



# REGOLAMENTO QS CERTIFICAZIONI ITALIA S.r.l. Sistemi di Gestione

Redatto da : QS Certificazioni Italia S.r.l.

*Il presente regolamento è di proprietà di QS Certificazioni Italia S.r.l.. Tale proprietà è tutelata a termini di legge, pertanto il presente documento non può essere riprodotto o reso noto a terzi senza previa autorizzazione scritta da parte di QS Certificazioni Italia S.r.l..*

## Copia originale

### Registro revisioni:

Data	Ediz.	Rev.	Oggetto della modifica	Emesso	Approvato
10/01/2020	3	0	Revisione per riferimenti normativi e legislativi	RSG	AMM
21/09/2020	3	1	Revisione per specifiche per gestione audit in remoto	RSG	AMM
20/01//2021	3	2	Revisione per riferimenti normativi e legislativi	RSG	AMM

### Distribuzione

Copia controllata

Copia NON controllata

Firma: \_\_\_\_\_

## **PRESENTAZIONE di QS Certificazioni Italia Srl**

---

QS Certificazioni Italia S.r.l. (di seguito nominata QS CERT) è una società partner di QS Schaffhausen AG. Nel corso del 2018 QS Certificazioni Italia S.r.l. ha iniziato un rapporto di collaborazione stringendo una partnership con QS Quality Services LTD con sede a Malta.

La ragione sociale è: QS Certificazioni Italia S.r.l.  
Sede legale: Corso-Trapani, 25 – 10139 TORINO

QS Schaffhausen AG (di seguito nominato QSSH) è un organismo di certificazione accreditato dal SAS (Servizio di Accreditamento Svizzero) che offre e fornisce servizi di certificazione verificati con il conferimento di un certificato riconosciuto a livello internazionale (per il dettaglio si rimanda al sito [www.qsinternational.ch](http://www.qsinternational.ch) e [www.qscert.it](http://www.qscert.it)). QSSH, fondato nel 1999, è nato come membro del consorzio Quality Service, creato al fine di offrire un servizio di eccellenza, affidabilità e più ampio raggio d'azione.

La ragione sociale è: QS Schaffhausen AG  
Sede legale: CH-8222 Beringen (CH)

QSSH offre e fornisce i servizi di certificazione di Sistemi di Gestione e di Prodotto, essendo accreditata presso il SAS (Swiss Accreditation Service), Organismo di Accreditamento svizzero. Il SAS, tramite gli Accordi Multilaterali di Mutuo Riconoscimento (MLA), è incluso nel sistema accreditamento europeo (EA) e internazionale (IAF). QS CERT partecipa a questo servizio di certificazione, ha il diritto di operare come azienda partner ed offrire i servizi di QSSH in Italia, prendere parte alle procedure di fornitura di servizi di QSSH, seguire i clienti nell'interesse di QSSH. QSSH rilascia certificati a seguito delle attività complementari e delle valutazioni di QS CERT in accordo con gli obblighi contrattuali ed in conformità con le condizioni di certificazione.

Nel 2011 nasce la QS International GmbH, la holding del Gruppo QS con compiti di management company per il coordinamento operativo e commerciale delle varie sedi QS, mentre alla QS Schaffhausen AG rimane la responsabilità tecnica del Gruppo QS mantenendo gli accreditamenti.

Questo modello di business consente a QS di conservare un identico standard tecnico in tutto il mondo e nel contempo di mantenere una forte flessibilità organizzativa in grado di assorbire la variabilità dei diversi mercati nazionali di riferimento.

A seguito di formali accordi, QSSH ha delegato QS CERT ad effettuare per proprio conto le verifiche di terza parte secondo la norma EN ISO 9001 dei sistemi di gestione qualità richieste da organizzazioni che operano nel settore IAF 28 in Italia. Conseguentemente QS SH ha richiesto ed ottenuto il riconoscimento da parte di Accredia ad effettuare, attraverso l'attività di QS CERT, la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. IAF 28) secondo le prescrizioni del Regolamento Tecnico Accredia RT-05 nonché secondo la normativa di riferimento (vd. Punto 4 del presente Regolamento).

QS Quality Services LTD è un organismo di certificazione accreditato da ESYD (Servizio di Accreditamento Greco) che offre e fornisce servizi di certificazione per sistemi di gestione in ambito qualità, ambiente sicurezza sui luoghi di lavoro e sicurezza alimentare. Come per il SAS anche ESYD, tramite gli Accordi Multilaterali di Mutuo Riconoscimento (MLA), è incluso nel sistema accreditamento europeo (EA) e internazionale (IAF). QS Certificazioni Italia S.r.l. partecipa a questo servizio di certificazione, ha il diritto di operare come azienda partner ed offrire i servizi di QS Quality Services LTD in Italia, prendere parte alle procedure di fornitura di servizi di QS Quality Services LTD, seguire i clienti nell'interesse di QS Quality Services LTD e secondo quanto definito nel Regolamento di QS Quality Services LTD allegato al contratto con lo stesso.

QS Certificazioni Italia S.r.l. ha ottenuto l'accREDITAMENTO dall'Ente nazionale Italiano di AccREDITAMENTO ACCREDIA secondo lo schema ISO 9001 (Sistema di Gestione della Qualità) per i settori IAF 28, 35, 17, 37 in data 20 maggio 2013. Il 28 Maggio 2018 ha ottenuto l'estensione del proprio accREDITAMENTO per lo schema UNI ISO 37001 (Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione).

Nell'ambito della attività di Organismo di Certificazione, QS Certificazioni Italia S.r.l. fornisce ai clienti richiedenti, servizi di certificazione di conformità rispetto a norme volontarie nel rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza.

Nello svolgimento delle sue attività, QS Certificazioni Italia S.r.l. opera nel rispetto dei requisiti della norma ISO/IEC 17021 e dei suoi principi:

- Imparzialità
- Competenza
- Responsabilità
- Trasparenza
- Riservatezza
- Rapidità ed efficacia nella risposta ai reclami
- Approccio basato su rischio

Ulteriori informazioni in merito ai servizi offerti da QS Certificazioni Italia S.r.l. sono reperibili consultando il sito internet [www.qscert.it](http://www.qscert.it) e/o contattando direttamente l'ufficio dell'organismo.

Sul sito è disponibile anche la dichiarazione in merito ai principi di imparzialità, integrità e trasparenza adottati da QS Certificazioni Italia S.r.l., che evidenziano l'impegno assunto dalla Direzione e da tutto il personale (interno ed esterno) ad operare nel loro pieno rispetto nell'espletamento della propria attività.

## **2- REGOLAMENTO ED EVENTUALI MODIFICHE**

Il presente regolamento è distribuito in forma controllata esclusivamente agli Organismi di Accreditamento. Con l'invio dell'offerta si avvisa il cliente dell'esistenza del presente regolamento come clausola vincolante del contratto e si informa in che modo accedervi. L'ultima versione del regolamento è pubblicata sul sito internet [www.qscert.it](http://www.qscert.it) e l'accesso è libero. Su richiesta del cliente il regolamento può essere distribuito anche via mail, posta o fax. Il regolamento è parte integrante del contratto, di conseguenza la sottoscrizione del contratto implica l'accettazione del regolamento.

Qualsiasi variazione dovuta a riorganizzazioni interne a QS CERT o ad eventuali modifiche normative relative agli standard ed alle normative di riferimento, verrà comunicata alle organizzazioni già certificate che potranno inviare commenti ed osservazioni alle modifiche proposte entro 30gg. Al termine dei 30gg., non pervenendo nessuna comunicazione, la nuova revisione del documento entrerà in vigore. L'entrata in vigore verrà comunicata alle organizzazioni certificate o in iter di certificazione che dichiareranno la loro accettazione tramite il principio del silenzio/assenso. La mancata accettazione implicherà la revoca della certificazione da parte di QS CERT secondo le modalità previste nel documento di termini e condizioni contrattuali per la certificazione di organizzazioni e sistemi tecnici allegate all'offerta e sottoscritte dal committente.

## **3- SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO**

Il presente Regolamento ha lo scopo di regolamentare contrattualmente il servizio di valutazione di conformità stipulato dall'organizzazione cliente con QS CERT al momento della sottoscrizione dell'Offerta.

Il presente Regolamento si applica per le attività di valutazione di conformità erogate da QS CERT secondo quanto richiesto dall'organizzazione cliente.

Nello specifico sono riportate nel presente Regolamento le modalità di gestione generali per la valutazione della conformità dei sistemi con particolare riferimento alla valutazione della conformità dei sistemi di gestione qualità a fronte della ISO 9001; è presente, ad integrazione di questo, apposito documento che dettaglia le modalità valutazione della conformità dei sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione UNI ISO 37001 "Regolamento QS Certificazioni Italia S.r.l. UNI ISO 37001.

## **4- DOCUMENTI E NORME DI RIFERIMENTO, TERMINI, DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI**

Le norme e i documenti di riferimento per la stesura del presente regolamento sono i seguenti:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2011 Valutazione della conformità – Requisiti per gli Organismi che forniscono audit e certificazione di Sistemi di Gestione.
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015 Valutazione della conformità – Requisiti per gli Organismi che forniscono audit e certificazione di Sistemi di Gestione – Parte 1 Requisiti.
- UNI CEI ISO/IEC TS 17021:2017 Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione - Parte 3: Requisiti di competenza per le attività di audit e la certificazione di sistemi di gestione per la qualità.
- UNI CEI ISO/IEC TS 17021:2018 Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione - Parte 9: Requisiti di competenza per le attività di audit e la certificazione di sistemi di gestione per l'anticorruzione.
- 
- UNI EN ISO 19011: 2018 Linea Guida per gli audit di Sistemi di Gestione.

- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti.
- UNI ISO 37001:2016 Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione – Requisiti e guida all'utilizzo.
- IAF MD 1:2018 "Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling".
- IAF MD 2:2017 "Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems" (applicativo da giugno 2018).
- IAF MD 3:2008 "Mandatory Document for Advanced Surveillance and Recertification Procedures".
- IAF MD 4:2018 "Mandatory Document for the use of Computer Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems".
- IAF MD 5:2019 "Mandatory Document for Determination of Audit time of Quality and Environmental Management Systems".
- IAF MD 11:2019 "Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems".
- IAF ID 1:2014 – Informative Document for QMS and EMS Scopes of Accreditation
- IAF ID 4:2012 – Market Surveillance Visits to Certificated Organizations
- IAF ID 3:2011 Documento informativo per la gestione di eventi o circostanze straordinari
- IAF ID 12:2015 Principi e linee guida per gli audit in remoto
- RG-01 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione, Verifica e Convalida – Parte Generale (Ultima versione in vigore).
- RG-01-01 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione del sistema di gestione (Ultima versione in vigore).
- RG-09 Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA (Ultima versione in vigore)
- RT-05 Accredia - Ultima versione in vigore - Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. IAF 28).
- Circolari Accredia per gli ambiti di competenza (Circolari tecniche, circolari Emergenza COVID-19 ...ecc) nelle ultime versioni in vigore disponibili su sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

Nel presente regolamento si applicano i termini e le definizioni riportate nelle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000

#### ABBREVIAZIONI

QS CERT:	QS Certificazioni Italia Srl
QSSH:	QS Schaffhausen AG
QS Ltd:	QS Quality Services Ltd
SG:	Sistema Gestione
SGQ:	Sistema Gestione Qualità
RSG:	Responsabile Sistema di Gestione
RGVI:	Responsabile Gruppo di Verifica Ispettiva
GVI:	Gruppo di Verifica ispettiva
RVI:	Rapporto di Visita Ispettiva
VIP:	Visita Ispettiva Preliminare (Fase 1)
VIC:	Visita Ispettiva di Certificazione (Fase 2)
VIS:	Visita Ispettiva di Sorveglianza
NC:	Non Conformità
Oss:	Osservazioni
Comm:	Commenti
AC:	Azione Correttiva
AP:	Azione Preventiva
OdC:	Organismo di Certificazione
CC:	Comitato di Certificazione
CS:	Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità
AMM:	Amministratore

DT: Direttore Tecnico  
RT: Responsabile Tecnico  
MSG: Manuale Sistema di Gestione Aziendale

## 5- RESPONSABILITA'

Le responsabilità e i ruoli nelle parti coinvolte nel processo di certificazione (QS CERT ed organizzazione cliente) sono definite nel presente regolamento nonché nel documento di termini e condizioni contrattuali per la certificazione di organizzazioni e sistemi tecnici sottoscritte dalle parti al momento della definizione del contratto.

Si precisa che **è responsabilità dell'organizzazione cliente:**

- a. la conformità ai requisiti della certificazione;
- b. l'applicazione degli adempimenti legislativi connessi alla progettazione, alla realizzazione, all'esercizio delle attività oggetto della valutazione;
- c. l'adempimento degli obblighi derivanti dallo svolgimento di attività professionali e di qualsiasi adempimento contrattuale stipulato con i propri clienti.

**Le aziende che hanno ottenuto la certificazione devono comunque attenersi agli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli impegni presi contrattualmente con i propri clienti.**

**Le aziende certificate hanno comunque la totale responsabilità dei danni arrecati a terzi causati dalla propria attività. Nessuna responsabilità può essere attribuita a QS CERT.**

**QS CERT ha la responsabilità di valutare le evidenze oggettive necessarie e sufficienti ad emettere un parere positivo o negativo in riferimento al rilascio della certificazione. QS CERT non si assume alcun obbligo in merito all'esito della valutazione della conformità. QS CERT non si assume alcuna responsabilità per quanto non verificato o non reso disponibile da parte dell'organizzazione cliente.**

Gli auditors utilizzati da QS CERT fanno parte del corpo ispettivo qualificato dal Comitato di valutazione secondo le prescrizioni definite nelle norme UNI CEI EN ISO/IEC 17021 e UNI EN ISO 19011 e, per il settore IAF 28, secondo le prescrizioni dettate dal Regolamento Tecnico Accredia RT-05. Le responsabilità degli auditors sono definite nel contratto di collaborazione sottoscritto con QS CERT e nei relativi allegati.

Per quanto riguarda le responsabilità del personale interno di QS CERT, a seconda dei ruoli ricoperti, esse sono definite e sottoscritte dal personale nel mansionario.

## 6- IMPEGNI E DOVERI DI QS CERT

QS CERT si impegna a svolgere con diligenza, imparzialità e riservatezza il servizio descritto nel presente regolamento. Le condizioni di gestione del servizio offerto sono definite nel documento di termini e condizioni contrattuali consultabile sul sito [www.qscert.it](http://www.qscert.it).

QS CERT NON EFFETTUA ATTIVITA' DI CONSULENZA, esclusa la normale attività di informazione e/o assistenza alle organizzazioni certificate o in iter di certificazione.

Al fine di garantire la completa imparzialità e libertà da pregiudizi e conflitti d'interesse del personale coinvolto nelle proprie attività QS CERT ha provveduto a redigere un documento di analisi dei rischi riportando gli esiti e motivando le conclusioni tratte e le soluzioni adottate.

QS CERT ha la responsabilità di controllare che le verifiche ispettive non vengano affidate a soggetti o società che abbiano prestato attività di consulenza - o attività che presentino conflitti d'interesse - presso le organizzazioni oggetto della verifica ispettiva. A tal fine, al momento della sottoscrizione del contratto con l'organizzazione cliente, si richiede tra le informazioni necessarie per la certificazione di sistemi di gestione aziendali il nome dell'eventuale consulente utilizzato per predisporre il sistema da certificare.

QS CERT si accerta che anche gli eventuali promoter/commerciali con cui sono stipulati regolari contratti non siano coinvolti in attività che presentino conflitti d'interesse e che possono nuocere all'imparzialità dell'audit stesso.

QS CERT deve disporre di contratti legalmente validi con ciascun cliente in conformità a tutti i requisiti pertinenti la normativa ISO/IEC 17021.

## RISERVATEZZA

Gli auditors, al momento della sottoscrizione del contratto di collaborazione con QS CERT, firmano una dichiarazione come vincolo e impegno a trattare tutte le informazioni relative all'OdC, alle società partners e ai clienti in modo strettamente riservato. Nel contratto stesso di collaborazione è presente un punto relativo alla riservatezza e protezione dei dati.

QS CERT, inoltre, fa firmare all'auditor un documento informativo sul trattamento dei propri dati, e nel quale si richiede di sottoscrivere:

- un impegno di riservatezza di gestione dei dati relativi ai clienti ed a QS CERT;
- un impegno a comunicare immediatamente a QS CERT eventuali incompatibilità o impossibilità a garantire l'imparzialità o la competenza nello svolgimento degli incarichi a lui di volta in volta assegnati durante il periodo di collaborazione.

Per quanto riguarda l'organizzazione cliente, al momento della sottoscrizione del contratto QS CERT fa firmare il modulo di Informativa sul trattamento dei dati ai sensi del D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 679/2016 in modo da informare il cliente sulla gestione da parte di QS CERT dei suoi dati personali.

Per quanto riguarda i dipendenti/collaboratori di QS CERT, essi sottoscrivono una dichiarazione di riservatezza ed imparzialità.

La sottoscrizione del contratto di certificazione implica la facoltà da parte di QS CERT di iscrivere il nominativo delle organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione di conformità, nell'elenco delle organizzazioni certificate pubblicato sul proprio sito internet: [www.qscert.it](http://www.qscert.it). QS CERT ha l'obbligo di comunicare il nominativo delle organizzazioni certificate alle autorità competenti (per esempio ACCREDIA).

QS CERT si impegna ad informare il cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento, nonché a supportare il cliente nella fase di passaggio ad altro OdC. QS CERT non è in alcun modo responsabile di eventuali danni causati dalla revoca o sospensione dell'accreditamento.

Ulteriori obblighi di QS CERT sono definiti nel documento di termini e condizioni contrattuali allegato all'offerta e parte integrante del contratto con il cliente.

## 7- DIRITTI E DOVERI DEL CLIENTE

Il cliente ha il diritto di:

- utilizzare l'ottenimento della certificazione del proprio SG per fini pubblicitari nei modi che ritiene più opportuni ma sempre limitatamente all'oggetto ed ai limiti della certificazione ottenuta e secondo quanto prescritto dal presente Regolamento;
- Presentare ufficiale reclamo qualora riscontrasse una difformità nell'applicazione di tale Regolamento da parte di QS CERT, sia nell'attività di iter di certificazione, tramite il personale ispettivo o il personale tecnico-amministrativo, nonché nell'applicazione di generali principi di correttezza, imparzialità e trasparenza dichiarati da QS CERT.

Il cliente ha il dovere di:

- accertarsi, al momento della richiesta di certificazione, della conformità del proprio SG alla normativa di riferimento. Sarà compito di QS CERT verificarne l'idoneità;
- dichiarare il proprio impegno a mantenere la conformità accertata per tutta la durata del contratto;

- rispettare le condizioni contrattuali sottoscritte con QS CERT di cui il presente regolamento è parte integrante;
- tenere QS CERT aggiornato in caso di modifiche organizzative rilevanti avvenute dopo la data di rilascio della certificazione o dell'ultima visita di sorveglianza ed accettare e sostenere il costo di eventuali visite ispettive supplementari o valutazioni integrative che si rendessero necessarie;
- garantire al personale e ai collaboratori di QS CERT l'accesso alle informazioni ed ai documenti rilevanti per la definizione dell'oggetto del contratto, al fine della pianificazione e del corretto svolgimento dell'attività di verifica nei tempi, modi e contenuti indicati nelle comunicazioni ufficiali. Inoltre deve rendere disponibile durante gli audit ogni documento richiesto necessario al GVI ai fini del rilascio della certificazione senza omettere alcuna informazione. È responsabilità del cliente garantire la completezza, la veridicità e la rispondenza alla realtà delle informazioni fornite;
- permettere l'effettuazione di visite condotte direttamente da personale dell'ente di Accredimento "ACCREDIA", denominate "Market Surveillance Visit", o la partecipazione del personale dello stesso come osservatori nel corso degli Audit effettuati da QS CERT. La partecipazione di osservatori ACCREDIA agli audit effettuati da QS CERT e l'eventuale "Market Surveillance Visit" effettuata da personale ACCREDIA presso l'organizzazione certificata sono preventivamente concordate tra QS CERT e l'Organizzazione. La presenza di queste figure ed il loro ruolo verrà comunicato preventivamente da QS CERT al cliente, anche con preavviso minimo di 7 giorni lavorativi. Qualora l'organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benestare alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i tre mesi in assenza di benestare alla verifica, la certificazione viene revocata. L'organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accredimento la documentazione che QS CERT ha preso a riferimento durante gli audit precedenti;
- mantenere copia della documentazione relativa al proprio SG a disposizione del GVI ed una registrazione di tutti i reclami ed azioni correttive apportate al SG;
- garantire al personale e ai collaboratori di QS CERT l'accesso in sicurezza nei luoghi nei quali si svolgono attività o sono presenti documenti oggetto di valutazione;
- accettare l'esito dell'attività di valutazione della conformità e la conseguente decisione di QS CERT;
- impegnarsi a risolvere le NC rilevate nel corso della visita di valutazione secondo i tempi e i modi concordati;
- consentire l'effettuazione di ulteriori visite di valutazione integrative rispetto a quanto previsto contrattualmente qualora si renda necessario verificare la risoluzione di NC gravi o numerose, o in seguito a comunicazioni o reclami pervenuti a QS CERT relativi al contratto e che possano mettere in dubbio la conformità ai requisiti di base. Tali valutazioni integrative saranno a carico del cliente;
- dichiarare di essere certificata solo ed esclusivamente rispetto alle attività per le quali è stato rilasciato il certificato;
- non utilizzare l'attestazione di conformità, il marchio o altre forme di comunicazione o dichiarazioni in modo ingannevole o che possano arrecare danno o discredito e conseguente perdita di fiducia nei confronti di QS CERT (vd. Punto 8 del presente Regolamento);
- non lasciare intendere che la certificazione copra anche attività al di fuori del campo di applicazione per il quale la certificazione è stata concessa;
- in caso di sospensione, revoca o rinuncia della certificazione l'organizzazione cliente deve immediatamente cessare l'utilizzo del materiale pubblicitario recante riferimenti alla certificazione e restituire il certificato originale ed il marchio. In caso di riduzione del campo di applicazione della certificazione l'organizzazione cliente deve immediatamente provvedere alla rettifica del materiale pubblicitario;
- comunicare immediatamente a QS CERT eventuali situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, procedimenti legali, condanne penali definitive, pendenze penali di qualsiasi genere in corso, sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, etc. riferiti all'oggetto del contratto,

ed informare QS CERT sugli sviluppi dei procedimenti. Il cliente deve accettare ed uniformarsi ad eventuali conseguenti decisioni da parte di QS CERT di richiesta di ulteriori informazioni o eventuali valutazioni integrative;

- consentire visite senza preavviso c/o organizzazioni clienti già certificate nel caso si rendessero necessarie: per esempio in caso di reclami, modifiche o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione. In tal caso QS CERT comunica in anticipo ai clienti certificati le condizioni di base per l'esecuzione delle visite senza preavviso e nomina il GVI con particolare attenzione a causa dell'impossibilità da parte del cliente di ricusare i membri del gruppo di audit;
- comunicare a QS CERT eventuali modifiche che possano mettere in dubbio o influenzare la capacità del cliente di mantenere la conformità alle norme di riferimento della certificazione ottenuta (es. cambio di proprietà, ragione sociale, ubicazione dei siti oggetto di certificazione, etc.) (vd. Punto 9 del presente Regolamento);
- definire procedure e responsabilità per il trattamento di reclami relativi a prodotti/servizi che rientrano nello scopo di certificazione richiesto. Le registrazioni dei reclami e delle relative AC intraprese devono essere conservate ed accessibili agli auditors nel corso della VI. L'organizzazione cliente ha inoltre l'obbligo di accettare, durante la visita di valutazione e senza costi aggiuntivi a proprio carico, la presenza di:
  - valutatori in veste di osservatori o ispettori di Accredia (Ente di Accreditamento) la cui presenza ha lo scopo di accertare che l'attività di valutazione effettuata da QS CERT sia conforme ai requisiti di accreditamento (come già sopra indicato).
  - valutatori in addestramento.

Il rifiuto da parte dell'organizzazione cliente equivale alla sospensione dell'iter certificativo.

Ulteriori obblighi del committente sono definiti nel documento relativo a termini e condizioni contrattuali allegato all'offerta e parte integrante del contratto con il cliente.

## **8- UTILIZZO DEL MARCHIO, DEL LOGO E DELL'ATTESTAZIONE DI CONFORMITA'**

In caso di parere positivo sulla valutazione di conformità viene attribuita al cliente la facoltà di utilizzo del marchio QS CERT, del logo e del certificato attestante la conformità.

Sia il marchio che il logo sono beni di proprietà di QS CERT e devono essere utilizzati esclusivamente solo dopo la consegna del certificato da parte di QS CERT e nel periodo di validità del contratto sottoscritto dalle parti, nei modi e secondo le regole definite nel presente Regolamento e nello specifico regolamento "Regolamento per l'uso del marchio di certificazione" inviato contestualmente ai loghi ad ogni singolo cliente. Sono vietati l'utilizzo difforme o ingannevole. In questi casi QS CERT potrà pretendere l'immediata azione correttiva da parte del cliente per ripristinare la legalità violata.

Il logo non potrà essere modificato senza previa autorizzazione scritta da parte di QS CERT.

Il logo non potrà essere utilizzato su un prodotto o su un imballaggio del prodotto, o in ogni altro modo che possa essere interpretato come indicazione di conformità del prodotto.

In caso di abuso nell'utilizzo del logo e del certificato verrà avviato il processo di ritiro. Dalla data del ritiro il certificato e il logo non possono più essere utilizzati. I certificati devono essere restituiti ed i documenti recanti il logo ritirati entro 4 settimane.

La certificazione può essere utilizzata solo per i sistemi di gestione coperti dal campo di applicazione del certificato emesso. Le unità operative che rientrano nel SG certificato devono essere definite e gli indirizzi completi riportati. Dove possibile deve apparire anche il numero di certificato.

In caso di riduzione del campo di applicazione della certificazione il cliente deve procedere alla rettifica di tutti i documenti ed i materiali pubblicitari.

Il corretto utilizzo verrà controllato e verificato dagli auditors di QS CERT al momento delle visite ispettive.

La facoltà di utilizzo del marchio e del logo decade immediatamente al momento della cessazione del contratto per qualsiasi motivo. Pertanto, il committente non è più autorizzato a fare riferimento al certificato QS CERT su documenti aziendali o altro.

Nel documento di *termini e condizioni contrattuali* allegato all'offerta e nel *Regolamento per l'uso del marchio di certificazione* di riferimento vengono inoltre definite ulteriori disposizioni per l'utilizzo del logo QS CERT e di quello dell'Organismo di accreditamento.



## 9- MODIFICHE ORGANIZZATIVE DELL'ORGANIZZAZIONE CLIENTE

Dal momento della stipula del contratto, il cliente ha l'obbligo di comunicare a QS CERT eventuali modifiche sostanziali rispetto alle informazioni comunicate inizialmente, definendone la natura e la portata.

Le variazioni dell'assetto societario, fusioni, acquisizioni o cessioni di rami di azienda, amministrazione controllata con proseguimento dell'attività, devono essere immediatamente comunicate a QS CERT e documentate dalla copia dei documenti ufficiali. QS CERT valuterà la situazione e potrà richiedere eventuali VI straordinarie concordando importo e date con il cliente.

A titolo esemplificativo si riportano alcuni casi di gestione di modifiche da apportare a seguito di comunicazioni dell'organizzazione cliente:

- a. ragione sociale e/o oggetto sociale, trasformazione del tipo di società (per quanto attinente alle attività certificate)
- b. indirizzo/i sede legale ed operativa/e
- c. trasferimento delle attività a terzi (sia a titolo oneroso che gratuito, ad esempio cessione/affitto del ramo di azienda o conferimento totale)
- d. modifiche al proprio sistema di gestione e/o ai requisiti esclusi rispetto al sistema di gestione certificato.

### CAMBIO DENOMINAZIONE SOCIALE/TRASFORMAZIONE

L'Organizzazione invia unitamente alla richiesta di modifica copia della visura camerale. Se il confronto delle due visure conferma la mera variazione di denominazione sociale QS CERT emette un nuovo certificato, soggetto solo agli oneri relativi alla emissione ed invio, come previsti dall'offerta.

### CAMBIO DI INDIRIZZO/I

**Sede legale:** QS CERT emette un nuovo certificato, soggetto agli oneri relativi alla sola emissione ed invio, come previsti dall'offerta

**Sede operativa:**

- modifica richiesta in prossimità di un audit programmato: la modifica viene esaminata in occasione di tale audit, in caso di esito positivo QS CERT emette il nuovo certificato soggetto solo agli oneri relativi alla emissione ed invio, come previsti dall'offerta
- modifica richiesta in un momento non in prossimità di un audit programmato: QS CERT effettua un'analisi in base alla rilevanza della sede nello scopo della certificazione emessa e definisce se poter emettere nuovo certificato soggetto solo agli oneri relativi alla emissione ed invio, come previsti dall'offerta o effettuare un audit supplementare, con costo a carico dell'Organizzazione e, in caso di esito positivo, emettere un nuovo certificato.

### ORGANIZZAZIONE AFFITTA/ACQUISTA RAMO DI UN'AZIENDA GIÀ CERTIFICATA

Caso 1: scopo di certificazione richiesto ha attività identiche o minori rispetto a quello dell'Organizzazione certificata: l'iter di certificazione può essere avviato immediatamente, acquisendo il sistema della società certificata.

Caso 2: lo scopo di certificazione richiesto è maggiore o diverso rispetto a quello dell'azienda già certificata: l'iter di certificazione è assimilabile in tutto ad una nuova certificazione, pertanto devono trascorrere almeno tre mesi dall'implementazione del sistema per il nuovo scopo richiesto prima dell'avvio dell'iter di certificazione iniziale.

Per quanto riguarda il settore IAF 28, è compito del cliente avvertire QS CERT in caso di eventuali variazioni all'elenco cantieri comunicato al momento dell'apertura dell'iter di valutazione di conformità e sulla base del quale è stata redatta l'offerta ed il piano di verifica.

## 10- PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

Possono fare richiesta di certificazione tutte le organizzazioni che dispongono di un SG che risponde ai requisiti della norma richiesta.

Certificazione Qualità ISO 9001:

Possono fare richiesta di certificazione tutte le organizzazioni che dispongono di un SGQ che risponde ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001 nonché, per quanto riguarda il settore IAF 28, al Regolamento Tecnico Accredia RT-05 (ultima revisione in vigore).

Certificazione sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione ISO 37001:

Possono fare richiesta tutte le organizzazioni che dispongono di un sistema rispondente ai requisiti della norma UNI ISO 37001 ed alla circolare tecnica ACCREDIA 28/2017, come definito nello specifico su "Regolamento QS Certificazioni Italia UNI ISO 37001".

Per entrambe le certificazioni il sistema deve essere implementato, all'interno dell'organizzazione, da almeno tre mesi rispetto alla data della domanda inoltrata a QS CERT. Qualora, l'azienda abbia un sistema di gestione implementato da meno di 3 mesi è comunque possibile procedere con l'emissione dell'offerta ma è necessario che la segreteria tecnica specifichi che la verifica ispettiva di certificazione potrà essere programmata solo a seguito dell'applicazione del sistema di gestione da almeno 3 mesi.

#### 10.1- RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

L'iter di certificazione inizia con la compilazione e l'invio da parte dell'organizzazione richiedente dei documenti relativi alla richiesta di offerta firmati dal proprio legale rappresentante.

È responsabilità dell'organizzazione richiedente:

- la compilazione dei documenti in ogni sua parte poiché è condizione indispensabile per la stesura corretta dell'offerta di QS CERT;
- la veridicità delle informazioni comunicate attraverso la compilazione e l'invio dei documenti in oggetto;
- la presa in visione del presente Regolamento.

Eventuali integrazioni o chiarimenti potranno essere richieste prima della emissione dell'Offerta.

L'organizzazione cliente deve fornire a QS CERT le seguenti informazioni:

- ragione sociale;
- indirizzo completo della sede legale, sede operativa ed eventuali altre sedi;
- indirizzo PEC;
- lo scopo di certificazione, campo di applicazione richiesto;
- numero di addetti (addetti full time, part time, stagionali e collaboratori coinvolti nel sistema);
- numero di siti;
- data di attivazione del sistema;
- l'identificazione dei processi affidati all'esterno dall'organizzazione, che influenzano la conformità ai requisiti;
- nome del consulente (se esistente) e della società in cui opera (qualora non sia un libero professionista);
- copia di eventuali certificati in loro possesso.

Ulteriori informazioni possono essere richieste per specifiche norme o in relazione a specifici settori attraverso la compilazione di documenti appositi:

In particolare, per quanto riguarda il settore IAF 28:

- indicare leggi, norme o specifici regolamenti applicabili nel loro settore;
- specificare i lavori affidati in subappalto e il numero di lavoratori impiegati per svolgere tali attività
- il fatturato degli ultimi tre anni specificando:
  - fatturato in ambito di realizzazioni edili
  - fatturato attività in ambito impiantistico/tecnologico
- indicare se si è o meno in possesso di attestazione SOA indicandone le categorie
- compilare lo specifico modulo ELENCO CANTIERI in cui andranno indicati tutti i cantieri attivi e non degli ultimi tre anni in cui l'organizzazione ha svolto o svolge attività lavorativa con descrizione dell'attività oggetto di contratto, ubicazione del cantiere, stato di avanzamento lavori e date di inizio e fine.

per quanto riguarda il settore IAF 37:

- la tipologia dell'organizzazione;
- eventuali requisiti di accreditamento;
- la tipologia delle attività formative erogate;
- la distribuzione degli addetti per funzione;
- la media annuale delle ore di formazione erogate nell'ultimo triennio e il numero di docenti;

- la programmazione delle attività formative;

Relativamente allo schema Certificazione sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione ISO 37001 è presente un apposito modulo su cui sono riportate le informazioni aggiuntive che l'organizzazione cliente deve fornire a QS CERT per poter emettere l'offerta come riportato al punto 10.1 del "Regolamento QS Certificazioni Italia UNI ISO 37001".

## 10.2- ANALISI DELLA RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE ED EMISSIONE DELL'OFFERTA

Sulla base delle informazioni comunicate, con l'aggiunta di eventuali integrazioni o chiarimenti che possono essere richiesti telefonicamente al cliente, QS CERT esegue un'analisi della richiesta e valuta la propria capacità a portare a termine l'incarico. A seguito dell'esito positivo, QS CERT analizza le informazioni ricevute ed invia i risultati dell'analisi all'amministratore per l'autorizzazione all'emissione dell'offerta. Nel caso in cui QS CERT non dovesse accettare una domanda di certificazione, come risultato dell'analisi effettuata, saranno documentate e chiarite al cliente le ragioni che hanno portato alla non accettazione.

### CRITERI PER CALCOLO ADDETTI EQUIVALENTI E TEMPI DI AUDIT

#### SCHEMA CERTIFICAZIONE QUALITA' ISO 9001

Per il settore IAF 28 si applicano i seguenti criteri:

- il costo dell'attività di certificazione è proporzionale al numero di gg/uomo di verifica. L'audit deve essere effettuato in sede e in cantiere. I tempi di audit vengono calcolati secondo quanto previsto nel documento IAF MD 5 (ultima versione), considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'azienda (sede+cantieri, personale proprio e dei subappaltatori attivi). Per la determinazione dei gg/uomo si procede al conteggio del numero di addetti equivalenti tramite calcolo del rapporto tra il fatturato medio dell'impresa degli ultimi anni e il reddito procapite di riferimento del settore così come definito anche da RT05 (ultima versione). Tali tempi dovranno essere incrementati in funzione del numero di cantieri, della loro ubicazione, della loro complessità e del numero di evidenze documentali da raccogliere. Come definito da RT 05 la verifica del primo cantiere operativo e analisi di due evidenze documentali (o in alternativa un secondo cantiere operativo) non sono da considerarsi come tempo aggiuntivo rispetto ai minimi stabiliti da documento IAF MD 5. Eventuali commesse aggiuntive dovranno essere quotate almeno pari a 2 ore per singolo cantiere operativo e 1 ora per singola evidenza documentale. Devono invece essere computati come aggiuntivi tutti i tempi di trasferimento superiori ad un'ora. Non è consentito effettuare audit della durata inferiore ad 1 giorno/uomo che normalmente si intende composto da 8 ore.

Per il settore IAF 35 si applicano i seguenti criteri:

- il costo dell'attività di certificazione è proporzionale al numero di gg/uomo di verifica. L'audit deve essere effettuato in sede e in cantiere (se il servizio viene espletato esclusivamente presso il cliente). I tempi di audit vengono calcolati secondo quanto previsto nel documento IAF MD 5, considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'azienda (sede+cantieri, personale proprio e dei subappaltatori attivi). L'eventuale verifica del cantiere non è da considerarsi come tempo aggiuntivo rispetto ai minimi stabiliti nel documento IAF MD 05. Ad ogni audit eventuali significativi scostamenti della situazione cantieri dell'organizzazione rispetto alla previsione iniziali sono prontamente presi in carico da QS CERT che procede alla ri-pianificazione delle attività.

Per il settore IAF 17 si applicano i seguenti criteri:

- il costo dell'attività di certificazione è proporzionale al numero di gg/uomo di verifica. L'audit deve essere effettuato in sede. I tempi di audit vengono calcolati secondo quanto previsto nel documento IAF MD 5, considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'azienda (personale proprio e attività affidate all'esterno).

Per il settore IAF 37 si applicano i seguenti criteri:

- il costo dell'attività di certificazione è proporzionale al numero di gg/uomo di verifica. L'audit deve essere effettuato in sede e presso la sede di un'attività formativa in corso. I tempi di audit vengono calcolati secondo quanto previsto nel documento IAF MD 5, considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'azienda (personale proprio e personale esterno utilizzato per attività formative).

## **FATTORI DI INCREMENTO**

**Per il settore IAF 28, si applicano i seguenti fattori di incremento:**

- I tempi di verifica, dovranno essere incrementati in funzione del numero di cantieri, della loro ubicazione, della loro complessità e del numero di evidenze documentali da raccogliere. Come definito da RT 05 la verifica del primo cantiere operativo e analisi di due evidenze documentali (o in alternativa un secondo cantiere operativo) non sono da considerarsi come tempo aggiuntivo rispetto ai minimi stabiliti da documento IAF MD 5. Eventuali commesse aggiuntive dovranno essere quotate almeno pari a 2 ore per singolo cantiere operativo e 1 ora per singola evidenza documentale.

Devono invece essere computati come aggiuntivi tutti i tempi di trasferimento superiori ad un'ora.

**Per tutti gli altri settori, compreso il settore IAF 28, i possibili motivi di aumento sono:**

- Sito molto esteso con una complessa logistica che coinvolge più di un edificio
- Se il personale coinvolto parla più di una lingua
- Elevato grado di regolamentazione
- Audit monoscopo per attività particolarmente complesse
- Siti temporanei particolarmente complessi
- Visita a processi o funzioni esterni (outsourcing)
- Audit con scopo che comprende diversi processi e/o attività

## **FATTORI DI RIDUZIONE**

**Per il settore IAF 28:**

- Il settore 28 è classificato come categoria di rischio facente parte di un'attività ad ALTO RISCHIO e, pertanto, NON prevede fattori di rischio applicabili

**Per tutti gli altri settori i possibili motivi di riduzione sono:**

- Quando il cliente non è responsabile della progettazione o altri processi significativi della norma non fanno parte dello scopo di certificazione
- Il sito è molto piccolo rispetto al numero di persone
- Maturità del sistema di gestione
- Il cliente è già certificato con partner QS per altri schemi
- Preparazione del sistema di gestione alla certificazione (es. il cliente è già stato certificato da altri enti)
- Se tra il personale risultano un numero di persone che lavorano "fuori ufficio" e con attività omogenee (es. personale commerciale, autisti, personale di servizio ...) è possibile, per la sostanziale conformità delle loro attività, una valutazione attraverso le registrazioni di sistema
- Attività a basso rischio (attività poco complesse)
- Il rischio dell'area tecnica non rispecchia il rischio effettivo dell'attività in oggetto

## **SCHEMA CERTIFICAZIONE ISO 37001**

Le modalità di gestione ed il criterio per il calcolo delle giornate di verifica è riportato al punto 10.2 del "Regolamento QS Certificazioni Italia UNI ISO 37001".

### **CRITERI PER IL CAMPIONAMENTO DEI CANTIERI PER SETTORE IAF 28**

Lo scopo di certificazione dell'organizzazione cliente deve fare riferimento esclusivamente ai processi realizzativi su cui l'Organizzazione ha dato evidenza di operare al momento dell'audit di certificazione, attraverso valutazione di cantieri e/o evidenze documentali.

Se in uno stesso cantiere sono effettuate lavorazioni significative riconducibili a più processi realizzativi, l'audit presso quel cantiere può essere ritenuto valido per coprire il loro insieme.

La scelta dei cantieri e delle evidenze documentali da sottoporre a verifica ispettiva iniziale saranno definiti da QS CERT in occasione del riesame della domanda e dell'emissione dell'offerta per le attività di certificazione. Per tale motivo l'organizzazione deve fornire l'elenco delle commesse ricadenti nel campo di applicazione richiesto, con tutti i riferimenti relativi a tipologia dei lavori, durata, ubicazione dell'attività, dell'ultimo triennio. Qualsiasi variazione significativa dovrà essere comunicata all'ente prima della pianificazione o effettuazione della verifica.

Si precisa che nella valutazione iniziale (verifica di certificazione) non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere.

In riferimento al regolamento tecnico RT 05 si precisa che:

- Nel corso della verifica iniziale deve essere valutato almeno un cantiere operativo e significativo.
- Una macrotipologia di attività non può essere verificata mediante l'utilizzo di evidenze documentali
- La verifica in cantiere di un'attività complessa (es. costruzione), consente di inserire nello scopo del certificato attività affini e coerenti (es. ristrutturazione, manutenzione) solo a seguito di valutazione di evidenze documentali.

### **PRECISAZIONI DI CARATTERE GENERALE:**

Si precisa che nel caso di organizzazioni nel cui campo di applicazione rientrano i processi di erogazione di servizi (es. erogazione corsi di formazione, servizi di pulizia, servizi di ristorazione, direzione lavori, ecc.), QS CERT li andrà a verificare con osservazione diretta sempre durante la verifica iniziale di certificazione e almeno una volta durante ogni successivo ciclo di certificazione.

Insieme all'offerta viene inviata al cliente il documento relativo a termini e condizioni contrattuali per la certificazione che sono parte integrante del contratto insieme al presente regolamento.

**NB: L'offerta viene stilata sulla base dei dati forniti dall'organizzazione cliente. Se, durante l'espletamento dell'iter di certificazione, si verificassero variazioni alla situazione iniziale giudicate tali da influenzare la prima valutazione economica, QS CERT si riserva il diritto di procedere alla revisione dell'Offerta.**

### **10.3 ACCETTAZIONE DELL'OFFERTA DI QS CERT**

Il cliente deve inviare a QS CERT l'offerta firmata, per accettazione come ordine. In caso di difformità rispetto all'offerta iniziale, QS CERT contatta direttamente il cliente per i chiarimenti necessari. L'accettazione dell'offerta rappresenta la formalizzazione del contratto di certificazione e la conseguente volontà di entrambe le parti ad uniformarsi al presente regolamento nonché al documento relativo a termini e condizioni contrattuali per la certificazione.

Il contratto ha validità triennale e comprende:

- Analisi documentale condotta da tecnici in ufficio (ove applicabile)
- La visita di certificazione iniziale e il rilascio del certificato
- Le successive attività di sorveglianza periodica
- Il riferimento di costo indicativo rispetto al successivo audit di rinnovo
- Il riferimento di giorni indicativo rispetto al successivo audit di rinnovo
- Il riferimento ad eventuali audit speciali (verifiche straordinarie di cui al par. 10.11 del presente regolamento)
- Condizioni relative alle spese di viaggio degli auditor

In caso di volontà di disdetta di una delle parti, è necessario inviare un preavviso almeno un mese prima della data di scadenza del certificato, in caso contrario QS CERT provvederà ad emettere

nuova offerta economica in tempi utili a garantire la continuità della certificazione, valevole per il successivo triennio.

Nella nuova offerta economica si terrà presente la quotazione del rinnovo riportata nel contratto precedente in termini di proposta. Qualora si ritenesse necessaria una variazione, questa verrà comunicata al cliente insieme alle relative motivazioni e sarà comunque soggetta alla sua approvazione scritta.

Ogni variazione rispetto al contratto stipulato deve essere comunicata con sollecitudine dal cliente a QS CERT (es. variazione nr. Addetti, etc.). Nel caso in cui la variazione comportasse un cambiamento nella pianificazione della Verifica Ispettiva, l'eventuale conseguente variazione della valutazione economica verrà discussa fra le parti.

#### 10.4- PIANIFICAZIONE VERIFICA ISPETTIVA

Al momento della chiusura del contratto, QS CERT procede alla pianificazione delle attività di certificazione.

Una volta che l'Organizzazione ha accettato l'offerta, QS CERT sviluppa un programma di audit, per il ciclo completo di certificazione, al fine di identificare in modo chiaro le attività di audit richieste per dimostrare che il sistema di gestione soddisfa i requisiti per la certificazione secondo la norma o altro(i) documento(i) normativo(i) di riferimento. Il programma di audit comprende un audit iniziale a due fasi (Fase 1 e Fase 2), un audit di sorveglianza nel primo e uno nel secondo anno (salvo la necessità di eseguire audit straordinari) ed un audit di rinnovo della certificazione al terzo anno, prima della scadenza della certificazione. Gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta l'anno, la prima verifica di sorveglianza deve essere effettuata prima del compimento del primo anno dell'inizio del ciclo di certificazione. Il ciclo di certificazione triennale inizia con la decisione di certificazione o di rinnovo della stessa. Nello stabilire il programma di audit, che verrà riesaminato a monte di ogni audit per confermarne o eventualmente modificarne la validità, QS CERT considera la dimensione 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.

QS CERT garantisce che sia predisposto un piano di audit prima di ogni audit identificato nel programma di audit.

Nella pianificazione delle attività di verifica di certificazione vengono preventivamente concordati con l'organizzazione cliente:

- le possibili date per eseguire gli audit, durante le quali dovranno essere presenti le figure aziendali necessarie per l'effettuazione della VI;
- per il settore IAF 28 ed eventualmente per il settore IAF 35, la disponibilità dei cantieri atti alla verifica, per il settore IAF 37 la disponibilità di un'attività formativa in atto; quindi QS CERT prepara ed invia al cliente la lettera di pianificazione della VI dove vengono comunicati:
- il numero dei giorni di Verifica Ispettiva;
- la data di esecuzione della VI (FASE 1), valutata sia in base alle esigenze del cliente, sia in base agli impegni del RGVI e del GVI selezionati;
- il Piano di Verifica, dove vengono programmate tutte le attività che verranno svolte ed i compiti di ogni auditor rispetto agli obiettivi della VI;
- il nominativo del RGVI;
- il nominativo dei componenti del GVI;
- richiesta di comunicare a QS CERT la necessità di autorizzazioni e/o disposizioni particolari per l'accesso al sito/i esterni (cantieri)
- la richiesta di invio della documentazione del SG dell'organizzazione cliente (Manuale, Elenco procedure) e la Visura CCIAA per l'analisi documentale.

Ove applicabile ed in particolare per il settore IAF 28, viene inoltre inviato in allegato l'elenco cantieri con il dettaglio dei cantieri da visitare durante la VI o si richiede conferma delle attività visitabili forniti dal cliente in fase di richiesta di offerta, aggiornati con le eventuali variazioni o integrazioni comunicate. Per la visita presso i cantieri, si specifica che è necessario indicare l'eventuale documentazione da produrre per accedere al cantiere che necessita particolari autorizzazioni in modo da poter ottemperare a quanto richiesto prima del giorno indicato per l'audit.

**NB:** L'elenco cantieri aggiornato con indicati:

- la descrizione dei lavori oggetto del cantiere;
- il nr. del personale presente (diretto o in subappalto) in ciascun cantiere;
- la loro ubicazione;
- la percentuale di avanzamento lavori;
- la durata del cantiere;

deve essere comunicato a QS CERT prima di ogni Verifica Ispettiva (sia essa di certificazione e/o di mantenimento). In casi particolari, ovvero quando il cliente richiede tempi molto ristretti fra l'offerta e la pianificazione della VI, QS CERT può richiedere verbalmente conferma sia della pianificazione VI che dell'elenco cantieri da visitare.

In caso di variazione dei dati trasmessi in fase di stesura dell'Offerta potrà essere necessaria un'integrazione e/o una riduzione dei giorni/uomo previsti e una conseguente variazione contrattuale.

Il cliente, visionata la documentazione relativa alla pianificazione di VI ha la facoltà, entro 3 gg., di:

- ricusare, dietro giustificata motivazione, il nominativo di RGVI o di uno o più componenti del GVI. QS CERT, nel caso condivida la motivazione addotta, procede ad incaricare un altro auditor e a comunicarne il nominativo al cliente tramite invio di una nuova pianificazione di VI che il cliente è tenuto a restituire controfirmata per accettazione.
- richiedere la revoca o la richiesta di rinvio della VI con un preavviso di una settimana. In caso di preavviso inferiore ai 7 gg. verrà comunque addebitato il 50% dell'importo totale della verifica. Nel caso non si presentino problematiche inerenti alla pianificazione di VI, il cliente deve restituire la documentazione relativa alla pianificazione della VI controfirmata per accettazione. A questo punto QS CERT procede ad inviare la lettera d'incarico agli auditor del GVI confermato, con allegato l'eventuale l'elenco cantieri, la documentazione di SGQ del cliente.

#### 10.5- PRE-VERIFICA FACOLTATIVA (sul campo su richiesta del cliente)

QS CERT può effettuare una visita di pre-verifica presso l'organizzazione cliente a fronte di richiesta di quest'ultimo al fine di valutare la sua idoneità ad affrontare il processo di certificazione. Tale attività può essere utile al cliente per verificare l'idoneità ad affrontare il processo di certificazione ed individuare eventuali rilievi nella documentazione e/o nell'attuazione del SG.

L'attività di pre-verifica è da attuarsi prima dell'avvio del processo certificativo.

I risultati vengono registrati dal RGVI e vengono comunicati al cliente che può quindi decidere se proseguire con l'iter di certificazione o interromperlo.

I risultati della pre-verifica non influiscono in nessun modo sull'esito finale dell'iter di certificazione, sono svolti al solo scopo di valutazione, senza prevedere o comprendere attività che possano essere assimilabili a quelle di consulenza.

L'attività di pre-verifica non fa parte dell'iter di certificazione, quindi non ne varia in alcun modo la durata.

La visita è da concordarsi con il cliente e la valutazione tecnica ed economica è da effettuarsi di volta in volta.

#### 10.6- VIP: VERIFICA ISPETTIVA PRELIMINARE (FASE 1)

La Visita Ispettiva Preliminare Fase 1 di norma si svolge c/o la sede dell'organizzazione cliente e consiste in una valutazione preliminare del SG.

Vengono valutati:

- l'uniformità dei documenti del SG presenti in sede con quelli inviati a QS CERT. Vengono inoltre chiariti eventuali rilievi o dubbi emersi durante l'esame documentale preventivo;
- la conformità alle prescrizioni legali o di altro tipo applicabili o sottoscritte dal Cliente;
- la completezza e la conformità della documentazione alla norma di riferimento.  
Tale documentazione riguarda: la Politica, le informazioni documentate del SG, la descrizione dell'azienda e dei suoi processi, (Rapporti di audit interni, Riesami della Direzione, ecc).
- lo stato di preparazione del personale per l'audit.

Inoltre:

- viene preparato il testo del futuro certificato, ovvero la descrizione dello scopo e del campo di applicazione;

- viene effettuata la valutazione della eventuale non applicabilità di un processo e le relative motivazioni.
- viene confermato il luogo della sede dell'Organizzazione e degli eventuali cantieri/attività esterne da verificare;
- gli auditors raccolgono tutte le informazioni necessarie per organizzare l'attività di VIC;
- vengono rilevati le eventuali aree, processi, attività, servizi, aspetti significativi o giuridici che necessitano di particolare attenzione;
- viene verificato che siano stati effettivamente pianificati e/o eseguiti audit interni e Riesami della Direzione. In particolare devono essere definiti gli obiettivi della Politica e, per la certificazione, deve essere stato completato almeno un Riesame della Direzione ed un ciclo di audit interni, comprensivi di attività di cantiere (se applicabile);
- viene verificata l'adeguatezza e l'attuazione del SG, se il livello delle informazioni documentate è adeguato e se il SG è pronto per l'attività di VIC (FASE 2),
- viene riesaminata l'assegnazione delle risorse per la VIC(FASE 2).

A conclusione della VIP viene redatto da parte del GVI un rapporto riassuntivo con l'indicazione di eventuali carenze rilevate. Viene inoltre espresso un giudizio in merito al SG applicato ed il relativo grado di applicazione.

Inoltre, nel caso di valutazione positiva dell'organizzazione cliente, nel rapporto di verifica viene indicata dall'RGVI un'ipotesi di pianificazione delle attività per la VIC (FASE 2). Se la pianificazione proposta viene valutata positivamente da parte del cliente, RGVI procede alla definizione della stessa, compresa la data definita per la VIC, controfirmata per accettazione dal cliente.

Nel determinare l'intervallo fra la Fase I VIP e la Fase II VIC, si considerano le esigenze dell'Organizzazione. Possono essere concordati audit di VIP e VIC consecutivi, subordinando esplicitamente la VIC alle risultanze della VIP, tenendo conto del tempo necessario all'Organizzazione per la risoluzione di eventuali carenze riscontrate.

Il cliente è tenuto ad affrontare i rilievi emersi prima della VIC. Nel caso queste carenze non venissero risolte si procederà alla formalizzazione delle stesse come NC e OSS durante la VIC.

Nel caso RGVI giudichi necessario al termine della VIP la sua ripetizione, tale parere verrà registrato sul rapporto di audit.

Nel caso vengano accertati eventuali scostamenti rispetto alle informazioni fornite all'atto della richiesta della certificazione tali da influenzare il programma di audit e i suoi costi, il Lead Auditor provvede a segnalare lo scostamento a QS CERT, che si riserva di rivedere ed eventualmente modificare i documenti contrattuali oltre che rivedere le proprie disposizioni per la fase 2. Qualora vi fossero modifiche significative che potrebbero avere impatto sul sistema di gestione, QS CERT considererà la necessità di ripetere la fase 1, in tutto o in parte; il cliente sarà informato qualora i risultati della fase 1 possano portare al rinvio o alla cancellazione della fase 2.

Qualora l'organizzazione cliente richiedesse la presenza del proprio consulente, questa deve essere permessa dal RGVI e deve ricoprire esclusivamente il ruolo di osservatore, non di parte attiva.

#### 10.7- VIC: VERIFICA DI CERTIFICAZIONE (FASE 2)

La VIC (FASE 2) verifica la conformità del SG del cliente alla norma di riferimento c/o il sito/i oggetto di certificazione.

A seguito dei risultati della VIP (FASE 1) viene definita la data entro cui effettuare la VIC considerando le esigenze del cliente per la risoluzione delle eventuali problematiche rilevate nonché le esigenze di organizzazione di QS CERT.

#### **N.B. La VIC deve essere eseguita entro il termine massimo di 6 mesi dalla data della VIP.**

Gli incaricati saranno gli stessi individuati per la VIP (salvo rikusazioni da parte del cliente). Il Piano di verifica è confermato da RGVI all'organizzazione cliente alla conclusione della VIP.

Le attività da effettuare durante la VIC sono:

- la verifica della piena conformità del SG a tutti i requisiti della norma;
- la verifica della corretta applicazione del SG da parte dell'organizzazione cliente;
- la verifica della conformità legislativa e/o di altri requisiti cogenti – Regolamenti Tecnici;
- la verifica dell'efficacia del SG – attuazione della politica, raggiungimento degli obiettivi, competenza delle responsabilità, applicazione delle procedure, etc.;
- la verifica del sistema di Audit interni, il riesame da parte della direzione ed i relativi rilievi.



La VIC per il settore IAF 28 viene effettuata su un numero rappresentativo di cantieri/siti non permanenti con verifica in sito o documentale per i quali sia stata richiesta la certificazione e/o inclusi nello scopo di certificazione, con le modalità previste dal documento Accredia RT-05 (vd. Punto 10.2 del presente Regolamento), mentre per i settori IAF 35 ed IAF 37 è sufficiente la visita ad un cantiere/attività significativo rientrante nello scopo, nel caso in cui i servizi offerti dall'organizzazione prevedano la completa erogazione presso il cliente.

Come già definito nel presente Regolamento (vd. Punto 10.4) le organizzazioni clienti che operano nel settore IAF 28 devono comunicare prima della VI l'elenco dei cantieri aggiornato in caso di modifiche rispetto alle informazioni comunicate inizialmente. L'elenco cantieri viene inviato al RGVI il quale, durante la visita, ha il compito di verificare i dati comunicati dal cliente.

Nota: un'attività associata ad una tipologia di opera può essere verificata tramite l'utilizzo di evidenze documentali secondo il Regolamento Tecnico Accredia RT-05.

L'organizzazione cliente è tenuta a fornire la massima collaborazione al GVI, deve consentire l'accesso a tutte le aree in cui si svolgono le attività pertinenti allo scopo di certificazione richiesto e la possibilità di intervistare il personale che esegue tali attività. Inoltre deve fornire al GVI la documentazione di sistema e le registrazioni nonché le informazioni che ne dimostrano l'applicazione, e deve garantire l'assistenza del proprio personale durante la VI.

Come già detto per quanto riguarda la VIP, qualora l'organizzazione cliente richiedesse la presenza del proprio consulente durante la VIC, questa deve essere permessa dal RGVI e deve ricoprire esclusivamente il ruolo di osservatore, non di parte attiva.

Alla fine della VIC il RGVI redige il rapporto di verifica ispettiva dove emergono gli aspetti positivi, i commenti per il miglioramento e le eventuali carenze che verranno opportunamente registrati come segue:

- Non Conformità:** mancata conformità di un requisito stabilito dalla norma di riferimento, dai documenti Accredia, dai requisiti cogenti di Legge, dal presente Regolamento, tale da mettere in dubbio o addirittura invalidare l'efficacia ed il funzionamento del SG;
- Osservazioni:** mancata soddisfazione di un requisito stabilito dalla norma di riferimento, dai documenti Accredia, dai requisiti cogenti di Legge, dal presente Regolamento, tale da richiedere una idonea correzione ma che non genera dubbi sull'efficacia ed il funzionamento del SG;
- Commenti:** segnalazioni, raccomandazioni, spunti ritenuti opportuni da parte del GVI al fine di migliorare la documentazione e/o l'attuazione del SG.

Durante la riunione finale a chiusura della VI, il RGVI presenta il contenuto del rapporto di verifica ispettiva con un riassunto delle attività svolte, commenti sui punti di forza e di debolezza del SG verificato, i rilievi effettuati, la loro classificazione, conferma dello scopo della certificazione con sottoscrizione della bozza del certificato ed un giudizio finale. Il RGVI fa presente all'organizzazione cliente che i contenuti del rapporto di verifica ispettiva dovranno essere ancora valutati, analizzati ed approvati dal Comitato di Certificazione. Inoltre il RGVI precisa che l'organizzazione cliente dovrà definire le proprie decisioni e commenti in merito ai rilievi riscontrati nel corso della VI e comunicarli a QS CERT.

In caso si riscontrino Non Conformità o Osservazioni, l'organizzazione dovrà:

- indicare il trattamento delle situazioni che hanno generato la criticità, indicando la relativa tempistica di attuazione
- effettuare l'analisi delle cause che hanno condotto al rilievo
- proporre le idonee azioni correttive, indicando la relativa tempistica.

## 10.8 CHIUSURA DELLA PRATICA DI CERTIFICAZIONE

Durante la visita il GVI definisce su apposito documento QS CERT i rilievi riscontrati e ne valuta la gravità. Al termine della visita ispettiva l'RGVI spiega i rilievi all'organizzazione cliente. L'organizzazione cliente è tenuta a prendere in carico i rilievi effettuati ed affrontarli pianificando un'attività di correzione e miglioramento al fine di risolvere il problema rilevato.

Si precisa quanto segue:

**NON CONFORMITÀ:** la presenza di questi rilievi può comportare la sospensione dell'iter di certificazione fino a quando QS CERT non ne abbia verificato la risoluzione al fine di giudicare la conformità del SG o effettuazione di audit supplementari per l'effettiva valutazione della risoluzione del problema emerso.

**NB: La mancata osservanza dei requisiti di legge, relativi ai prodotti/servizi dell'organizzazione, è evidenziata come Non Conformità rispetto ai requisiti del sistema di gestione valutato, a prescindere dai controlli e dalle sanzioni di competenza delle Autorità preposte**

**OSSERVAZIONI:** la presenza di questi rilievi impone al cliente di definire delle risoluzioni ed eventuali AC che devono essere valutate ed approvate da QS CERT affinché il SG possa essere giudicato conforme.

**COMMENTI:** La presenza di commenti non pregiudica il giudizio di conformità del SG. Il cliente è tenuto a valutarli e recepirli; le risoluzioni e le eventuali azioni intraprese verranno valutate durante la successiva VI.

In particolare RGVI compila apposito modulo con riportato il rilievo indicato ed il suo peso Non Conformità (NC) o Osservazione (OSS) il cliente dovrà compilare tale modello indicando la causa, il trattamento e le tempistiche per la risoluzione della problematica emersa e eventuale Azione Correttiva (AC) che ne scaturisce.

Tale modello dovrà essere inviato a QS CERT entro una settimana dall'effettuazione dell'audit iniziale di rinnovo per poter poi QS CERT valutarne la presa in carico e le modalità di risoluzione proposte e presentare pratica completa al comitato di certificazione; mentre tale modello compilato dovrà essere inviato entro 30 giorni nel caso di audit di sorveglianza.

Al ricevimento QS CERT valuterà con il GVI incaricato dell'audit quanto definito dall'organizzazione e se verrà ritenuto sufficiente l'efficacia di quanto definito verrà valutato nel successivo audit presso l'organizzazione e l'organizzazione non riceverà ulteriori comunicazioni. In caso contrario verrà inviata al cliente la richiesta di ulteriori spiegazioni o di eventuale documentazione a supporto per la chiusura del rilievo e la prosecuzione dell'iter certificativo.

#### 10.9 EMISSIONE DEL CERTIFICATO

Dopo aver controllato la completezza della documentazione e a seguito del parere favorevole del GVI e a seguito del controllo formale da parte del Responsabile del controllo, QS CERT sottopone la pratica al Comitato di Certificazione che emetterà la decisione finale sul rilascio della certificazione.

A seguito dell'approvazione del Comitato di Certificazione, QS CERT emette il certificato che attesta la conformità del SG dell'organizzazione cliente alla norma di riferimento. Il certificato ha validità di 3 anni dalla data di delibera purché vengano rispettate le condizioni tecniche ed economiche definite nel presente Regolamento.

Il certificato non verrà inviato al cliente se non sarà in regola con i pagamenti.

Il certificato è di proprietà di QS CERT ed il cliente ha il diritto di utilizzarlo secondo le regole e le prescrizioni definite nel presente regolamento e nelle condizioni contrattuali.

L'Organo Deliberante può non approvare l'emissione del certificato. In tal caso sarà la segreteria di QS CERT ad avvisare il cliente comunicando le motivazioni di tale decisione e definendo la data per un'eventuale VI straordinaria.

Le organizzazioni certificate verranno iscritte nell'elenco consultabile sul sito [www.qscert.it](http://www.qscert.it) ed iscritte nel registro Accredia presente sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

Il certificato emesso da QS CERT riporta i seguenti elementi:

- a) la data di emissione del certificato, data di emissione corrente e data di scadenza;
- b) il riferimento al Regolamento Tecnico di schema/settore applicabile, ove esistente.
- c) il settore IAF (primario, secondario...), ma non i sottosettori.

Lo scopo di una certificazione di sistema di gestione non può richiamare norme volontarie, regolamenti, o leggi contenenti requisiti relativi al prodotto nei casi in cui tali requisiti di prodotto sono soggetti ad una diversa attività di valutazione della conformità.

In caso di transfert, la data di prima emissione sul certificato, è quella rilasciata da un altro OdC, è specificato che non è la prima emissione di QS CERT, ma di OdC precedente.

#### 10.10 VI PERIODICHE DI SORVEGLIANZA (VIS)

Le verifiche di mantenimento sono 2 e vengono effettuate con cadenza annuale in modo da assicurare il riesame completo del SG dell'organizzazione cliente. Le date vengono calcolate in riferimento alla data di delibera del certificato.

In particolare la data della prima sorveglianza non deve superare i 12 mesi dalla data di certificazione salvo particolari disposizioni contenute in regolamenti tecnici dell'organismo di Accredimento come per il settore IAF 28 con regolamento RT 05 per cui in caso di cantieri momentaneamente non attivi le tolleranze sugli intervalli di sorveglianza possono essere ampliate fino a + 3 mesi limitatamente alle attività di cantiere.

Per quanto riguarda il settore edile IAF 28, la sorveglianza annuale dovrà prevedere almeno una verifica in cantiere/sito secondo quanto definito da RT 05.

In ogni sorveglianza uno o più processi realizzativi potranno essere verificati anche attraverso l'utilizzo di evidenze documentali secondo quanto definito su Regolamento Tecnico Accredia RT-05 Par. 7.5

In caso di accertata assenza di cantieri attivi in Italia e all'estero e limitatamente ad una sola possibilità nell'arco del triennio di validità del certificato, l'Organismo potrà effettuare comunque l'audit di sorveglianza nei tempi sopra indicati, verificando i processi realizzativi mediante l'utilizzo di evidenze significative documentali che possano assicurare la funzionalità ed efficacia del SGQ.

L'OdC dovrà comunque mantenere adeguate registrazioni dell'avvenuto accertamento della sussistenza di tale condizione particolare (mancanza cantiere) mediante dichiarazione firmata dal Legale Rappresentante dell'azienda con la seguente clausola:

*"Il sottoscritto, consapevole della responsabilità e delle pene stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, oltre a comportare la decadenza dei benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 D.P.R. 445/2000), costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia (art. 76 D.P.R. 445/2000), sotto la sua responsabilità dichiara che i fatti, stati e qualità riportati nella presente comunicazione corrispondono a verità".*

Durante le VI di sorveglianza il GVI verifica che non siano mutate le condizioni che hanno determinato il rilascio o il mantenimento della certificazione. Nel dettaglio vengono valutati:

- le risoluzioni ed eventuali AC intraprese a seguito dei Rilievi effettuati durante le precedenti VI;
- la gestione dei Reclami;
- l'effettuazione degli audit interni e dei Riesami della Direzione;
- l'efficacia del SG al fine del conseguimento degli obiettivi che l'organizzazione cliente si era prefissato;
- lo stato di avanzamento delle attività pianificate per ottenere un miglioramento continuo;
- la gestione controllata delle attività;
- le eventuali modifiche rispetto alla VI precedente;
- l'utilizzo del marchio, del logo e del certificato rilasciato.

Nel caso vengano riscontrati dei rilievi da parte del GVI, la loro gestione segue le indicazioni espresse per quanto riguarda la VIC, tenendo conto che anche a seguito delle VI di sorveglianza può essere richiesta la sospensione o la revoca della certificazione (rif. Punti 15/16 del presente Regolamento).

A chiusura della VI di sorveglianza il RGVI emette un rapporto con il proprio giudizio in merito alla continuità della conformità del SG valutato.

Nel caso in cui l'organizzazione cliente non intenda sottoporsi alla VI di sorveglianza senza un'adeguata motivazione, deve avvertire QS CERT negli 11 mesi successivi alla data di certificazione (o prima sorveglianza). In questo caso il contratto si riterrà concluso ed il certificato revocato. Nel caso in cui la comunicazione di rescissione del contratto avvenga nei 30 gg antecedenti la data di esecuzione della scadenza annuale, QS CERT avrà diritto a richiedere il pagamento dell'importo previsto nell'offerta relativo alla VI di sorveglianza.

Nel caso di rescissione o mancato rinnovo del contratto con l'organizzazione cliente, QS CERT provvederà ad avvertire immediatamente Accredia secondo le modalità descritte nel caso di sospensione o revoca della certificazione (vd. Punti 15/16 del presente Regolamento).

#### 10.11 VISITE ISPETTIVE STRAORDINARIE

QS CERT ha la possibilità di decidere l'effettuazione di VI straordinarie qualora se ne presenti la necessità e comunicherà la motivazione all'organizzazione cliente. Alcune cause possono essere:

- la verifica della chiusura e del trattamento di eventuali NC rilevanti emerse durante l'ultima VI sostenuta;
- eventuali modifiche o cambiamenti del SG dell'organizzazione cliente tali da richiedere un controllo approfondito;
- variazioni strutturali avvenute nell'ambito societario o all'interno dell'organizzazione del cliente;
- il ricevimento di notizie riferite dal/sul cliente relative a gravi malfunzionamenti, reclami, utilizzo scorretto del marchio, del logo o del certificato;
- richiesta da parte dell'organizzazione cliente di estensione o riduzione dello scopo del certificato;

- la verifica presso il cantiere che non era stato possibile vedere durante la VI in quanto l'organizzazione non disponeva di cantieri attivi;
- altre cause motivate.

La comunicazione della VI straordinaria con la relativa motivazione e la data pianificata viene inviata al cliente. L'addebito del relativo costo della VI straordinaria sarà a carico dell'organizzazione cliente.

A seguito della VI straordinaria il GVI emette un rapporto di VI. In caso di esito negativo verrà automaticamente:

- bloccato l'iter di certificazione per le organizzazioni in fase di certificazione. In tal caso il cliente deve riformulare la domanda di certificazione;
- sospesa o revocata la certificazione per le organizzazioni già certificate.

QS CERT, inoltre, si riserva la possibilità, in caso di necessità, di effettuare eventuali VI straordinarie senza preavviso o con breve preavviso, su clienti certificati, qualora:

- siano emersi rilievi di particolare natura e criticità nel corso dell'attività di controllo pianificata o in seguito a sospensione della certificazione;
- QS CERT sia venuta a conoscenza di carenze nell'applicazione del sistema di gestione certificato;
- siano pervenute segnalazioni dal mercato (ad esempio reclami, informazioni su gravi criticità, utilizzo scorretto del marchio);
- sia pervenuta specifica richiesta da parte dell'Organismo di Accreditamento;
- in seguito al verificarsi di provvedimenti giudiziari, contenziosi. Relativamente ad aspetti coperti dal sistema di gestione certificato;

Il programma di questi audit è definito in base allo specifico caso da QS CERT, mentre le modalità operative rimangono le stesse previste per le sorveglianze pianificate.

Per questa specifica tipologia di audit, l'Organizzazione non ha facoltà di ricusare uno o più membri del gruppo di verifica e per tale motivo è cura di QS CERT avere un'attenzione particolare sulla scelta del GVI.

#### 10.12 AUDIT IN REMOTO O AUDIT MISTO

Esiste la possibilità di eseguire audit da remoto o un audit misto (parte da remoto e parte in sito) in modo controllato e in conformità con i requisiti delle norme ISO / IEC 17021-1, e pertinenti documenti secondo quanto definito e richiesto da IAF MD4, IAF MD 5 e IAF ID12.

La possibilità di effettuare un audit in remoto è applicabile, in linea di principio, a tutti gli schemi di certificazione, salvo disposizioni particolari, comunque previa analisi ed approvazione da parte dell'organismo.

QS Cert effettua una valutazione in merito alla possibilità di effettuare gli audit in remoto sulla base di comprovate evidenze che ne dimostrino la necessità ed effettuando una valutazione preliminare volta a stabilire la durata degli audit da remoto e decidere i casi in cui sia possibile sostituire parzialmente o totalmente una verifica on site.

Lo svolgimento dell'audit in remoto, svolto sfruttando l'utilizzo delle moderne tecnologie informatiche e di telecomunicazione (ICT) e senza recarsi presso il cliente, può sostituire la presenza fisica qualora si sia in grado di garantire la stessa efficacia di un audit svolto con le tecniche tradizionali.

Le tecniche di audit in remoto prevedono l'utilizzo di modalità in combinazione l'una con l'altra quali:

- Tecnologie informatiche tramite comunicazioni interattive basate sul web (es. Skype, whatsapp, attraverso l'utilizzo di cellulari e computer portatili, mail...)
- L'accesso tramite computer ai documenti e alle registrazioni del sistema sottoposto a verifica ispettiva.

Nell'audit misto vengono in precedenza definiti i processi che verranno valutati a distanza e quelli presso il cliente al fine di garantire efficacia dell'audit

## 11- CERTIFICAZIONE DI ORGANIZZAZIONI “MULTI-SITO”

La procedura di certificazione in situazioni che prevedono la presenza di “siti con attività simile” posti in luoghi geografici diversi sotto il controllo ed il coordinamento di una entità centrale è ammissibile quando:

- i siti con attività simile sono gestiti da un unico SG sotto il controllo di un'unica Direzione Centrale;
- può essere correttamente applicato lo stesso scopo di certificazione o parte di esso;
- nei siti sono presenti processi ed attività similari caratterizzati da aspetti analoghi.

La Direzione Centrale deve poter dimostrare di avere un SG in accordo ai requisiti (comprese le norme cogenti) e che l'intera organizzazione risponda a quei requisiti. Deve inoltre poter dimostrare la competenza della raccolta e dell'analisi dei dati provenienti da tutti i siti inclusa la sede centrale, e di avere l'autorità e la capacità di effettuare eventuali variazioni organizzative necessarie.

Non è condizione necessaria che l'organizzazione multi sito sia un'unica entità legale (ovvero stessa ragione sociale), ma tutte le sedi devono avere un rapporto legale o contrattuale con la sede centrale dell'organizzazione (es. franchising).

### 11.1 RICHIESTA PRIME INFORMAZIONI

Per l'erogazione del servizio di certificazione multisito QS CERT si basa sui documenti IAF di riferimento.

QS CERT raccoglie le informazioni dell'organizzazione cliente richiedendo la compilazione dei documenti per la richiesta di offerta con in allegato l'elenco dei siti secondari comprensivo della loro ubicazione e relativa attività. Ai fini dell'emissione dell'offerta QS CERT procede al riesame delle informazioni riservandosi di valutare l'ammissibilità e le modalità dell'iter di certificazione e della valutazione economica a seconda dei riflessi sulla garanzia di conformità derivanti dalla struttura organizzativa dell'organizzazione richiedente (es. valutazione rischi/impatti) ed accertando l'identificazione e la complessità dell'elenco delle attività coperte dal SG da valutare, nonché i luoghi dove sono ubicate. Viene in seguito definito il campione dei siti secondari da ispezionare.

### 11.2 CRITERIO DI SELEZIONE

La selezione del campione di siti da visitare verrà operata con un criterio:

- parzialmente selettivo, basato sui criteri di seguito precisati;
- parzialmente non selettivo.

Il campione deve risultare in un range rappresentativo di siti differenti selezionati, senza escludere l'elemento di casualità del campione. Almeno il 25% dei campioni deve essere selezionato casualmente. Il resto del campione deve essere selezionato in modo che le differenze tra i siti selezionati durante il periodo di validità della certificazione sia il più largo possibile.

I criteri di selezione dei siti deve includere, fra gli altri, i seguenti aspetti:

- risultati degli audit interni, del riesame della direzione o dei precedenti audit di certificazione, anche effettuati da altri OdC;
- registrazioni di reclami ed altri aspetti rilevanti delle AC e AP;
- significative variazioni delle dimensioni/importanza dei siti;
- variazioni nei turni e nelle procedure di lavoro o nei prodotti/servizi erogati;
- complessità del sistema di gestione e dei processi applicati nei siti;
- modifiche che hanno avuto luogo dopo l'ultimo audit di certificazione;
- maturità del sistema di gestione e conoscenza dell'organizzazione;
- problematiche ambientali, la loro influenza ed associato impatto sul sistema di gestione ambientale;
- differenze culturali, di lingua, e di leggi cogenti fra i vari siti;
- dispersione geografica.

La selezione viene effettuata all'inizio del processo di audit, al momento della stesura dell'offerta. Eventuali variazioni all'offerta possono essere effettuate al momento in cui è stato completato l'audit in sede centrale, in caso che il GVI rilevi la necessità di rivedere il nr. di siti da valutare previsto. In ogni caso la sede centrale deve essere informata dei siti inclusi nel campione.

La sede centrale è sempre oggetto di valutazione durante ogni audit di certificazione e annualmente come parte di sorveglianza, e non è conteggiata nella dimensione del campione.

Riportiamo qui di seguito l'esempio di calcolo del numero minimo di siti da visitare riferito ad una organizzazione con un'attività considerata a rischio basso o medio e con meno di 50 persone coinvolte in ciascun sito, secondo le direttive della IAF MD 1:2007 "Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling":

- Prima certificazione:  $y=\sqrt{x}$ , ove  $x$  è il numero dei siti, arrotondato all'unità superiore;
- Sorveglianza annuale:  $y=0,6 \sqrt{x}$ , ove  $x$  è il numero dei siti, arrotondato all'unità superiore;
- Rinnovo: la dimensione del campione è la stessa dell'audit iniziale. Tuttavia, quando il SGQ ha dato prova di efficacia durante il periodo dei tre anni precedenti, la dimensione del campione può essere ridotto da un fattore di 0,8 es.  $y=0,8 \sqrt{x}$ , ove  $x$  è il numero dei siti, arrotondato all'unità superiore.

**NB: Il numero di sedi secondarie da ispezionare nell'arco dell'intero ciclo di certificazione può variare a seconda dello schema di certificazione e del settore di appartenenza.**

QS CERT incrementa la misura del campione o la frequenza degli audit se l'analisi dei rischi sull'attività coperta dal SG indica che sono presenti particolari circostanze in relazione ai seguenti fattori:

- dimensioni dei siti/sedi e nr. degli addetti (es. >50 addetti su un sito);
- complessità o livello di rischio delle attività svolte e del SGQ;
- modifiche delle modalità di produzione (es. turni di lavoro);
- modifiche nelle attività/processi/prodotti;
- reclami o altri rilevanti aspetti delle AC ed AP;
- qualsiasi aspetto legato alla multinazionalità dell'organizzazione;
- i risultati degli audit interni e del riesame della direzione.

Nel caso in cui l'organizzazione presenti un sistema gerarchico ramificato (es. ufficio direzionale centrale, uffici nazionali, uffici regionali, uffici locali), il modello di calcolo del campione di siti da applicare deve essere quello della Prima certificazione applicato ad ogni livello.

### 11.3 MODALITA' DI VERIFICA

QS CERT deve raccogliere le procedure che governano il multi-sito verificandole sulle singole organizzazioni scaturite dal campionamento. Il nr. dei giorni/uomo per sito è calcolato in base alla tabella di calcolo tempistiche di audit stilata in accordo con i documenti IAF di riferimento, con le possibili giustificazioni di riduzioni di tempo.

### 11.4 EMISSIONE DEL CERTIFICATO

A seguito dell'esito positivo dell'audit di certificazione e della delibera da parte del Comitato di Certificazione, verrà rilasciato un certificato con il nome e l'indirizzo dell'ufficio centrale dell'organizzazione. Verrà rilasciata la lista dei siti per i quali il certificato è applicabile. Lo scopo si riferirà chiaramente alle attività sviluppate nei siti della lista. Se lo scopo del certificato dei siti è rilasciato solo per una parte dello scopo generale dell'organizzazione, la sua applicabilità sarà chiaramente posta sul certificato ed in ogni allegato.

Il certificato verrà ritirato nella sua interezza se l'ufficio centrale o i siti non risponderanno ai necessari criteri per mantenere il certificato.

QS CERT richiede all'organizzazione l'impegno di comunicare immediatamente l'eventuale chiusura di uno o più siti. Nel caso in cui l'organizzazione non fornisca le informazioni necessarie, QS CERT considererà l'omissione come abuso sull'uso del certificato e procederà di conseguenza.

### 11.5 RICHIESTA DI AGGIUNTA DI NUOVI SITI

Alla richiesta di aggiungere nuovi siti ad un'organizzazione multisito già certificata, QS CERT considera come gruppo a se stante ai fini del dimensionamento del campione i nuovi siti da analizzare e procede di conseguenza alla programmazione delle VI stabilendo la nuova durata (giorni/uomo).

A seguito di esito positivo dell'audit, il certificato verrà rimesso con l'aggiunta dei nuovi siti e mantenendo la data di scadenza della precedente certificazione multisito. I nuovi siti andranno a sommarsi ai precedenti ai fini della determinazione del nuovo campione per le successive sorveglianze e VI di rinnovo.

## 12- RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Il Rinnovo della certificazione deve confermare la continua conformità ed efficacia del SG, nonché la sua pertinenza al campo di applicazione della certificazione.

La VI di rinnovo deve essere effettuata entro tre anni dalla data di emissione del certificato e prende in considerazione le prestazioni del SG nell'arco di tutto il periodo di certificazione, effettuando anche il riesame di tutti i rapporti di VI di sorveglianza precedenti e gli eventuali Reclami.

Il Rinnovo implica la definizione e la sottoscrizione di un nuovo contratto dove, in caso di variazione rispetto alle condizioni iniziali, verranno definite le nuove condizioni contrattuali di riferimento.

Le date della VI di rinnovo vengono definite con l'organizzazione cliente secondo le modalità previste per quella iniziale, e con largo anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato che rappresenta il termine ultimo entro il quale la VI deve essere effettuata.

Eventuali posticipi alla pianificazione richiesti dall'Organizzazione e il protrarsi delle operazioni di pianificazione dell'audit, sollevano QS CERT da ogni responsabilità in caso di mancato completamento dell'iter di rinnovo e quindi di interruzione della continuità della certificazione.

Nel caso in cui l'organizzazione cliente non intenda procedere al rinnovo deve darne comunicazione a QS CERT almeno tre mesi prima della data di scadenza del certificato. In caso di rinuncia da parte del cliente, la segreteria di QS CERT, manda una comunicazione scritta all'organizzazione chiedendo di esplicitare se desiderano che il certificato venga revocato contestualmente alla comunicazione della rinuncia o che lo stesso rimanga attivo fino alla sua naturale scadenza.

Qualora QS CERT non dovesse ricevere risposta, il certificato verrà revocato seguendo le scadenze dell'iter certificativo.

La verifica del rinnovo dovrà rispettare contemporaneamente le seguenti condizioni:

- deve essere verificata l'applicazione di tutti i requisiti della norma di riferimento;
- I tempi di verifica si calcolano sulla base del documento IAF MD 05, prendendo in considerazione l'organico complessivo dei lavoratori dell'impresa (sede+cantieri o attività affidate all'esterno);
- non sono ammesse proroghe alle scadenze dei certificati;
- il riesame completo del SG da effettuarsi in funzione della conferma per il triennio successivo, deve essere completato con sufficiente anticipo rispetto alla data di scadenza;
- la verifica di rinnovo è da considerarsi sia come atto conclusivo del triennio trascorso, sia come base di partenza per il triennio successivo. Indipendentemente dalla data di effettiva delibera del rinnovo della certificazione che deve comunque avvenire prima della data di scadenza del certificato, verrà garantita la continuità temporale dei certificati emessi.

Ed in particolare per quanto riguarda il settore IAF 28:

- l'attività di verifica deve essere effettuata in sede e in cantiere. I tempi di verifica si calcolano sulla base del documento IAF MD 05, e secondo quanto definito dal Regolamento Tecnico RT 05 prendendo in considerazione l'organico complessivo dei lavoratori dell'impresa (sede+cantieri). Tali tempi saranno incrementati in funzione della complessità dei cantieri da verificare;
- deve essere valutato almeno un cantiere operativo e significativo;
- una o più attività associate ad una tipologia di opera oggetto dell'attività di certificazione possono essere verificate tramite l'utilizzo di evidenze documentali in accordo al presente documento e al Regolamento Tecnico RT 05;

La verifica di rinnovo deve essere considerata, sia come atto conclusivo del triennio trascorso, sia come base di partenza per il triennio successivo.

Quando, durante un audit di rinnovo della certificazione, sono identificate situazioni di non conformità o mancanza di evidenze di conformità, QS CERT definisce i tempi limite per l'attuazione di correzioni ed azioni correttive prima della scadenza della certificazione.

Quando le attività di rinnovo della certificazione sono completate con successo prima della data di scadenza della certificazione in essere, la data di scadenza della nuova certificazione prosegue sulla base della data di scadenza della certificazione precedente.

Se le attività di rinnovo non sono completate con successo entro la data di scadenza del certificato si potranno verificare i seguenti casi:

- Se attività di rinnovo è iniziata prima della scadenza del certificato e completata positivamente entro 6 mesi dalla scadenza della certificazione QS CERT potrà ripristinare la certificazione posto

che siano state completate positivamente le attività (completamento audit rinnovo pianificato con più giornate successive alla data di scadenza, verifica attuazione trattamenti per la chiusura delle eventuali NC riscontrate) in tal caso si riemette il certificato dando evidenza del periodo di non validità ( periodo dalla data di scadenza alla data di nuova delibera) e la data di scadenza effettiva basata su precedente ciclo di certificazione;

- Se attività di rinnovo iniziata prima della scadenza non si conclude positivamente entro i tempi prestabiliti o se non si è avviata la pianificazione di tale verifica non si potrà procedere con una verifica di rinnovo ma sarà necessaria ripresentare la pratica come una pratica di certificazione iniziale che si presenterà con un nuovo numero e nuove date di emissione e scadenza.

#### **Per Sistemi di gestione ISO 9001 settore IAF 28:**

In casi di accertate e gravi difficoltà dell'Organizzazione nel disporre di cantieri operativi in occasione del periodo previsto per la verifica di rinnovo, QS CERT effettua comunque la verifica nei tempi previsti (entro la scadenza del certificato), limitandosi ad una verifica in sede documentale per ciò che attiene le verifiche connesse alle attività di cantiere.

Ad esito positivo della verifica QS CERT propone al proprio Comitato di Certificazione, il rilascio del rinnovo della certificazione, subordinato ad una verifica di follow-up da compiersi non appena l'Organizzazione avrà comunicato l'avvio di attività di cantiere e comunque entro 6 mesi dal rinnovo della certificazione. Alla scadenza dei 6 mesi concessi per effettuare il follow-up, prima di procedere con la revoca del certificato, si dovrà procedere con una sospensione per un periodo non superiore ad 1 mese.

Nel caso di rinnovo avvenuto a seguito della scadenza della certificazione, per il settore IAF 28 QS CERT può ripristinare la certificazione entro un anno, accertandosi di comunicare nella banca dati di ACCREDIA la data effettiva corrispondente o successiva alla presa decisione di rinnovo (cioè la data di riattivazione del certificato), mentre la data di scadenza resterà quella basata sul ciclo di certificazione precedente.

#### **13- UTILIZZO DI EVIDENZE DOCUMENTALI (per le certificazioni EN ISO 9001 settore IAF 28 in accordo a RT 05)**

QS CERT può considerare gli elementi riportati quali evidenze oggettive di una "corretta esecuzione" delle opere, in sostituzione di un'attività associata ad una tipologia di opera da verificare in cantiere/sito:

- Norme cogenti di settore (es. individuazione delle prescrizioni di legge/normative applicabili, elenco controllato e sue modalità di aggiornamento e diffusione, evidenze sulla conoscenza delle leggi/normative applicabili, evidenze di applicazione);
- Avvenuta effettuazione di audit interni, comprensive di attività di cantiere;
- Avvenuta effettuazione del Riesame della Direzione;
- Esistenza della documentazione di pianificazione e controllo della documentazione, correttamente compilata e verifica sua adeguatezza in riferimento all'attività o tipologia di opera oggetto di valutazione (es. Cronoprogramma, Piani della Qualità, Giornale Lavori – Piano dei Controlli. I Piani della Qualità dovranno avere un grado di aggiornamento e di approfondimento correlato alla rilevanza economica e tecnica della commessa. Per lavori ricorrenti, i Piani potranno essere basati su documenti standard. 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 ridotti, i Piani della Qualità possono coincidere con i soli piani di fabbricazione e controllo);
- Contratto stipulato con il Committente (es. Certificato/Dichiarazione di regolare esecuzione, nei casi di lavori ultimati);
- Riesame del contratto in corso d'opera gestito in maniera documentata (es. verifica Capitolato, gestione Perizie di variante, varianti tecniche senza aumenti di spesa, ordini di servizio della Direzione Lavori, reclami/contestazioni del Cliente);
- Prove di funzionalità e di collaudo, opportunamente registrate;
- Validazione dei processi speciali (es. produzione di calcestruzzo in cantiere, realizzazioni di giunzioni saldate in acciaio e di giunzioni plastiche, impermeabilizzazioni, applicazioni di sistemi



anticorrosivi (es. verniciature), realizzazioni di giunti in cavi elettrici, produzione di malte in cantiere, stesa conglomerato bituminoso, demolizioni con esplosivo);

- Competenze e qualifiche del personale (es. definizione/individuazione/evidenze delle competenze e qualifiche del personale rispetto ai requisiti cogenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo rif. DM 37/2008, DM 14/01/2008 il D.Lgs 163/06, D.lgs. 81/2008) ed ai requisiti definiti dall'organizzazione);
- Esistenza di mezzi ed attrezzature idonee (adeguate alle necessità di cantiere, vuoi di proprietà dell'impresa, vuoi acquisite in nolo, in funzione dello sviluppo temporale delle attività dei cantieri);
- Subappalto/fornitori (es. presenza di chiare e valide clausole contrattuali, i documenti di sistema devono specificare come si effettuano i controlli);
- Prodotti critici (individuazione dei prodotti critici in relazione alle lavorazioni in essere, relativi controlli, presenza di dichiarazioni di conformità (dal 1° Luglio 2013 l'impresa dovrà verificare la presenza delle "Dichiarazioni di Prestazione" per i prodotti oggetto di Marcatura CE secondo il Regolamento (UE) N. 305/2011 per la commercializzazione dei prodotti da costruzione (ex Direttiva 89/106/CEE));
- Identificazione univoca del prodotto, tenuta sotto controllo e relative registrazioni;
- Rintracciabilità dei materiali messi in opera (es. corrispondenza tra progetto e opera in fase di realizzazione e/o realizzata, verificare delle tempistiche e delle modalità di controllo previste dalle Leggi applicabili in materia (a titolo esemplificativo e non esaustivo rif. DM 37/2008, DM 14/01/2008 il D.Lgs 163/06, D.lgs. 81/2008) prima della messa in opera e in corso d'opera);
- Strumenti di misura (es. elenco strumenti di misura, procedure di gestione e controllo strumenti di misura, procedure conferma metrologica);
- Proprietà dei clienti;
- Documenti di valutazione dei rischi e di pianificazione della Sicurezza di sede e cantieri, in conformità alle prescrizioni di legge applicabili (es. POS, PSC, DUVRI, PIMUS, accertamento delle attività/lavorazioni riportate nel POS con il programma lavori e i rapportini del cantiere).
- Quanto sopra, purché le attività non siano concluse da oltre 3 anni, salvo eventuali prescrizioni legislative applicabili.

Tale opzione non può essere utilizzata in contrasto con il principio che **"non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere o di attività di lavoro esterno"**.

Nota: Un'evidenza documentale sostitutiva può essere utilizzata solo nei casi in cui i lavori siano stati ultimati o parzialmente eseguiti, non risulta altresì applicabile nei casi di cantieri non ancora avviati, le cui verifiche sarebbero limitate e pertanto non significative ed efficaci per poter valutare la corretta gestione in qualità del sistema dell'Organizzazione.

L'analisi di un'evidenza documentale non implica necessariamente un incremento dei tempi di verifica. Un'evidenza documentale sostitutiva non può essere utilizzata nei casi di richiesta di estensione del campo di applicazione della certificazione. L'estensione di una attività associata ad una tipologia di opera può essere concessa solo a seguito di verifica in un cantiere operativo e significativo.

#### **14- ESTENSIONE DELLO SCOPO DELLA CERTIFICAZIONE**

L'organizzazione cliente può richiedere a QS CERT l'estensione dello scopo della certificazione ottenuta seguendo l'iter di richiesta iniziale. L'estensione implica una nuova verifica da effettuare che riguarda l'oggetto della domanda e che, a seconda della portata dell'estensione richiesta, può anche implicare la ripetizione totale dell'iter di certificazione. Nel caso si renda necessaria una VI per estensione, e su richiesta dell'organizzazione cliente, essa potrà coincidere con la VI di sorveglianza annuale.

A seguito del parere positivo verrà emesso un nuovo certificato che comporterà la restituzione da parte del cliente del certificato obsoleto.

QS CERT si riserva il diritto di restringere il campo di validità del certificato in caso di comunicazioni da parte dell'organizzazione cliente o in presenza di problematiche non risolte entro i termini e che influenzano negativamente solo una parte specifica e non tutto il SG certificato.

## **15- SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

In alcuni casi può presentarsi la necessità di sospendere la certificazione. Nella fattispecie (elenco non esaustivo):

- il sistema di gestione messo in atto dall'organizzazione non abbia assicurato il rispetto dei requisiti della certificazione in maniera continua e grave, compreso i requisiti di efficacia ed i requisiti cogenti di prodotto e/o servizio.
- non si osservino delle disposizioni contenute nel presente regolamento e/o nel contratto di certificazione;
- se a seguito di verifica straordinaria, si constati il permanere di non conformità precedentemente segnalate (AC non intraprese o non efficaci);
- se l'organizzazione non attua le azioni correttive richieste entro il tempo prestabilito;
- se si riscontrino gravi carenze inerenti il sistema di gestione dell'organizzazione sulla base di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da verifiche ispettive;
- se non vengono prontamente comunicate importanti cambiamenti societari o organizzativi avvenuti all'interno dell'organizzazione cliente;
- se non sono state comunicate eventuali pendenze legali o provvedimenti disciplinari sopravvenuti in seguito all'ultima VI sostenuta;
- se vengono verificati eventuali utilizzi scorretti o ingannevoli del marchio, del logo o del certificato;
- se non vengono effettuati i pagamenti dovuti entro i termini previsti nel contratto;
- se l'organizzazione non permette di effettuare le verifiche di mantenimento con la cadenza temporale prevista;
- se l'organizzazione lede con il proprio comportamento la reputazione di QS CERT;
- se si presentano altri casi gravi e motivati;
- specifica richiesta volontaria e motivata da parte dell'organizzazione.

La sospensione del certificato può avvenire per un massimo di sei mesi dopodiché, se i problemi che hanno portato alla sospensione non sono stati risolti entro il termine definito, si procederà alla revoca o alla limitazione dello scopo per la quale era stata concessa.

La sospensione della certificazione può essere altresì richiesta volontariamente dall'organizzazione stessa attraverso una richiesta formale, motivata e sottoscritta dall'alta direzione, inviata QS CERT, per un periodo non superiore a 6 mesi.

Si precisa che il periodo di sospensione non modifica il periodo di validità del certificato la cui validità è triennale.

La sospensione può essere per intera o in parte (es.: riguarda tutto ovvero in parte le attività oggetto dello scopo del certificato) ovvero può essere parziale o generale (es.: riguarda alcune o tutte le sedi/filiali/stabilimenti di un'organizzazione).

Durante il periodo di sospensione non è possibile l'utilizzo da parte del cliente del marchio, del logo e del certificato.

La sospensione viene segnalata nel registro delle organizzazioni in possesso della certificazione di QS CERT.

La sospensione viene ritirata solo al momento in cui QS CERT valuta che siano decadute le motivazioni che l'hanno causata. QS CERT si riserva il diritto di effettuare una VI straordinaria nel caso ritenesse necessario effettuare un controllo c/o il cliente. In questo caso il costo della VI sarà totalmente addebitato all'organizzazione cliente.

Qualora la sospensione non possa essere annullata entro i termini prestabiliti si procederà alla revoca della certificazione.

## **16- REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

In caso di gravi motivazioni comunicate al cliente, QS CERT può decidere la revoca della certificazione concessa. Alcune gravi ragioni che possono provocare la revoca sono (elenco non esaustivo):

- la mancata risoluzione dei problemi che possono aver causato la sospensione della certificazione;
- rilevanti carenze rilevate durante le VI che non garantiscono l'applicazione del SGQ o ne mettono ragionevolmente in dubbio la funzionalità;

- il cliente sospende la/le attività per la/le quali ha ottenuto la certificazione per un periodo di tempo di oltre 12 mesi;
- il fallimento o liquidazione dell'organizzazione cliente;
- la decisione da parte del cliente di non adeguarsi ai nuovi termini contrattuali o alle nuove regole del Regolamento nel caso che QS CERT decida di revisionarli;
- volontà dell'organizzazione a non mantenere la certificazione, comunicata per iscritto;
- grave violazione del contratto e dei requisiti e prescrizioni contenuti nel presente regolamento;
- sistema di gestione della qualità che non garantisce il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto e/o servizio;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con QS CERT;
- in osservanza delle condizioni contrattuali con rifiuto a effettuazione di Market Surveillance svolte direttamente da personale dell'Ente di Accreditamento o rifiuto alla partecipazione degli osservatori dell'Ente di Accreditamento nel corso delle verifiche di QS CERT;
- persistenza della condizione di morosità nei pagamenti oltre i termini indicati nella diffida inviata da QS CERT con lettera raccomandata;
- altri casi gravi e motivati.

La revoca della certificazione e le relative motivazioni che l'hanno causata vengono comunicate al cliente a mezzo lettera raccomandata o altro mezzo equivalente, e reso pubblico tramite la cancellazione dell'organizzazione cliente dal registro pubblicato sul sito [www.qscert.it](http://www.qscert.it).

Per il settore IAF 28, in rif. al Comunicato n. 67 del luglio 2011 dell'AVCP (Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture) la revoca della certificazione viene comunicata entro 5 giorni dalla data del provvedimento:

- all'Autorità di vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (AVCP) tramite caricamento della revoca e trasmissione con firma digitale su sistema informatico
- alla SOA di riferimento nel caso in cui l'organizzazione a cui il certificato è stato revocato possieda anche una certificazione SOA, tramite posta certificata o altro mezzo se richiesto specificatamente.

Inoltre QS CERT comunicherà ad Accredia il provvedimento di revoca entro 5 giorni secondo le disposizioni applicabili vigenti.

A seguito di revoca l'organizzazione si impegna a:

- restituire l'originale del certificato QS CERT ed a non utilizzarne le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della certificazione;
- sospendere immediatamente l'uso del logo e del marchio QS CERT.

Se il cliente infrangerà questo obbligo QS CERT potrà agire per le vie legali.

Anche in caso di revoca il cliente dovrà comunque pagare il dovuto in caso di VI già effettuate ed ancora da saldare.

La revoca della certificazione non dà diritto ad alcun rimborso di quanto precedentemente versato a QS CERT.

L'organizzazione oggetto di tale provvedimento può ripresentare domanda di certificazione dopo aver fornito evidenza della soluzione delle motivazioni che ne hanno determinato la revoca, previo parere preventivo favorevole di QS CERT.

#### 16-1 RIATTIVAZIONE

Nel caso in cui un certificato venga revocato per motivi amministrativi è possibile effettuare una riattivazione con le seguenti modalità:

IAF 17, 35, 37: verificata la risoluzione delle insolvenze, si procede con una verifica suppletiva cui seguirà la riemissione del certificato e di cui si manterranno numero e data di prima emissione.

IAF 28: verificata la risoluzione delle insolvenze, si procede con una verifica suppletiva cui seguirà l'emissione di nuovo certificato con nuovo numero e data di emissione.

## **17- RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE**

L'organizzazione cliente ha la facoltà di rinunciare alla certificazione acquisita inviando comunicazione a QS CERT almeno un mese prima della data di scadenza a mezzo raccomandata A.R. o altro mezzo di comunicazione equivalente nei seguenti casi:

- alla scadenza del triennio;
- in caso di variazione della normativa di riferimento;
- in caso di non accettazione di eventuali variazioni economiche;
- in caso di non accettazione di eventuali variazioni delle condizioni contrattuali e/o del presente regolamento;
- in caso di recesso contrattuale motivato (es. cessazione dell'attività, cessione dell'attività, etc.)
- in caso di volontà da parte del cliente di trasferire la certificazione ad un altro OdC.

In caso di rinuncia l'organizzazione cliente si impegna a restituire immediatamente il certificato, a sospendere l'utilizzo del logo e del marchio e a ritirare la documentazione di qualsiasi tipo riportante il logo e/o il marchio.

La rinuncia e la conseguente restituzione del certificato non comporta da parte dell'organizzazione cliente il pagamento di nessuna penale ma esclusivamente il dovuto per eventuali attività rientranti nel contratto e già effettuate da parte di QS CERT.

La rinuncia implica l'impegno da parte di QS CERT di comunicare agli enti di riferimento la revoca della certificazione come specificato al punto 16 del presente Regolamento. Nel procedere alla revoca QS CERT rispetterà le scadenze dettate dall'iter certificativo.

## **18- TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DA ALTRI ODC (TRANSFER)**

Per "trasferimento della certificazione" (transfer) si intende il riconoscimento da parte di QS CERT di una certificazione rilasciata da un altro OdC al fine di emettere una propria certificazione di conformità del SG dell'organizzazione cliente che ha fatto richiesta del trasferimento. In particolare, solo le certificazioni emesse con l'accreditamento concesso da un firmatario degli accordi MLA possono essere idonee per l'attivazione della procedura di transfer.

In seguito alla ricezione di una richiesta di trasferimento della certificazione da parte di un'Organizzazione in possesso di un certificato in corso di validità e coperto da accreditamento secondo quanto precedentemente esposto, QS CERT effettua un riesame della domanda (pre-transfer review) al fine di valutare lo stato della certificazione stessa.

Tale valutazione viene effettuata tramite:

- a) Esame degli specifici documenti richiesti all'Organizzazione da QS CERT e che l'Organizzazione si impegna a trasmettere
- b) Eventuale visita conoscitiva presso l'Organizzazione richiedente qualora QS CERT lo ritenga necessario per comprendere meglio l'organizzazione o perché la documentazione ricevuta viene ritenuta poco chiara o insufficiente; tale visita è obbligatoria qualora nel corso dell'esame documentale si evince che sono presenti NC maggiori non chiuse rilasciate dal precedente OdC. L'eventuale pre-transfer visit non è da considerarsi un audit.

La documentazione richiesta per effettuazione del pre-transfer review consiste in:

- dichiarazione da parte dell'organizzazione cliente che il certificato non è stato sospeso o revocato o minacciato di sospensione;
- dichiarazione da parte dell'organizzazione cliente che non sussistono pendenze legali a proprio carico;
- dichiarazione da parte dell'organizzazione cliente che tutti i pagamenti dovuti all'OdC cedente sono stati onorati;
- i Rapporti di Verifica emessi dall'OdC cedente emessi durante il periodo di validità del certificato corredati dei documenti attestati eventuali NC minori/maggiori rilasciate e le modalità di gestione;
- eventuali altri documenti inerenti all'intero iter certificativo;
- copia del Manuale nella revisione in vigore.

A questo punto QS CERT procede ad un esame della documentazione ricevuta. Lo scopo dell'esame è finalizzato a:

- verificare la validità e l'autenticità del certificato in possesso al cliente;
- verificare la durata, il campo di applicazione e le eventuali esclusioni ammesse del certificato stesso;
- verificare che le attività dell'organizzazione cliente presenti nel campo di applicazione del certificato, rientrino nei settori di accreditamento di QS CERT;
- appurare le ragioni della scelta del cliente di operare un transfer, analizzando gli eventuali reclami/ricorsi ricevuti dall'organizzazione, nonché eventuali pendenze legali o economiche sussistenti;
- analizzare lo stadio attuale del ciclo di certificazione/sorveglianza;
- verificare i documenti relativi al processo di certificazione, dei precedenti audit dell'OdC cedente e lo stato delle eventuali AC su non conformità rilevate;
- analizzare il SG implementato.

A seguito dell'esito dell'esame effettuato QS CERT decide come segue:

**Trasferimento negato:** QS CERT non riscontra le condizioni idonee per accettare la domanda di trasferimento, provvede a comunicarlo per iscritto, fornendo le opportune motivazioni, all'Organizzazione; nel caso in cui l'Organizzazione intendesse comunque proseguire con il trasferimento QS Cert considererà la sua domanda come una pratica di nuova certificazione seguendo l'iter descritto al Par. 10

**Trasferimento condizionato dall'esito positivo di Visita straordinaria:** qualora dalle attività sopraindicate emergano dubbi circa l'idoneità al trasferimento, l'effettuazione dello stesso viene subordinata all'esito di una verifica in sito (pre-trasfer visit), i cui costi e modalità di esecuzione saranno inseriti nell'offerta al richiedente. In caso di esito positivo può essere portato avanti l'iter di trasfer altrimenti l'Organizzazione è considerata come nuovo cliente e seguirà se lo volesse le modalità di una nuova certificazione.

**Trasferimento accettato e riemissione del certificato a cura di QS CERT (in caso di trasferimento durante la validità del certificato):** se dal riesame effettuato viene appurata l'idoneità al trasferimento QS CERT elabora e trasmette all'Organizzazione, in base ai dati da essa forniti, i documenti contrattuali per il trasferimento della certificazione, senza necessità di effettuazione di ulteriori audit. A seguito accettazione offerta e così di sottoscrizione da parte dell'Organizzazione cliente del contratto, QS CERT procederà all'attivazione dell'iter di transfer con passaggio della pratica al Comitato di Certificazione e a seguito di delibera positiva da parte del Comitato di certificazione di QS CERT viene emesso un nuovo certificato secondo i formati e i riferimenti di QS CERT, con le seguenti date:

- data di prima emissione: data in cui l'OdC emittente ha rilasciato la prima certificazione (con la dicitura " da OdC precedente ...")
- data di emissione corrente: data in cui QS CERT rilascia la certificazione in seguito al trasferimento
- data di scadenza: data in cui il certificato dell'OdC emittente scade

L'attività di trasferimento di un certificato non può coincidere con un audit di sorveglianza o rinnovo. Questo significa che occorre prima completare l'attività di transfer (esame documentale + eventuale pre-transfer visit), e solo dopo può essere svolto l'audit di sorveglianza o rinnovo.

Tutte le decisioni prese da QS CERT in merito alla richiesta di trasferimento con le relative motivazioni verranno comunicate per iscritto all'organizzazione richiedente la certificazione.

Qualora l'attività relativa alle operazioni di transfer, acquisizione documentazione relativa alla domanda, riesame di transfer, emissione offerta e successiva accettazione da parte del cliente avvenga in prossimità della scadenza del certificato (generalmente inferiore a 30 giorni), non verrà emesso alcun certificato intermedio e si procederà con la pianificazione della verifica e a seguito emissione unica del certificato.

Nel caso che il certificato in possesso dell'organizzazione cliente risulti emesso da un OdC non più operante ( OdC sospeso o revocato), il transfer può essere effettuato entro sei mesi da quando l'organismo ha perso accreditamento. Oltre i sei mesi si dovrà gestire la pratica come una certificazione iniziale. In particolare in riferimento ad RG 01-01 di ACCREDIA si seguiranno le seguenti modalità:

- **trasfer da OdC sospesi o autosospesi:** effettuazione di una verifica ispettiva della durata di almeno una giornata, on site, prima di poter trasferire il certificato; tale verifica può coincidere

con una verifica di sorveglianza o rinnovo. In base alle risultanze di tale verifica QS CERT valuta se effettuare ulteriori verifiche straordinarie o procedere subito con trasferimento del certificato.

- **Transfer da OdC revocati o che hanno rinunciato all'accreditamento:** effettuazione di una verifica ispettiva della durata pari allo stage 2 se condotta entro 6 mesi dal provvedimento di revoca dell'OdC. Questa verifica può coincidere con una verifica di sorveglianza o rinnovo.

## **19- RECLAMI, RICORSI**

Reclami e ricorsi scritti possono essere presentati a QS CERT dai propri clienti o dai clienti delle organizzazioni certificate riguardo alle attività di certificazione per cui QS CERT è responsabile.

QS CERT registra gli eventuali reclami e ricorsi sull'apposita modulistica, effettua un'analisi a livello locale della situazione, elabora una descrizione del problema con eventuali suggerimenti in merito ed invia il tutto alla direzione per la gestione.

QS CERT garantisce piena trasparenza, correttezza ed imparzialità nell'analisi dei problemi, e si impegna a non utilizzare membri del proprio personale o collaboratori eventualmente coinvolti.

QS CERT si impegna a non rendere pubblico il contenuto del reclamo o del ricorso senza chiedere espresso consenso da parte dell'organizzazione cliente che lo ha presentato.

### **RECLAMI:**

I reclami che possono giungere a QS Certificazioni Italia s.r.l sono classificabili in 3 tipologie:

1. Reclami provenienti da clienti certificati con QS Certificazioni Italia s.r.l;
2. Reclami provenienti da soggetti terzi (esterni sia a QS Certificazioni Italia s.r.l sia a clienti certificati con QS Certificazioni Italia s.r.l);
3. Reclami provenienti da clienti di organizzazioni e persone certificate con QS Certificazioni Italia s.r.l (destinatari finali dei prodotti/servizi).

I reclami devono pervenire in forma scritta esplicitando:

- situazione oggetto di reclamo
- la motivazione del reclamo
- nome e firma di chi presenta il reclamo.

Il reclamo viene analizzato e registrato a cura del Direttore Tecnico, che ne valuta, entro 30 giorni dal ricevimento, il contenuto e interagendo con la direzione e con le funzioni aziendali eventualmente coinvolte, adotta il trattamento opportuno consequenziale al caso registrandolo sull'apposito Registro reclami.

L'esito delle indagini viene comunicato per iscritto al reclamante, entro 60 giorni dal ricevimento, unitamente alle eventuali azioni intraprese.

Qualora il reclamante non si ritenga soddisfatto dell'esito può presentare ricorso per iscritto all'attenzione della Direzione di QS CERT.

L'intero processo resta sotto la responsabilità di QS CERT ed è trattato nel rispetto della riservatezza, compatibilmente con le prescrizioni di notifica ai soggetti previsti dalla normativa applicabile. QS CERT garantisce inoltre che la presentazione dei reclami, il loro esame e le relative decisioni non daranno luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il reclamo.

### **RICORSI:**

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate dal QS CERT nell'ambito delle attività di certificazione. Il ricorso è la richiesta da parte di un Cliente di QS CERT (certificato o in corso di certificazione) di riconsiderare un'eventuale decisione sfavorevole relativa al proprio stato di certificazione.

Il ricorso va indirizzato all'Amministratore di QS CERT entro 30 giorni dal formale ricevimento da parte dell'Organizzazione della decisione di QS CERT e deve essere:

- Firmato dal Legale rappresentante
- Descrivere oggetto e motivazioni del ricorso
- Essere eventualmente accompagnato da documenti a sostegno delle motivazioni citate.

L'OdC comunica in forma scritta il ricevimento del ricorso entro 10 giorni dal ricevimento del medesimo.

L'Amministratore di QS CERT procederà; in seguito, all'accertamento effettuato da personale tecnico che non partecipa all'oggetto del ricorso; a trasmettere una risposta scritta, a mezzo lettera raccomandata, all'organizzazione entro 90 giorni dal ricevimento circa l'esito dell'accertamento e le relative decisioni.

I ricorsi sono registrati e ogni ricorso è contrassegnato da un numero progressivo che ne consente la rintracciabilità.

QS Certificazioni Italia s.r.l è responsabile, a tutti i livelli, delle decisioni relative al processo di trattamento dei ricorsi.

I ricorsi, così come le decisioni in merito, sono valutati da personale tecnico che non ha partecipato all'oggetto degli stessi e le decisioni in merito sono comunicate tempestivamente a chi ha presentato il ricorso.

QS Certificazioni Italia s.r.l comunica, a chi ha presentato ricorso, tramite lettera formale la conclusione dello stesso.

Tutti i reclami/ricorsi saranno sottoposti alla visione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità per le opportune considerazioni in merito all'operato dell'OdC

## **20- CONTENZIOSI**

Il contratto sottoscritto tra l'organizzazione cliente e QS CERT sottostà al diritto italiano, ed il foro giuridico competente è quello di Torino.

Nel caso di mancato pagamento della fattura di QS CERT da parte dell'organizzazione cliente contraente, QS CERT provvederà alla Sospensione (vd. Punto 15) ed alla Revoca (vd punto 16) della certificazione.

Inoltre QS CERT agirà stragiudizialmente e giudizialmente per il recupero dei crediti non corrisposti. Anche in questo caso il foro di competenza esclusiva sarà quello di Torino. I costi relativi al recupero del credito saranno interamente a carico del Committente.

## **21- CLAUSOLA DI ACCETTAZIONE**

Il presente Regolamento costituisce parte del contratto stipulato tra l'Organizzazione cliente e QS CERT. Con la sottoscrizione del contratto l'organizzazione cliente accetta tutti gli articoli stabiliti e riportati nel presente Regolamento, nonché nelle norme, guide, specifiche tecniche e documenti di riferimento in esso richiamati.