qualora **il trattamento e** le azioni correttive siano ritenute accettabili ed efficaci, la certificazione verrà confermata.

Le evidenze richieste dovranno essere presentate dall'organizzazione entro i tempi stabiliti da Q.C.B. Italia, generalmente non oltre i 90 (novanta) giorni. Se, a seguito del primo invio, il lead auditor non dovesse ritenere accettabili le evidenze documentali proposte dall'organizzazione, o se a seguito di audit addizionale **il trattamento e** le azioni correttive proposte non risultino ancora **accettabili ed** efficaci, verrà data la possibilità al Cliente di procedere con un secondo invio. Se, anche a seguito del secondo invio, il lead auditor riterrà **il trattamento e** le azioni correttive proposte dall'organizzazione ancora non accettabili e/o efficaci, Q.C.B. Italia non potrà fornire ulteriori informazioni al Cliente poiché ciò potrebbe comportare il

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

coinvolgimento involontario di Q.C.B. Italia nel processo di miglioramento. La pratica verrà comunque trasmessa alla Commissione di Certificazione che determinerà ulteriori **provvedimenti**, quali ad esempio un audit addizionale di

rivalutazione parziale o la ripetizione dell'audit rispetto tutti i requisiti della norma. Gli audit addizionali dovranno essere pianificati entro 90 (novanta) giorni dalla delibera della Commissione di Certificazione. I costi degli audit addizionali sono a carico del Cliente e i prezzi sono indicati nell'offerta.

- c) Sospensione della certificazione, indicando i tempi di sospensione e le modalità per la rimozione della sospensione (ad es. un audit addizionale di rivalutazione parziale solo sui requisiti della norma disattesi che hanno provocato la sospensione o audit addizionale di rivalutazione totale per tutti gli elementi della norma applicabile).
- d) Cancellazione della certificazione (indicando la decorrenza)

Congiuntamente alla conferma delle risultanze e delle conclusioni dell'audit, all'organizzazione Cliente verrà trasmessa anche copia del rapporto di audit.

Rinnovo della certificazione

Affinché la certificazione possa essere rinnovata, **dovranno essere** effettuate **attività di** rinnovo della certificazione che consiste nella valutazione del continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma del Sistema di Gestione applicabile o di altro documento normativo. **Le attività per il rinnovo comprendono anche un audit da effettuarsi presso l'organizzazione Cliente.**

Al fine di mantenere la continuità della certificazione, il Cliente deve consentire l'effettuazione dell'audit di rinnovo con anticipo rispetto **alla data obbligata del rinnovo**; l'anticipo considererà i tempi necessari per la risoluzione di eventuali Non Conformità e/o Rilievi **che dovessero emergere in fase di rinnovo**. **Pertanto Q.C.B. Italia pianificherà l'audit almeno 90 giorni prima della data obbligata del rinnovo. Qualora il Cliente richieda l'effettuazione dell'audit di rinnovo con minore anticipo rispetto alla data obbligata di rinnovo, Q.C.B. Italia non assicurerà il completamento della procedura di rinnovo entro i termini indicati e pertanto non assicurerà la continuità della certificazione.**

Lo scopo del rinnovo è di:

- confermare la continua conformità e l'efficacia del Sistema di Gestione nel suo complesso, anche alla luce di modifiche interne ed esterne;
- verificare la continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione;

Qualora si siano verificate significative modifiche nel Sistema di Gestione, o nell'organizzazione cliente, o nel contesto in cui il Sistema di Gestione opera (es. modifiche sostanziali nella legislazione), le attività dell'audit di rinnovo potrebbero comprendere anche le attività previste nello stage 1 (pre-audit) dell'audit iniziale.

L'organizzazione certificata può anche non chiedere il rinnovo della certificazione.

Al termine del periodo di validità della certificazione, le organizzazioni che non avranno effettuato il rinnovo, non avranno più diritto ad utilizzare il marchio Q.C.B. Italia e degli Enti di accreditamento ed a diffondere lo "status" di azienda certificata Q.C.B. Italia.

Audit di rinnovo

Nelle attività per il rinnovo della certificazione è compreso un audit di rinnovo che consiste in una verifica presso il sito/i oggetto di certificazione per:

- verificare la conformità a tutti i requisiti della norma di riferimento;
- valutare l'efficacia del Sistema di Gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione;
- verificare l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del Sistema di Gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
- verificare se l'operatività del Sistema di Gestione certificato contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.

Prima dell'effettuazione dell'audit di rinnovo, l'organizzazione certificata dovrà confermare a Q.C.B. Italia i dati relativi alla propria dimensione aziendale e ai siti oggetto di certificazione e lo scopo di certificazione.

Ogni modifica sostanziale al sistema di gestione dovrà essere segnalata dal Cliente a Q.C.B. Italia in sede di pianificazione dell'audit.

Le modalità e la conduzione delle fasi successive l'audit di rinnovo (risultanze e conclusioni dell'audit, conferma dell'audit e decisione di certificazione), sono le medesime previste a seguito dell'audit iniziale ed indicate in precedenza. Tuttavia, le decisioni circa il rinnovo della certificazione saranno basate sui risultati dell'audit di rinnovo, del riesame delle prestazioni del sistema nell'arco del periodo di certificazione (comprensivo **del riesame** dei precedenti rapporti di audit **di sorveglianza**) e **del riesame dei** reclami ricevuti da parte degli utilizzatori dei prodotti e/o servizi dell'organizzazione certificata.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

Audit addizionale

Q.C.B. Italia potrà eseguire audits addizionali con breve preavviso presso il sito/i delle organizzazioni nei seguenti casi:

- per la verifica dell'efficacia delle azioni correttive intraprese per la risoluzione di Non Conformità;
- per indagare sui reclami e sul loro trattamento;
- su richiesta dell'Ente di Accredimento;
- a seguito di provvedimenti della Pubblica Amministrazione, dell'Autorità giudiziaria, azioni legali che coinvolgono l'organizzazione e il suo Sistema di Gestione;
- in seguito a modifiche del Sistema di Gestione;
- come azione conseguente nei confronti di clienti a cui è stata sospesa la certificazione.

I costi degli audit addizionali sono a carico del Cliente e i prezzi sono indicati nell'offerta.

Modifiche al Sistema di Gestione del Cliente e dello scopo di certificazione

L'organizzazione certificata è responsabile di comunicare immediatamente e formalmente a Q.C.B. Italia qualsiasi cambiamento del Sistema di Gestione o di ogni altra modifica che possa influire sulla conformità del sistema ai requisiti per la certificazione.

Le modifiche che devono essere comunicate riguardano:

- a) aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
- b) organizzazione e direzione (per esempio dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico);
- c) **modifiche negli indirizzi, modifiche dimensionali o variazione di numerosità dei siti** oggetto di certificazione;
- d) campo di applicazione delle attività dell'organizzazione compreso nel sistema di gestione certificato;
- e) modifiche significative del Sistema di Gestione e dei processi.

Q.C.B. Italia valuterà i cambiamenti segnalati e deciderà se i cambiamenti possano essere accettati o se sia necessario effettuare un audit addizionale (con breve preavviso) o condurre ulteriori accertamenti. Q.C.B. Italia comunicherà all'organizzazione certificata le decisioni relative ai cambiamenti/modifiche proposti entro 30 giorni dal ricevimento. Le modifiche di carattere minore saranno comunque esaminate dall'audit team nel corso del primo audit successivo.

Un'organizzazione certificata può richiedere, per iscritto, modifiche allo scopo di certificazione. Q.C.B. Italia riesaminerà la richiesta e stabilirà le attività di audit necessarie a valutare la modifica. Tali attività possono essere eseguite tramite un audit addizionale o nell'ambito di un audit di sorveglianza/rinnovo.

Q.C.B. Italia può ridurre il campo di applicazione della certificazione dell'organizzazione certificata qualora il Sistema di Gestione non sia conforme ai requisiti della norma e ai requisiti di certificazione relativamente a quella parte oggetto di riduzione. **Tale riduzione sarà congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione. (Generalmente non applicabile per i Sistemi di Gestione Ambientale e Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza dei Lavoratori).**

Q.C.B. Italia può ridurre il numero dei siti oggetto di certificazione dell'organizzazione qualora il Sistema di Gestione non sia pienamente conforme ai requisiti della norma e ai requisiti di certificazione relativamente a quei siti oggetto di riduzione.

Nel caso in cui, modifiche ritenute significative, ossia tali per cui la certificazione rilasciata non risulti più congrua rispetto all'organizzazione o modifiche che differiscono dalle dichiarazioni effettuate in fase contrattuale e verificate nell'ultimo audit, o che riguardino aspetti di tipo legale, non venissero comunicate, Q.C.B. Italia potrà emettere una Non Conformità e/o sospendere o ritirare/cancellare il certificato nei casi più gravi.

Nel caso in cui avvengano situazioni di emergenza, l'organizzazione dovrà comunicare a Q.C.B. Italia la situazione riscontrata e le eventuali azioni intraprese. Q.C.B. Italia potrà ritenere necessario effettuare un audit addizionale o potrà emettere una Non Conformità e/o sospendere o ritirare/cancellare il certificato nei casi più gravi.

Modifiche ai requisiti del sistema di certificazione Q.C.B. Italia

Q.C.B. Italia si impegna a comunicare ed aggiornare i propri clienti riguardo modifiche:

- dei propri processi di certificazione,
- di requisiti normativi per la certificazione e per l'accreditamento,
- del presente regolamento,
- dei costi per la domanda di certificazione, gli audits iniziali e di mantenimento;
- i requisiti applicati nei confronti di potenziali Clienti
- inerenti le procedure per la gestione dei reclami e dei ricorsi.



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

Nel caso di cambiamenti ai requisiti del sistema di certificazione, Q.C.B. Italia deve:

1. sottoporre alle organizzazioni certificate i cambiamenti accompagnati da spiegazioni; verrà definito un periodo adeguato nel quale le organizzazioni certificate potranno esprimere i loro commenti; Q.C.B. Italia valuterà i commenti e potrà recepirli prima della data di entrata in vigore delle modifiche.
2. comunicare alle organizzazioni certificate la data dalla quale i cambiamenti andranno in vigore e le eventuali azioni da intraprendere. Se l'organizzazione certificata non ottempererà alle azioni richieste entro la data stabilita, Q.C.B. Italia deciderà in merito; tali decisioni potranno includere la sospensione o il ritiro/cancellazione della certificazione.

Qualora l'organizzazione certificata non ritenga opportuno adeguarsi ai cambiamenti proposti da Q.C.B. Italia potrà recedere dal contratto con decorrenza dalla data di entrata in vigore delle modifiche, senza l'applicazione di nessuna penale.

Sospensione della certificazione

La certificazione può essere sospesa per un periodo limitato (massimo di sei mesi) a discrezione di Q.C.B. Italia

1. Se gli audits di sorveglianza individuano Non Conformità rispetto ai requisiti di certificazione che compromettono l'efficacia del sistema, ma la cancellazione della certificazione non viene ritenuta necessaria;
2. Se a seguito di audit addizionali non siano approvate da Q.C.B. Italia le azioni correttive implementate a seguito delle Non Conformità precedentemente segnalate;
3. Se il Cliente non implementa efficacemente le azioni correttive per la risoluzione delle Non Conformità e/o dei rilievi entro i tempi stabiliti;
4. Se si riscontrino gravi carenze inerenti il Sistema di Gestione sulla base di reclami, azioni legali, provvedimenti amministrativi o dell'autorità giudiziaria o della pubblica sicurezza ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da audits;
5. Se il Cliente non permetta di effettuare gli audits di sorveglianza periodici all'interno dei termini temporali previsti;
6. Se l'organizzazione certificata non permette l'effettuazione degli audits e/o non permette l'accesso a tutti i siti (o alle relative informazioni) oggetto di certificazione al personale Q.C.B. Italia o al personale dell'Ente di accreditamento;
7. Se il Cliente faccia un uso improprio o ingannevole della certificazione, del Certificato di Conformità, o dei marchi di certificazione/accreditamento;
8. Se c'è stata una violazione di qualunque clausola contenuta nel contratto stipulato tra l'organizzazione certificata e Q.C.B. Italia (es. mancato rispetto dei termini di pagamento);
9. Se non sono state comunicate tempestivamente a Q.C.B. Italia modifiche al proprio Sistema di Gestione;
10. Qualora Q.C.B. Italia venga a conoscenza di situazioni oggettive che avrebbero impedito la concessione della certificazione;
11. A seguito della verifica delle cause scatenanti situazioni d'emergenza (es. mancato rispetto della normativa vigente)
12. A seguito di sentenze di condanna per reati che compromettano la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento
13. Qualora l'organizzazione non effettui il pagamento dei compensi dovuti a Q.C.B. Italia nei termini stabiliti contrattualmente.

Inoltre la certificazione può essere sospesa da Q.C.B. Italia, per un periodo non superiore ai 6 (sei) mesi, nel caso in cui il Cliente ne faccia volontaria e motivata richiesta.

Il periodo di sospensione non proroga la **validità** del certificato.

Durante il periodo di sospensione la certificazione del Sistema di Gestione è da considerarsi temporaneamente priva di validità.

Q.C.B. Italia notificherà al Cliente tal provvedimento a mezzo di raccomandata A.R. nella quale sarà indicata la data di decorrenza della sospensione, le condizioni attraverso cui la sospensione può essere rimossa, le condizioni per l'uso del marchio e la diffusione dello "status" di organizzazione certificata durante tale periodo. Quando l'organizzazione certificata ha attuato le condizioni per la revoca della sospensione entro il periodo di tempo stabilito, Q.C.B. Italia terminerà la sospensione e riconfermerà la certificazione. Se l'organizzazione certificata non adempie alle condizioni richieste, la certificazione potrà essere cancellata e il Certificato di Conformità potrà essere ritirato. **Il prezzo per la gestione della pratica di sospensione è indicato nell'offerta/contratto.**

Q.C.B. Italia avrà la facoltà di rendere pubblico lo stato di sospensione della certificazione, senza tuttavia comunicare le motivazioni della sospensione.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – Settembre 2010

Cancellazione della certificazione

Q.C.B. Italia può cancellare una certificazione e ritirare il Certificato di Conformità per uno dei seguenti motivi:

1. Quando le condizioni che hanno determinato la sospensione non sono state rimosse entro il periodo di tempo stabilito;
2. Quando un audit di sorveglianza rileva Non Conformità rispetto ai requisiti di certificazione tali da compromettere la complessiva efficacia del sistema;
3. Quando formalmente richiesto dall'organizzazione certificata;
4. Se l'organizzazione certificata non assicura o non può assicurare la conformità ai nuovi requisiti se le regole del sistema di certificazione sono modificate;
5. Se l'organizzazione certificata non fornisce più il prodotto, il processo o i servizi per i quali è stata certificata;
6. Se il Sistema di Gestione non è più applicato nel sito/i oggetto di certificazione;
7. Se l'organizzazione certificata non riesce a soddisfare qualsiasi altra disposizione contrattuale concordata tra il Q.C.B. Italia e l'organizzazione certificata;
8. Se il Cliente non accetta eventuali modifiche al regolamento di certificazione o non adegui il proprio sistema alle modifiche dei requisiti normativi e delle regole di certificazione;
9. Se il Cliente, a seguito del mancato rinnovo della certificazione, non dia disponibilità ad effettuare l'ultimo audit di sorveglianza previsto prima della **data obbligata di rinnovo** della certificazione;
10. Se il Cliente non accetta revisioni dell'offerta a seguito di modifiche del sistema di certificazione, modifiche nello scopo di certificazione, modifiche dei processi e della propria organizzazione, termine del periodo di validità di offerte precedenti;
11. A seguito di rescissione contrattuale anticipata esercitata dal cliente;
14. Qualora Q.C.B. Italia venga a conoscenza di situazioni oggettive che impediscono la concessione della certificazione (es. a seguito di sentenze di condanna per reati che compromettano la conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento)

All'organizzazione certificata sarà comunicata a mezzo raccomandata A.R. la decisione del Q.C.B. Italia di cancellare la certificazione.

La cancellazione della certificazione comporta l'obbligo per il cliente di restituire a Q.C.B. Italia i certificati di Conformità e di cessare dall'utilizzo del marchio Q.C.B. Italia (e degli Enti di accreditamento) in qualsiasi forma e di non diffondere lo "status" di organizzazione certificata Q.C.B. Italia.

Q.C.B. Italia può rendere pubblica la decisione di cancellazione della Certificazione e il ritiro del Certificato di Conformità, senza tuttavia comunicarne le motivazioni.

Reclami

Q.C.B. Italia dispone di una procedura per eventuali reclami ricevuti.

Tutti i reclami che pervengono a Q.C.B. Italia (in qualsiasi forma) riguardanti le attività di certificazione, sono registrati e vengono esaminati; a seguito di indagini verrà determinata la loro fondatezza, le azioni da intraprendere, le tempistiche e sarà verificata l'efficacia delle azioni intraprese. L'esame del reclamo prenderà in considerazione l'efficacia del Sistema di Gestione del Cliente certificato. Al soggetto che ha effettuato il reclamo verrà assicurata una prima risposta documentata entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo e una risposta al termine della procedura che evidenzierà i risultati delle azioni intraprese a riguardo. Ogni reclamo riguardante un'organizzazione certificata verrà segnalato, da parte di Q.C.B. Italia alla stessa organizzazione certificata, in tempi appropriati. Non sono presi in considerazione reclami effettuati in modo anonimo. I reclami e la loro gestione sono posti all'attenzione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

Le informazioni inerenti i reclami e le parti coinvolte sono soggette a vincolo di riservatezza. Q.C.B. Italia, in accordo con l'organizzazione certificata e con chi ha presentato il reclamo, potrà stabilire in quale misura, il contenuto del reclamo stesso e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Appello

Nel caso in cui il Cliente/organizzazione certificata o qualsiasi altra parte interessata desideri appellarsi ad una decisione presa da Q.C.B. Italia basata su questo Regolamento di certificazione o sulle condizioni indicate in contratto, essi devono farlo formalmente entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della decisione da parte del Q.C.B. Italia. Q.C.B. Italia nominerà un Gruppo di Appello che non comprenderà persone che hanno effettuato gli audits e/o hanno deliberato la decisione.

La decisione di Q.C.B. Italia rimarrà valida fino a che il Gruppo di Appello non si riunisca per prendere una decisione riguardo la domanda di appello. La riunione del Gruppo di Appello dovrà essere effettuata entro 15 giorni lavorativi dalla data del ricevimento della domanda di appello; la decisione riguardo la domanda di appello dovrà essere comunicata per iscritto alla parte interessata entro 5 giorni lavorativi. Q.C.B. Italia fornirà, a chi ha presentato il ricorso, rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati conclusivi.

Qualora la parte interessata non accetti la decisione del Gruppo di Appello, avrà libertà di rivolgersi dell'Ente di Accreditamento e in via subordinata al Foro Competente.

Durante la procedura di appello, la parte interessata può richiedere di esporre direttamente al Gruppo d'Appello le proprie motivazioni.



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – **Settembre 2010**

Contenziosi

Qualunque controversia con una parte contrattualmente interessata (richiedente certificazione, organizzazione certificata) che non possa essere risolta con le attività descritte nei precedenti paragrafi (reclami e appello), sarà risolta dal Foro Competente indicato nell'offerta di certificazione.

Riservatezza delle informazioni

Q.C.B. Italia potrà rendere pubblici solo i dati inerenti la ragione sociale dell'organizzazione certificata, l'indirizzo del sito/i, lo scopo oggetto di certificazione, la norma di riferimento, la data di emissione e la data obbligatoria di rinnovo della certificazione e le informazioni sullo stato di validità (attiva, sospesa, cancellata).

Oltre tali dati Q.C.B. Italia potrà fornire in qualsiasi forma, su richiesta di qualunque parte, solo informazioni sullo stato di validità di una certificazione emessa. Eventuali elenchi emessi da Q.C.B. Italia riguardanti le organizzazioni certificate rimarranno di proprietà di Q.C.B. Italia.

Q.C.B. Italia dispone di politiche e di procedure per la tutela della riservatezza e della sicurezza delle informazioni.

Tutte le informazioni acquisite da Q.C.B. Italia, dal proprio personale, a qualsiasi titolo e livello, relative all'organizzazione certificata, sono soggette al vincolo di riservatezza e pertanto non saranno divulgate all'esterno salvo che:

- sia necessaria la loro consultazione da parte dell'Ente di accreditamento (che si assumerà la piena responsabilità del trattamento),
- sia diversamente stabilito dalla legge o disposto dall'Autorità giudiziaria,
- la divulgazione avvenga su consenso esplicito dell'organizzazione certificata .

Le informazioni riguardanti l'organizzazione richiedente la certificazione o certificata provenienti da fonti diverse (per esempio da chi presenta un reclamo, da autorità in ambito legislativo), saranno trattate come informazioni riservate, in maniera conforme alla politica Q.C.B. Italia.

I dati (compresi dati personali) raccolti durante le attività di audit e per lo svolgimento delle attività di certificazione sono trattati in ottemperanza all'informativa Q.C.B. Italia fornita prima della sottoscrizione del contratto e disponibile nel sito www.qcb.it.

Tutta la documentazione redatta da Q.C.B. Italia ai fini dell'effettuazione e rendicontazione degli audits (es. piano di audit, rapporto di audit, risultanze di audit, etc.), rimane di proprietà di Q.C.B. Italia che si riserva i diritti di utilizzo, riproduzione e divulgazione interna.

Limitazione di responsabilità

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione non costituiscono, da parte di Q.C.B. Italia, la garanzia del rispetto da parte dell'Organizzazione certificata degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti ai quali è tenuta a conformarsi. L'Organizzazione è l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento delle proprie attività e della conformità legislativa delle stesse, nonché della conformità dei prodotti/servizi erogati alle normative cogenti applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi, in genere.

L'Organizzazione si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli Auditor. Q.C.B. Italia è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione.

Imparzialità ed etica nelle attività di certificazione

La Direzione di Q.C.B. Italia e tutto il personale coinvolto nelle attività di certificazione si impegna formalmente affinché le attività di valutazione siano imparziali, obiettive e non discriminatorie.

Tutto il personale Q.C.B. Italia, sia interno che esterno, che potrebbe avere influenza sulle attività di certificazione, agirà in modo imparziale e non consentirà che pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura, ne compromettano l'imparzialità.

Le organizzazioni richiedenti la certificazione o certificate devono evitare di minacciare l'imparzialità del personale Q.C.B. Italia (es. tramite regali, somme di denaro, etc.) e sono invitate a segnalare alla Direzione di Q.C.B. Italia ogni minaccia all'imparzialità di cui vengano a conoscenza.

Q.C.B. Italia ha predisposto formali procedure per prevenire ogni conflitto di interesse o per risolvere tali conflitti qualora, per cause accidentali, vi siano situazioni potenziali o reali che configurino un conflitto di interesse. Nel caso in cui una relazione di qualsiasi natura (es. economica, familiare, commerciale, etc.) costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità la certificazione non potrà essere rilasciata.

Q.C.B. Italia e il proprio personale non offrono o forniscono servizi di auditing interno ai propri clienti certificati o servizi di consulenza sui Sistemi di Gestione.

Q.C.B. Italia non certificherà il Sistema di Gestione di un'organizzazione che ha ricevuto prestazioni di consulenza per il Sistema di Gestione o per gli audit interni qualora la relazione fra la struttura erogante attività di consulenza e Q.C.B. Italia costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità dell'organismo di certificazione stesso.

Q.C.B. Italia si impegna a non pubblicizzare e a non offrire i propri servizi in collegamento con consulenti o organizzazioni di consulenza e perseguirà, anche legalmente, chiunque dichiari che la certificazione rilasciata da Q.C.B. Italia può essere ottenuta in modo agevolato qualora si utilizzino determinate risorse di consulenza.

Le informazioni fornite da Q.C.B. Italia ai Clienti o al mercato, compreso il materiale pubblicitario, saranno accurate e tali da non trarre in inganno.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Revisione ITA 4 – **Settembre 2010**

Parte 3 – Linee guida sull'uso dei marchi di certificazione/accreditamento, materiale pubblicitario e divulgazione della certificazione

Successivamente alla certificazione, l'organizzazione certificata è autorizzata a divulgare lo stato di organizzazione certificata attraverso l'utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento e/o a pubblicizzare la certificazione. Per le regole specifiche ed esempi vedere l'allegato 4.

L'organizzazione certificata dovrà:

1. usare la certificazione solamente per indicare che il Sistema di Gestione è conforme allo standard di riferimento e non deve utilizzare la certificazione in modo tale da far ritenere che un prodotto o un servizio sia approvato/certificato da Q.C.B. Italia;
2. affermare di essere certificata solamente per le attività o siti per i quali è stata rilasciata la certificazione come descritto sul certificato e non lasciare intendere che la certificazione si applichi ad attività che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;
3. fare uso della certificazione in modo da non screditare il Q.C.B. Italia e non dovrà fare dichiarazioni riguardo il suo stato di organizzazione certificata che il Q.C.B. Italia ritenga ingannevole o non autorizzata come sottolineato nell'allegato 4;
4. non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione di Q.C.B. Italia e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico;
5. immediatamente, non appena ne ha ricevuto comunicazione scritta, cessare e desistere da qualsiasi modo di utilizzo dei marchi di certificazione/accreditamento che Q.C.B. Italia giudichi ingannevole. Qualsiasi utilizzo improprio dei marchi di certificazione e/o accreditamento è causa di sospensione o di revoca della certificazione.
6. cessare immediatamente dall'uso del marchio di certificazione/accreditamento e dal diffondere lo "status" di azienda certificata Q.C.B. Italia in caso di sospensione, cancellazione o allo scadere del periodo di validità della certificazione (in caso di mancato rinnovo della stessa).
7. modificare tutto il materiale pubblicitario/divulgativo qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto.
8. utilizzare il marchio dell'Ente di accreditamento (secondo le regole indicate nell'allegato 4) solo nel caso di certificazione accreditata ed attiva, unitamente al marchio Q.C.B. Italia.
9. Il marchio dell'Ente di accreditamento non deve essere utilizzato in modo da lasciar intendere che l'Ente di accreditamento abbia certificato od approvato il Sistema di Gestione aziendale dell'organizzazione o comunque utilizzato in altra maniera fuorviante.

Nel dubbio contattare Q.C.B. Italia per ogni chiarimento e/o per sottoporre esempi dell'uso dei marchi di certificazione o accreditamento.

Si ricorda che l'Ente di Accredimento è firmatario degli accordi MLA (Multilateral Agreement) tra Enti di Accredimento a livello Europeo e Mondiale. Tale accordo permette il mutuo riconoscimento degli accreditamenti e pertanto le certificazioni rilasciate da organismi accreditati firmatari di tale accordo hanno il più ampio riconoscimento a livello internazionale.

Q.C.B. Italia eserciterà un controllo appropriato sui propri diritti di proprietà e potrà avviare azioni (ad es. richiami, diffide, sospensione o cancellazione della certificazione e/o azioni di natura legale) per fronteggiare riferimenti scorretti allo stato di certificazione o un utilizzo ingannevole dei documenti di certificazione, dei marchi o dei rapporti di audit.



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Allegato 1

Trasferimento della certificazioni da altro organismo di Certificazione a Q.C.B. Italia

Il presente allegato si applica per il trasferimento della certificazione da altro organismo di certificazione accreditato a Q.C.B. Italia in accordo con il documento IAF MD2:2007 issue 1.

Per trasferimento della certificazione si intende il riconoscimento da parte di Q.C.B. Italia di una certificazione del sistema di gestione in corso di validità rilasciata da altro organismo di certificazione accreditato, allo scopo di emettere una certificazione Q.C.B. Italia.

Affinché Q.C.B. Italia possa trasferire la certificazione, l'organizzazione certificata da altro organismo di certificazione deve:

- fornire evidenza della validità della certificazione in essere con il precedente organismo; una certificazione sospesa non sarà accettata per il trasferimento; solamente certificazioni coperte da accreditamento presso Enti firmatari EA, o IAF MLA sono idonee per il trasferimento;
- fornire le motivazioni del trasferimento;
- dichiarare ogni reclamo ricevuto;
- dichiarare eventuali procedimenti legali in corso riguardanti la qualità, gli aspetti ambientali e di sicurezza inerenti i prodotti e i relativi processi realizzativi;
- fornire le registrazioni (rapporti di audits, non conformità, ecc...) relative all'ultimo triennio di certificazione, effettuato dal precedente organismo di certificazione, che siano esaustivi della verifica dell'intero Sistema di Gestione; sarà quindi richiesto di fornire il report dell'audit iniziale o di rinnovo e, in funzione della durata della certificazione, più report di audit di sorveglianza.

La procedura di trasferimento della certificazione prevede un esame (documentato su modulistica interna - pre-transfer review) della certificazione emessa da altro organismo di certificazione. Tale esame consiste in una serie di verifiche documentali e può prevedere l'effettuazione di una visita dell'organizzazione.

L'obiettivo del pre-transfer review è quello di:

- determinare che il campo di applicazione del sistema di gestione dell'organizzazione rientri nei settori per i quali Q.C.B. Italia operi e/o sia accreditato;
- determinare che le ragioni per il cambiamento di OdC siano disponibili e siano ritenute accettabili;
- valutare che il certificato in possesso dell'organizzazione sia valido in termini di autenticità, scopo di certificazione e settore di accreditamento del precedente OdC, sito o siti per il quale è rilasciato;
- valutare che eventuali non conformità emesse dall'OdC precedente siano state chiuse con efficacia; in mancanza, le non conformità dovranno essere verificate ai fini della loro efficacia da Q.C.B. Italia prima della delibera di certificazione;
- valutare i reports precedenti, eventuali non conformità precedenti ancora aperte, altra documentazione raccolta;
- valutare i reclami ricevuti e le modalità di trattamento;
- valutare lo stato di eventuali procedimenti legali in corso;
- determinare in quale fase del ciclo di certificazione del precedente OdC si trova l'organizzazione;
- determinare, sulla base dei risultati dei precedenti audits, quali processi ed elementi del sistema verificare nel successivo programma triennale di audit.

Qualora l'esito di tale esame sia positivo, potrà essere effettuata la delibera per il rilascio del certificato Q.C.B. Italia che dovrà avvenire entro la scadenza della certificazione rilasciata dal precedente organismo di certificazione e comunque in piena vigenza della certificazione stessa (ad es. non durante un periodo di sospensione).

Qualora l'esito dell'esame sia negativo, in funzioni della tipologia di obiettivi non soddisfatti Q.C.B. Italia potrà:

1. applicare la procedura di certificazione iniziale (come per organizzazioni mai certificate);
2. effettuare un audit di trasferimento focalizzato sulle aree ritenute critiche;
3. effettuare un audit di trasferimento parziale o totale.

Solo a seguito di completamento con esito positivo delle fasi sopra descritte, potrà essere effettuata la delibera per il rilascio del certificato Q.C.B. Italia.

Una volta emesso il certificato Q.C.B. Italia, esso è sottoposto alla sorveglianza ed al rinnovo come previsto nel Regolamento di Certificazione.

Con la procedura di trasferimento della certificazione, Q.C.B. Italia deve assicurare la continuità del processo di certificazione; pertanto nel certificato emesso da Q.C.B. Italia verranno indicati i riferimenti alla certificazione emessa dal precedente OdC e la data di scadenza del certificato Q.C.B. Italia farà riferimento alla data di scadenza della precedente certificazione.



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Allegato 2

Certificazioni Multisito a campionamento o "Corporate"

Il presente allegato si applica per le certificazioni di organizzazioni che abbiano più di un sito (sotto la stessa ragione sociale) o per le organizzazioni che abbiano un legame contrattuale o di partecipazione azionaria o di proprietà (es. holding) con altre organizzazioni.

Viene definito **Cliente Multisito (o Corporate)** una organizzazione che ha accentrato presso un sito (di seguito indicato Sede centrale) attività di pianificazione, controllo o gestione e che abbia dei siti periferici (siti) presso i quali tali attività siano integralmente o parzialmente effettuate.

Non è necessario che tale organizzazione sia costituita in un'unica entità legale, ma tutti i siti devono avere un legame legale o contrattuale con la sede centrale e devono operare secondo un unico Sistema di Gestione, definito e soggetto a continua sorveglianza da parte della sede centrale.

La certificazione multisito prevede la verifica della sede centrale e di un campione dei siti predefinito da Q.C.B. Italia; ciò fornisce un'adeguata confidenza della conformità del Sistema di Gestione, riducendo i tempi complessivi e i costi della certificazione.

Il numero dei siti da verificare viene definito:

- audit iniziale** = la radice quadrata del numero dei siti arrotondato all'intero superiore;
audit di sorveglianza = coefficiente 0,6 per la radice quadrata dei siti da verificare arrotondato all'intero superiore
audit di rinnovo = stessa metodologia per l'audit iniziale con possibilità di utilizzare un coefficiente 0,8.

Il campionamento dei siti può essere incrementato in funzione:

- dell'elevata dimensione dei siti e dell'elevata numerosità dei dipendenti;
- della complessità dei processi o del sistema;
- di differenze nei processi produttivi e nelle attività intraprese;
- dei reclami e delle azioni correttive e preventive intraprese;
- di aspetti multinazionali dell'organizzazione;
- dei risultati degli audits interni.

Almeno il 25% dei siti da sottoporre ad audit saranno scelti casualmente. I rimanenti siti saranno individuati in modo da garantire, all'interno del triennio di validità della certificazione, la verifica sul maggior numero dei siti possibili.

Esempi di possibili organizzazioni multisito a campionamento sono :

- Clienti operanti in franchising;
- Organizzazioni produttive con una rete di uffici vendite (il presente allegato viene applicato all'intera rete di vendita);
- Organizzazioni con filiali.

Variabili che possono rendere non idoneo un Cliente per una certificazione multisito a campionamento:

- Alcuni settori industriali non sono idonei per il campionamento a causa del rischio o della complessità associata a quell'industria o alla relativa attività;
- Dimensione dei siti;
- Uso di siti temporanei che operano con il Sistema di Gestione;
- Variazioni nell'implementazione del Sistema di Gestione presso i siti periferici.

Criteri di idoneità per la certificazione multisito a campionamento:

Al fine di attivare una certificazione multi sito a campionamento devono essere rispettati i seguenti requisiti:

- Deve essere stipulato un contratto con Q.C.B. Italia che includa tutti i siti oggetto di certificazione o singoli contratti tra Q.C.B. Italia e ogni singola organizzazione facente parte della "corporate";
- i prodotti/ servizi forniti da tutti i siti devono essere sostanzialmente dello stesso tipo e devono essere prodotti fondamentalmente con lo stesso metodo e le stesse procedure;
- Il Sistema di Gestione del Cliente deve essere strutturato e gestito centralmente e deve essere sottoposto a riesame da parte della Direzione a livello centrale;
- Nella documentazione del sistema devono essere chiaramente indicate le attività inerenti al Sistema di Gestione gestite a livello di sede centrale e le attività inerenti il Sistema di Gestione effettuate presso i siti periferici.
- Q.C.B. Italia deve essere informato relativamente a tutti i siti sottoposti a certificazione prima dell'audit iniziale. Tutti i siti, inclusa la sede centrale, devono essere stati auditati internamente prima che Q.C.B. Italia effettui l'audit iniziale. Deve essere dimostrato che la sede centrale dell'organizzazione abbia stabilito che il sistema soddisfa i requisiti e sia attivo;
- Tutti i siti devono utilizzare lo stesso Manuale;
- L'organizzazione deve dimostrare la sua autorità e capacità a promuovere i necessari cambiamenti all'interno dell'azienda; deve inoltre dimostrare la sua capacità di raccogliere ed analizzare i dati (compresi gli aspetti sotto indicati a titolo esemplificativo e non limitativo) provenienti da tutti i siti compresa la sede centrale:
 - Documentazione del sistema e cambiamenti al sistema;
 - Riesame da parte della direzione;
 - Pianificazione degli audits interni e valutazione dei risultati;
 - Valutazione delle azioni correttive;
 - Reclami.



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Allegato 2

Certificazioni Multisito a campionamento o "Corporate"

- Le seguenti attività devono essere gestite dalla sede centrale (esse tuttavia potrebbero essere eseguite nei siti periferici ma sotto stretto controllo della sede centrale):
 - Progettazione (quando attinente)
 - Valutazione dei fornitori;
 - Riesame del contratto;
 - Addestramento del personale.

Valutazione

La certificazione non potrà essere rilasciata se durante la valutazione emergono Non Conformità in relazione ai requisiti sopra citati.

Trattamento delle non conformità

Qualora una Non Conformità sia rilevata presso un singolo sito, sia durante audits interni che audits effettuati da Q.C.B. Italia, l'organizzazione dovrà effettuare un riesame per determinare se la Non Conformità sia dovuta ad una mancanza del sistema generale o ad una mancanza presso il singolo sito. Tale riesame dovrà essere effettuato in aggiunta alla normale gestione delle azioni correttive che deve essere attivata per risolvere la Non Conformità presso il sito dove il problema è stato identificato.

Qualora la Non Conformità riscontrata risulti essere una mancanza a livello di sistema generale, Q.C.B. Italia potrà incrementare il campione dei siti sottoposti ad audit fino a che l'azione correttiva attivata per risolvere la Non Conformità sia efficacemente implementata.

Qualora la non conformità riscontrata risulti essere una mancanza di un singolo sito, il Cliente dovrà dare evidenza della risoluzione a Q.C.B. Italia al fine di limitare audits addizionali di Q.C.B. Italia.

La certificazione non potrà essere rilasciata all'intera organizzazione qualora in un singolo sito risulti aperta una Non Conformità.

L'esclusione dei siti che presentino Non Conformità aperte al termine dell'audit, al fine di ottenere la certificazione, non è ammessa.

Certificati

Sarà emesso un certificato a nome ed indirizzo della sede centrale del Cliente che detiene il controllo del sistema. Sul certificato stesso, o su un allegato, sarà incluso l'elenco dei siti inclusi nel certificato. Potrà inoltre essere emesso un certificato specifico per ciascun sito purché sia indicato il chiaro riferimento al certificato emesso per la sede centrale.

Se durante gli audits di sorveglianza, la sede centrale o un sito periferico non assicurasse il soddisfacimento dei requisiti per il mantenimento della certificazione, potrebbero essere revocati tutti i certificati dell'intera organizzazione.

E' responsabilità dell'organizzazione certificata informare Q.C.B. Italia della chiusura di uno dei suoi siti. La mancanza di comunicazione di tale informazione sarà considerata come una non corretta divulgazione dello stato di organizzazione certificata.

Aggiunta di Siti

Qualora l'organizzazione richieda di aggiungere nuovi siti periferici successivamente alla certificazione, Q.C.B. Italia, tratterà i nuovi siti periferici separatamente da quelli già certificati. Q.C.B. Italia determinerà un campione per i siti già inclusi nel certificato, al fine di valutare la loro conformità per il mantenimento della certificazione, e determinerà un campione per i nuovi siti da sottoporre a certificazione. Q.C.B. Italia deve essere informato di tutti i nuovi siti da aggiungere alla certificazione prima di concordare l'audit presso i siti. Q.C.B. Italia si riserva il diritto di aumentare la dimensione del campione dei siti da verificare.

I **siti temporanei**, per esempio cantieri aperti dall'azienda certificata al fine di effettuare commesse specifiche, non saranno considerati parte del campionamento. Un campione delle attività effettuate presso i siti temporanei sarà verificato al fine di valutare le attività sotto controllo dell'organizzazione, ma non allo scopo di emettere certificazioni relative ai siti temporanei.

NOTE:

Per altre modalità (audit su tutti i siti, ecc...) riguardo le certificazioni multisito vogliate cortesemente contattare il Q.C.B. Italia per maggiori dettagli.



Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Allegato 3

Certificazioni nel settore EA 28

(Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi)

Il presente allegato si applica per la certificazione **del sistema di gestione per la qualità (ISO 9001)** di organizzazioni operanti nel settore EA 28 (Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi) e ha come riferimento il Rapporto Tecnico SINCERT RT-05 alla sua revisione corrente.

Scopo di certificazione

Lo scopo di certificazione deve fare riferimento solo e unicamente a tipologie d'opera su cui l'organizzazione sta operando, o per le quali è in grado di dimostrare di aver correttamente operato in passato. Lo scopo di certificazione deve fare riferimento alle attività, scegliendo tra le seguenti dizioni:

Progettazione e costruzione

Costruzione

Installazione

Manutenzione

Ristrutturazione

Le attività indicate possono essere correlate, ove richiesto dall'organizzazione Cliente, alla tipologia d'opera utilizzando le denominazioni delle Categorie (generali o speciali), di cui all'art. 8 della Legge 109/94 e relativo Regolamento applicativo D.P.R. 34/2000. Le categorie, indicate nello scopo di certificazione, devono comunque essere congruenti con lo scopo di certificazione richiesto dall'azienda. Lo scopo di certificazione, se necessario, potrà essere integrato da descrizioni specifiche di opere elementari purché coerenti con la Categoria oggetto della certificazione.

Offerta

Per poter quantificare l'impegno dell'audit team per gli audits, l'organizzazione richiedente la certificazione deve inviare, congiuntamente alla richiesta di certificazione **e prima della pianificazione di ogni audit**, il modulo 905-ITA "Elenco cantieri aperti" indicando i cantieri aperti, la localizzazione, la distanza dalla sede dell'organizzazione, la durata del cantiere (in gg/uomo), la tipologia dell'opera, eventuali attività in subappalto, lo stato di avanzamento, il fatturato degli ultimi tre anni.

Pianificazione Audits

Gli audits saranno effettuati in sede e presso cantieri/siti esterni.

Per la pianificazione degli audits, l'organizzazione richiedente la certificazione deve inviare a Q.C.B. Italia, con congruo anticipo rispetto la data prevista, il modulo 905-ITA "Elenco cantieri aperti", indicando i cantieri che presumibilmente saranno aperti alla data dell'audit. Q.C.B. Italia effettuerà un campionamento significativo e rappresentativo (in accordo al documento SINCERT RT-05 alla sua revisione corrente) dei cantieri e/o delle attività di lavoro esterno individuando i siti che saranno verificati in audit. L'organizzazione dovrà provvedere affinché sia dato l'accesso ai componenti dell'audit team per i cantieri/siti esterni sottoposti ad audit. **Qualora la verifica presso i cantieri richieda dei giorni/uomo di audit addizionali rispetto a quanto quotato (es. cantieri distanti tra loro o processi complessi e/o concatenati), essi saranno addebitati al cliente sulla base del prezzo indicato in offerta per gli audit addizionali.**

Audit iniziale

Lo scopo di certificazione potrà indicare solo le attività (e corrispondenti tipologie di lavori/opere) per le quali l'organizzazione sottoposta ad audit abbia dato evidenza di operare al momento dell'audit (tramite verifica in cantiere). Qualora l'organizzazione è in grado di dimostrare di aver operato in passato (ottenendo, ove applicabile, il certificato di regolare esecuzione delle opere), potrà essere verificata su base documentale l'implementazione del Sistema di Gestione per una sola tipologia di opera che potrà essere aggiunta allo scopo indicato nel certificato di conformità.

Audits di sorveglianza

Gli audits di sorveglianza dovranno prevedere almeno una verifica presso un cantiere/sito esterno in modo tale che, nell'arco del triennio di validità della certificazione, siano effettuate verifiche su tutte le tipologie di opere indicate nello scopo di certificazione. Le tolleranze sugli intervalli di sorveglianza, possono essere ampliate fino a ± 3 mesi, per tener conto di eventuali periodi d'inattività delle aziende coinvolte .

Audits di rinnovo

L'audit di rinnovo dovrà essere effettuato su tutti i requisiti della norma di riferimento e dovrà prevedere la verifica di almeno due cantieri operativi che si trovino in uno stato di avanzamento dei lavori significativo ai fini della verifica. Per aziende di piccole dimensioni con un solo cantiere attivo al momento dell'audit, la verifica potrà essere limitata ad un unico cantiere. A seguito del rinnovo potranno essere confermate nello scopo di certificazione solo quelle attività (indipendentemente dalle tipologie di opere) che sono state oggetto di verifica almeno due volte nel passato triennio di certificazione.



**Regolamento Q.C.B. Italia di
certificazione dei Sistemi di Gestione**
Allegato 3
Certificazioni nel settore EA 28
(Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi)






Requisiti aggiuntivi

Per l'ottenimento o il mantenimento della certificazione, è richiesta l'evidenza oggettiva per i seguenti aspetti:

- Effettuazione di audits interni anche per le attività di cantiere.
- Esistenza della pianificazione, programmazione e aggiornamento delle risorse e delle attrezzature, in funzione dello sviluppo temporale delle attività dei cantieri.
- Esistenza di Piani per tutte le commesse avviate dopo l'introduzione del Sistema di Gestione. I Piani avranno un grado di aggiornamento e di approfondimento correlato alla rilevanza economica e tecnica della commessa; per lavori ricorrenti i piani potranno contenere documenti standard, o documenti per lavorazioni specifiche.
- Il piano dei controlli è l'elemento più significativo del piano della qualità e presuppone l'analisi dettagliata delle fasi operative.
- Per lavori elementari e contenuti, possono essere predisposti solo i piani di fabbricazione e controllo.
- Esistenza di Piani per un numero di commesse/cantieri conclusi, tale da consentire all'Organismo di certificazione di accertare che il SG sia stato correttamente implementato in tutte le fasi del processo.
- Il Piano deve descrivere, tra l'altro, le risorse utilizzate nella commessa. Per quanto riguarda il personale, esse devono essere coerenti con le eventuali richieste cogenti per competenze e qualifiche (per es. Merloni); per lavori specifici dovranno essere evidenziate risorse tecniche congruenti.
- L'impresa va certificata con riferimento alla norma ISO 9001 quando è responsabile del progetto, sia che lo esegua direttamente sia che ne controlli l'esecuzione esterna (o comunque non lo riceva né dal committente né dai clienti); in entrambi i casi l'impresa mantiene la responsabilità delle attività di coordinamento e controllo della progettazione, da condursi con personale di adeguata professionalità.
- Il Piano e/o il Manuale devono specificare come si controllano i subappalti o le subforniture.
- Le Imprese devono avere a disposizione le leggi, le norme tecniche e le regole tecniche applicabili nei settori di competenza e devono dimostrarne conoscenza adeguata alla loro corretta applicazione.
- Il Piano deve prevedere, ove del caso, l'elenco delle apparecchiature di misura adeguate alle necessità del cantiere.
- Le Imprese devono predisporre ed attuare il previsto Piano della Sicurezza in conformità alle prescrizioni di legge applicabili.



Regolamento Q.C.B. Italia
di certificazione dei Sistemi di Gestione
Allegato 4
USO DEI MARCHI DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO
E DIVULGAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

Marchi di Certificazione	Marchio di Accreditemento
<p style="text-align: center;">Marchio Q.C.B. Italia organizzazione certificata</p> <div style="text-align: center;">  <p>min 20 mm</p> </div>	<p style="text-align: center;">Marchio ACCREDIA a uso dei clienti Q.C.B. Italia <u>L'uso del marchio ACCREDIA è consentito esclusivamente in abbinamento al marchio Q.C.B. Italia</u></p> <div style="text-align: center;">  <p>min 12,6 mm</p> </div>
<div style="text-align: center;">  <p>min 20 mm</p> </div>	<div style="text-align: center;">  <p>min 12,6 mm</p> </div>
<div style="text-align: center;">  <p>min 20 mm</p> </div>	

Per la riproduzione dei marchi Q.C.B. Italia e ACCREDIA devono essere usati i **colori originali** o la **versione monocromatica (bianco e nero)**








Pantone del marchio Q.C.B. Italia: Rosso 221; Blu 281; Grigio 92E.

Codificazione cromatica del marchio di accreditamento ACCREDIA : Blu pantone 548, CMYK: C.90% - M.5% - Y. 0% - K.80%
 RGB: R.0 – G.69 – B.87 HTML: 004557; Grigio pantone 429, CMYK: C.20% - M.10% - Y.10% - K.20% RGB: R.173 – G.173 – B.173 HTML: ADADAD.

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Allegato 4

USO DEI MARCHI DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO E DIVULGAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

TABELLA 1			
Uso APPROPRIATO dei marchi (utilizzare il marchio con riferimento alla norma applicata) ** vedi la tabella 3 per le applicazioni permesse			
Esempio	Descrizione	Esempio	Descrizione
1.	XYZ Spa 	4.	XYZ Spa Via Roma 123 00195 Roma – Italy  
2	XYZ Spa Via Roma 123 00195 Roma – Italy 	5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Logo XYZ</div> XYZ Spa Via Roma 123 00195 Roma – Italy  
3.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Logo XYZ</div> Via Roma 123 00195 Roma – Italy 	Istruzioni per utilizzi che non prevedano l'uso del marchio:	
		6.	XYZ Spa - Certificata Q.C.B. Italia ISO 9001:2008
		7.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Logo XYZ</div> - con SGQ certificato da Q.C.B. Italia - Organizzazione certificata Q.C.B. Italia ISO 9001:2008

Sigle ed acronimi che possono essere utilizzati in modo paritetico:

ISO 9001:2008 = UNI EN ISO 9001:2008 = ISO 9001:08 = ISO 9001 ed. 2008

ISO 14001:2004 = UNI EN ISO 14001:2004 = ISO 14001:04 = ISO 14001 ed. 2004

OHSAS 18001:2007 = OHSAS 18001:07 = OHSAS 18001 ed. 2007

Certificato = Cert.;

Sistema di Gestione per la Qualità = SGQ










Sistema di Gestione per l'Ambiente = SGA

Sistema di Gestione per la Sicurezza = SGSSL

Regolamento Q.C.B. Italia di certificazione dei Sistemi di Gestione

Allegato 4

USO DEI MARCHI DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO E DIVULGAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

 TABELLA 2 Uso <u>IMPROPRIO</u> dei marchi – TUTTI I CASI			
Esempi inaccettabili	Problema	Esempi inaccettabili	Problema
XYZ Spa 	Manca il riferimento alla norma	XYZ Spa 	Il marchio Q.C.B. Italia non può essere più grande del nome dell'organizzazione certificata
	Il marchio Q.C.B. Italia non può essere usato senza il marchio o il nome dell'organizzazione certificata	XYZ Spa 	La dimensione del marchio Q.C.B. Italia deve essere tale che tutti i caratteri del marchio siano chiaramente distinguibili; la lunghezza del lato maggiore non deve mai essere inferiore ai 20 mm.
  	Il marchio ACCREDIA non deve essere più grande del marchio di Q.C.B. Italia o dell'organizzazione certificata	XYZ Spa 	Il marchio ACCREDIA non può essere usato senza il marchio Q.C.B. Italia
XYZ Spa - ISO 9000 - ISO 9000 Certificata - Certificata ISO - Certificata ISO 9004	Dichiarazioni di certificazione inaccettabili	- Certificata ISO 9001 - ISO 9001:2008	Le dichiarazioni di certificazione non possono essere usate senza il nome o il marchio dell'organizzazione certificata.

ULTERIORI ECCEZIONI:

- Un'organizzazione certificata dovrà dichiarare che è certificata riguardo a quella attività per la quale è stata concessa la certificazione **come descritto nello scopo del certificato**. Qualora certi beni/servizi forniti dall'organizzazione certificata non ricadano all'interno dello scopo di certificazione dovrà essere aggiunta la seguente frase (o forma equivalente):
"il sistema di gestione per la qualità certificato Q.C.B. Italia non è applicabile per i seguenti prodotti/servizi:....."
- Un'organizzazione certificata dovrà dichiarare di essere certificata solo per le sedi per le quali è stata concessa la certificazione **come descritto nel certificato**. Qualora l'organizzazione avesse una sede(i) che non è certificata, la seguente frase (o forma equivalente) dovrà essere aggiunta: "la certificazione Q.C.B. Italia per il Sistema di Gestione (per la qualità, per l'ambiente o per la sicurezza) non è applicabile per le seguenti sedi:....."



Regolamento Q.C.B. Italia
di certificazione dei Sistemi di Gestione
Allegato 4
USO DEI MARCHI DI CERTIFICAZIONE E ACCREDITAMENTO
E DIVULGAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

****TABELLA 3**
Applicazioni permesse e non per gli esempi della Tabella 1

APPLICAZIONI		NUMERO ESEMPI (VEDI LA TABELLA 1)
A	<u>Prodotti</u> - sul prodotto - sulla confezione primaria o sul pacco che raggiunge il cliente finale <u>Documenti</u> - rapporti di analisi/verifica - disegni - schede tecniche di prodotto - lettere di conformità - registrazioni di calibrazioni strumenti - attestati corsi di formazione	NESSUN MARCHIO (USO VIETATO) Esempio consentito 6 - 7
B	<u>Documenti aziendali o opuscoli pubblicitari</u> - Brochures, depliant - Sito web - Cartelloni pubblicitari/ insegne - Carta intestata (ad eccezione per l'uso dei rapporti di verifica – vedi sopra) - Maglie, indumenti - Biglietti da visita - Stand commerciali - veicoli aziendali - arredi interno/esterni aziendali - fatture, ddt	Esempi consentiti 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7
C	Sui contenitori secondari usati per il trasporto dei prodotti. Questo imballaggio non deve raggiungere l'utente finale.	Esempio consentito 2 - 3 - 6 - 7
D	Sull'imballaggio primario del prodotto.	Esempio consentito 6 - 7

NEL DUBBIO contattare Q.C.B. Italia per qualsiasi chiarimento e/o per sottoporre esempi di loghi di certificazione ed accreditamento o diciture di certificazione.