

Documento

REGOLAMENTO GENERALE

Codice

118 DS 09

Titolo

Certificazione di sistemi di gestione

Revisione

2

Data

26 Febbraio 2018

Entrata in vigore

26 Marzo 2018

Redazione	Verifica	Approvazione
Ing. Pietro Barretta	Arch. Franco Ienna	Arch. Franco Ienna

Questo documento è di proprietà di CERT UNIVERSE S.R.L. e non può essere riprodotto salvo sua espressa autorizzazione. Ogni abuso potrà essere perseguito a norma di legge.

REVISIONI

Data	Rev.	Tipo di modifica
21 Settembre 2015	0	prima emissione
31 Marzo 2016	1	recepimento ISO/IEC 17021-1:2015
26 Febbraio 2018	2	recepimento regolamento generale ACCREDIA RG-01 rev. 4 e RG-01-01 rev. 1

INDICE

1	Generalità	3
2	Requisiti generali per la certificazione	3
3	Iter di certificazione.....	3
3.1	Generalità	3
3.1.1	Riunione iniziale.....	3
3.1.2	Comunicazioni nel corso dell'audit	4
3.1.3	Riunione di chiusura.....	4
3.1.4	Rapporto di audit.....	4
3.1.5	Non conformità e azioni correttive/preventive.....	4
3.2	Raccolta dati cliente	5
3.3	Offerta/Contratto di certificazione	6
3.4	Programmazione e pianificazione degli audit	6
3.5	Audit preliminare	6
3.6	Audit iniziale di certificazione	6
3.6.1	Audit di Stage 1	6
3.6.2	Audit di Stage 2	7
3.7	Rilascio della certificazione	8
3.8	Audit di sorveglianza/mantenimento	8
3.9	Rinnovo della certificazione.....	8
4	Audit supplementari	10
5	Scopo di certificazione	10
6	Organizzazioni multisito.....	10
7	Modifiche al campo di applicazione della certificazione	11
7.1	Estensione del campo di applicazione	11
7.2	Riduzione del campo di applicazione	11
8	Sospensione e revoca della certificazione.....	11
8.1	Sospensione della certificazione.....	11
8.2	Revoca della certificazione.....	12
9	Modifiche alla certificazione	12
9.1	Modifiche allo schema di certificazione	12
9.2	Modifiche al sistema certificato.....	13
10	Trasferimento di certificazione	13
10.1	Condizione per il trasferimento	13
10.2	Riesame della richiesta di trasferimento (pre-transfer review).....	13
11	Uso del certificato e dei marchi	14
12	Condizioni contrattuali	14

1 Generalità

Il presente documento definisce i metodi operativi che regolano i rapporti tra CERT UNIVERSE S.R.L. (di seguito CERT) e l'organizzazione cliente (di seguito organizzazione) nell'erogazione dei servizi di certificazione di sistemi di gestione, in accordo ai requisiti della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021.

Il presente documento è integrato da "regolamenti particolari" che definiscono le condizioni e procedure supplementari, se presenti, per i singoli schemi di certificazione o per particolari settori (es. IAF 28).

Il presente regolamento ed i regolamenti particolari di schema/settore di CERT sono scaricabili dal sito web www.certuniverse.it area "Documenti", ed inviati all'organizzazione su specifica richiesta.

Il contratto che regola i rapporti tra CERT e l'organizzazione è composto dal presente documento, regolamenti particolari, condizioni generali di contratto e dall'offerta economica costituenti documento indivisibile.

La certificazione rilasciata da CERT riguarda la conformità del sistema di gestione alle norme applicabili. È responsabilità dell'organizzazione il rispetto delle leggi e delle norme cogenti applicabili ai prodotti e servizi offerti.

L'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.

Nell'ambito dell'applicazione del presente regolamento, CERT non fornisce all'organizzazione servizi di consulenza che possano far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

I termini utilizzati nel presente documento fanno riferimento alle definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

2 Requisiti generali per la certificazione

CERT rilascia la certificazione solo all'organizzazione il cui sistema di gestione sia stato riconosciuto pienamente conforme ai requisiti delle normative di riferimento (es. ISO 9001, ISO 14001, ecc.) ed ove applicabile, agli eventuali requisiti integrativi previsti dall'ente di accreditamento (es. Regolamento ACCREDIA RT-05). Per maggiori informazioni e per consultare i documenti di ACCREDIA visitare il sito www.accredia.it.

L'organizzazione deve dimostrare che il proprio sistema di gestione è pienamente attuato, in particolare che:

- sia stato effettuato almeno un ciclo completo di audit interni;
- la direzione abbia effettuato almeno un riesame del sistema di gestione;
- siano stati definiti gli obiettivi in accordo con le politiche aziendali;
- siano stati eseguiti i monitoraggi e le misurazioni delle prestazioni del sistema di gestione nel suo complesso (es. valutazione della soddisfazione del cliente, monitoraggio obiettivi, ecc.), e della conformità dei processi e prodotti;
- siano stati messi in atto azioni per il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione.

L'organizzazione deve soddisfare i seguenti requisiti:

- accettare le condizioni previste dal presente regolamento e dei regolamenti particolari applicabili;
- collaborare durante tutte le attività di verifica garantendo l'accesso a tutte le informazioni richieste;
- designare un proprio rappresentante responsabile nei confronti del gruppo di audit;
- assicurare che l'eventuale consulente rispetti rigorosamente il ruolo di osservatore;
- rendere disponibile tutti i dati, le informazioni e le registrazioni necessarie;
- permettere l'accesso in sicurezza a tutte le aree dell'organizzazione, comprese le aree di eventuali processi esterni;
- autorizzare l'eventuale presenza durante la verifica di valutatori dell'ente di accreditamento (es. ACCREDIA) in qualità di osservatori sul gruppo di verifica di CERT, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da CERT siano conformi ai requisiti per l'accreditamento. Si precisa che l'eventuale diniego porterà alla non esecuzione della verifica in caso di prima certificazione e alla sospensione del certificato in caso di sorveglianze o rinnovi;
- autorizzare lo svolgimento di una verifica (detta Market Surveillance Visit), in genere di un giorno, condotta direttamente da personale ACCREDIA allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da CERT siano conformi alle norme di riferimento. Questa attività di verifica non coincide con una attività di sorveglianza o rinnovo di CERT, ma è una giornata a sé stante. Si precisa che l'eventuale diniego porterà alla sospensione del certificato per un periodo massimo di 3 mesi; scaduti i 3 mesi, in assenza di benessere alla verifica, la certificazione viene revocata. Le modalità di svolgimento della verifica sono indicate nel documento IAF ID 04, reperibile nel sito web www.iaf.nu;
- autorizzare altri metodi di controllo che potrebbero essere adottati dall'ente di accreditamento (es. ACCREDIA) per verificare l'operatività di CERT (es. verifiche senza preavviso presso le sedi dell'organizzazione certificata, verifiche in incognito, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento);
- accettare durante la verifica l'eventuale presenza di valutatori CERT in addestramento, oppure in veste di osservatori che hanno lo scopo di effettuare attività di monitoraggio in campo sulla correttezza delle valutazioni e del servizio reso all'organizzazione.

3 Iter di certificazione

3.1 Generalità

3.1.1 Riunione iniziale

Ogni audit comprende una riunione iniziale, dove vengono registrati i partecipanti, con la direzione dell'organizzazione e, dove appropriato, con i responsabili dei processi da sottoporre ad audit. Lo scopo della riunione iniziale, condotta dal responsabile

del gruppo di audit (lead auditor), è quello di fornire una spiegazione sintetica circa le modalità di effettuazione delle attività di audit e comprende i seguenti elementi:

- a) la presentazione dei partecipanti, compresa una descrizione dei loro ruoli;
- b) la conferma del campo di applicazione della certificazione;
- c) la conferma del piano di audit;
- d) la conferma di canali di comunicazione fra gruppo di audit e l'organizzazione;
- e) la conferma circa la disponibilità delle risorse e delle attrezzature necessarie al gruppo di audit;
- f) la conferma degli aspetti riguardanti la riservatezza;
- g) la conferma, al gruppo di audit, dell'esistenza di idonee condizioni di sicurezza sul lavoro, di procedure per l'emergenza e la sicurezza;
- h) la conferma della disponibilità, dei ruoli e delle identità di eventuali guide e osservatori;
- i) il metodo di elaborazione dei rapporti, comprese le eventuali classificazioni delle risultanze dell'audit;
- j) le informazioni circa le condizioni alle quali l'audit può essere concluso in anticipo;
- k) la conferma che il responsabile del gruppo di audit e il gruppo di audit sono responsabili per l'audit e devono essere in controllo dell'esecuzione del piano di audit che comprende le attività di audit e i percorsi di audit;
- l) la conferma, se applicabile, dello stato delle risultanze di precedenti riesami o audit;
- m) i metodi e le procedure da utilizzare per condurre l'audit basato sul campionamento;
- n) la conferma che, durante l'audit, l'organizzazione sarà tenuta informata dell'avanzamento dell'audit e dell'insorgenza di ogni problema;
- o) l'opportunità, da parte dell'organizzazione, di porre domande.

3.1.2 Comunicazioni nel corso dell'audit

Nel corso dell'audit, il gruppo di audit valuta periodicamente lo stato di avanzamento dell'audit stesso e scambia le informazioni fra i suoi componenti. Qualora ritenuto necessario, il responsabile del gruppo di audit provvede alla riassegnazione del lavoro fra i membri del gruppo di audit e comunica periodicamente all'organizzazione lo stato di avanzamento dell'audit e l'insorgenza di eventuali problemi.

Se, nel corso dell'audit, le evidenze indicano che gli obiettivi dell'audit non sono raggiungibili o si prospetta l'insorgenza di un rischio immediato e rilevante (per esempio inerente la sicurezza), il responsabile del gruppo di audit deve riportare questo fatto all'organizzazione e, se possibile, a CERT, per determinare le azioni appropriate. Tali azioni possono comprendere: la riconferma o la modifica del piano di audit, modifiche degli obiettivi dell'audit, del campo di applicazione dell'audit, o la relativa conclusione. Il responsabile del gruppo di audit deve riportare a CERT l'esito dell'azione adottata.

Ogni esigenza di modifiche al campo di applicazione dell'audit, che si evidenzia nel corso dell'avanzamento delle attività di audit in campo, vengono riesaminate dal responsabile del gruppo di audit con l'organizzazione e riferite a CERT.

Nel caso in cui, nel corso dell'audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dall'organizzazione, che comporti la variazione di durata dell'audit, il gruppo di audit comunica immediatamente questo scostamento a CERT, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli audit.

3.1.3 Riunione di chiusura

Ogni audit comprende una riunione di chiusura, dove il responsabile del gruppo di audit, alla presenza della direzione dell'organizzazione, informa l'organizzazione circa l'esito dell'audit, fornisce chiarimenti in merito ai risultati della valutazione avvertendo l'organizzazione che le evidenze raccolte nell'audit sono basate su un campione delle informazioni, introducendo un elemento di incertezza, formalizza e consegna all'organizzazione il rapporto di audit comprendente le informazioni e le evidenze, e gli eventuali rilievi emersi distinguendo tra osservazioni, non conformità minori e non conformità maggiori.

Nella riunione finale l'organizzazione ha la possibilità di formulare eventuali riserve, osservazioni o suggerimenti relative all'operato del gruppo di audit ed al servizio svolto; tali riserve, osservazioni o suggerimenti possono essere formulate anche successivamente alla conclusione dell'audit ed inviate direttamente a CERT, entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione dell'audit.

3.1.4 Rapporto di audit

Prima della riunione di chiusura, il gruppo di audit si riunisce per riesaminare le risultanze dell'audit, concordare le conclusioni dell'audit, identificare ogni azione conseguente necessaria, confermare l'appropriatezza del programma di audit o identificare ogni modifica richiesta (es. campo di applicazione, tempo o date dell'audit, ecc.) e predisporre un rapporto scritto.

Tale rapporto sarà verificato da CERT che ne analizzerà i contenuti e confermerà o meno la classificazione dei rilievi e delle conclusioni. Inoltre, CERT potrà richiedere ulteriori informazioni all'organizzazione (nel caso in cui le soluzioni e le azioni correttive proposte dall'organizzazione risultino inadeguate o insufficienti).

Il rapporto si intende confermato se entro 60 giorni non seguono ulteriori comunicazioni all'organizzazione.

3.1.5 Non conformità e azioni correttive/preventive

I rilievi riscontrati nel corso dell'audit, compresi quelli relativi alla documentazione del sistema di gestione, sono classificati come segue:

Non Conformità Maggiore: si tratta di situazioni tali per cui risulta una grave deficienza del sistema di gestione e/o una riduzione della capacità dell'organizzazione di assicurare i controlli dei processi e/o del prodotto fabbricato e/o servizio erogato; il mancato rispetto di uno o più requisiti di sistema; situazioni che possono portare alla consegna di prodotti e/o all'erogazione di servizi non conformi a requisiti e/o a leggi ad essi applicabili; completa assenza e/o non considerazione di uno o più requisiti di

sistema; una non conformità minore che risulta persistere nel tempo; un certo numero di non conformità minori associato allo stesso requisito.

Non Conformità Minore: si tratta di situazioni tali per cui risulta una sostanziale deficienza del sistema di gestione che, comunque, non porta ad un'evidente situazione incontrollata dei processi e/o prodotti fabbricati e/o servizi erogati; il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti di sistema e/o del presente regolamento; considerazione parziale e/o limitata di uno o più requisiti di sistema.

Osservazione: si tratta di situazioni che possono generare dubbi sul soddisfacimento di requisiti secondari (formali, di interpretazione della normativa di riferimento e/o nella formalizzazione delle registrazioni), tali comunque da non generare dubbi sulla capacità dell'organizzazione di assicurare i controlli dei processi e/o di fornire un prodotto/servizio conforme ai requisiti; a giudizio del gruppo di audit meritano maggiore attenzione in quanto, se non adeguatamente gestiti, possono degenerare in una situazione di non conformità; pur non evidenziando un sostanziale difetto rispetto ai requisiti di sistema, possono comunque influenzare l'efficienza del sistema e possono considerarsi come spunti per attività di miglioramento del sistema di gestione dell'organizzazione.

L'organizzazione ha la responsabilità di definire e notificare a CERT i trattamenti delle non conformità e le azioni correttive/preventive che intende intraprendere e la relativa pianificazione per approvazione, e di attuarli entro i tempi stabiliti in funzione della classe della specifica non conformità, nel rispetto dei criteri riportati nella seguente tabella:

Tipo di rilievo	Comunicazione trattamento a CERT entro (*)	Accettazione trattamento da parte di CERT	Attuazione e chiusura entro	Verifica attuazione e chiusura da parte di CERT
Non conformità maggiore	30 giorni (trenta) solari	Il trattamento dei rilievi si intende accettato da parte di CERT se entro 30 giorni (trenta) solari l'organizzazione non riceve alcuna comunicazione	3 mesi	audit supplementare entro 3 mesi e/o evidenze documentali entro 3 mesi e verifiche nel successivo audit di mantenimento
Non conformità minore	30 giorni (trenta) solari		3 mesi	audit supplementare entro 3 mesi (nel caso di numerose non conformità minori) e/o evidenze documentali entro 3 mesi e verifiche nel successivo audit di mantenimento e/o successivo audit di mantenimento
Osservazione	Non necessita trattamento			successivo audit di mantenimento

(*) Quando applicabile, i trattamenti delle non conformità e le azioni correttive/preventive possono essere presentate al responsabile del gruppo di audit anche alla fine dell'audit.

Per le osservazioni l'organizzazione non è obbligata a definire ed attuare eventuali trattamenti e/o azioni correttive/preventive. Si raccomanda tuttavia all'organizzazione un'attenta analisi delle osservazioni presentate al fine di prevenire l'insorgere di non conformità e/o di migliorare l'attuale sistema di gestione. CERT si limita a verificare nel successivo audit di mantenimento se, e come, l'organizzazione ha preso in carico tali osservazioni.

I tempi massimi sopra stabiliti possono risultare minori in particolari situazioni (es. audit di rinnovo) e comunque le tempistiche saranno definite e riportate nel rapporto finale di audit (o allegati).

Si precisa che le non conformità possono essere emesse d'ufficio (vale a dire emesse da CERT successivamente alla conclusione dell'audit) e comunicate all'organizzazione, con le nuove risultanze dell'audit, entro 60 giorni dalla conclusione dell'audit, a seguito di:

- riesame della documentazione di audit da parte di CERT;
- rilievi emersi durante la delibera da parte del comitato di certificazione;
- rilievi formalizzati dai valutatori ACCREDIA in qualità di osservatori sul gruppo di verifica di CERT (vedere 2).

Le suddette non conformità d'ufficio possono influenzare le conclusioni precedentemente formalizzate dal responsabile del gruppo di audit.

3.2 Raccolta dati cliente

L'organizzazione, per poter ricevere l'offerta di certificazione da parte di CERT, deve compilare un apposito modulo di raccolta dati (scaricabile dal sito web www.certuniverse.it oppure inviato da CERT su specifica richiesta dell'organizzazione) ed inviarlo a CERT controfirmato per accettazione. Il modulo raccolta dati contiene le seguenti sezioni:

- dati aziendali: ragione sociale, sede legale e operativa, referente, ecc.;
- tipo di certificazione richiesta: norma di riferimento e tipo di audit (es. iniziale, rinnovo, estensione, transfer, ecc.);
- altre informazioni: audit preliminare, società di consulenza, eventuale certificazione in possesso, ecc.;

- personale: numero di addetti coinvolti nelle attività oggetto della richiesta di certificazione, eventuale personale in outsourcing, turni, ecc.;
- dettagli sulle attività e sui processi da certificare: scopo richiesto, requisiti non applicabili, attività affidate all'esterno, descrizione delle attività, ecc.;
- imprese di costruzione ed installazione di impianti (solo per settore IAF 28): fatturato medio annuo, elenco cantieri operativi al momento della richiesta;
- certificazione ISO 14001 (solo per certificazione ISO 14001): aspetti ambientali significativi, elenco leggi cogenti di riferimento, ecc.;
- certificazione OHSAS 18001 (solo per certificazione OHSAS 18001): rischi significativi, ecc.;
- transfer da altro organismo di certificazione: data prima certificazione, data scadenza, data e tipo ultimo audit, ecc.

3.3 Offerta/Contratto di certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dall'organizzazione, CERT procede al riesame della domanda eventualmente contattando l'organizzazione e predisponde la relativa offerta di certificazione, indicando:

- dati dell'organizzazione, con norma di riferimento e scopo di certificazione;
- informazioni sugli accreditamenti;
- condizione economiche;
- criteri di pagamento;
- programma di audit ed altre note.

La quotazione relativa alle attività di certificazione è tratta dal tariffario di CERT in vigore al momento dell'offerta, ed è basata sulle dimensioni aziendali, sulla complessità dei processi produttivi e/o servizi e sul tipo di certificazione richiesta.

L'offerta viene inviata all'organizzazione per accettazione.

La restituzione a CERT dell'offerta di certificazione, controfirmata per accettazione dall'organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche definite dall'offerta, delle condizioni contenute nel presente regolamento, di eventuali regolamenti particolari di schema/settore e delle condizioni generali di contratto (disponibili sul sito www.certuniverse.it "Area Documenti/Download").

Se al ricevimento del modulo di raccolta dati CERT decide, a seguito del riesame della domanda, di non accettare la richiesta di certificazione comunicherà le motivazioni all'organizzazione.

3.4 Programmazione e pianificazione degli audit

Al ricevimento dell'offerta di certificazione, controfirmata per accettazione dall'organizzazione, CERT provvede alla pianificazione delle attività di audit mediante l'invio della conferma d'ordine ed i nominativi del gruppo di audit, selezionati sulla base dei requisiti richiesti durante il riesame della domanda, ed incarica un responsabile del gruppo di audit per iniziare il processo di certificazione. L'organizzazione dovrà comunicare, entro un termine massimo di 3 giorni dalla comunicazione del gruppo di audit, l'eventuale ricusazione di uno o più auditor. In caso di ricusazione l'organizzazione dovrà fornire le relative motivazioni. Il gruppo di audit sarà opportunamente modificato, se le obiezioni sono giudicate legittime, di comune accordo. L'eventuale terzo gruppo di audit comunicato non potrà essere rifiutato, se non per motivi che possono compromettere seriamente l'imparzialità del processo di audit.

CERT sviluppa un programma triennale di audit per un ciclo completo di certificazione per identificare in modo chiaro le attività di audit richieste per dimostrare che il sistema di gestione dell'organizzazione soddisfa i requisiti per la certificazione. Il programma triennale di audit comprende un audit iniziale a due fasi/stage, audit di sorveglianza nel primo e secondo anno ed un audit di rinnovo della certificazione al terzo anno, prima della scadenza della certificazione.

Il primo ciclo di certificazione triennale inizia con la decisione di certificazione, cioè la data di delibera della certificazione, mentre i cicli seguenti hanno inizio con la decisione di rinnovo della certificazione.

CERT, tramite il responsabile del gruppo di audit incaricato, concorda con l'organizzazione la data/e di audit iniziale o sorveglianza o rinnovo ed invia il piano di audit entro 3 giorni (tre) lavorativi prima dell'effettuazione della verifica (in casi eccezionali entro 1 giorno lavorativo).

3.5 Audit preliminare

L'organizzazione può richiedere a CERT se lo ritiene utile, attraverso il modulo raccolta dati, l'effettuazione di un audit preliminare/pre-audit. L'audit preliminare ha lo scopo di individuare il grado di preparazione dell'organizzazione a sostenere l'iter di certificazione tramite la valutazione del grado di implementazione del sistema di gestione rispetto alla norma di riferimento.

Al termine dell'audit preliminare, il gruppo di audit rilascia un rapporto le cui risultanze non saranno considerate durante tutto il processo di certificazione. I rilievi emersi durante l'audit preliminare non comportano da parte dell'organizzazione la comunicazione a CERT delle azioni correttive che intende intraprendere.

3.6 Audit iniziale di certificazione

L'audit iniziale di certificazione viene condotto in due fasi (fase 1/stage 1 e fase 2/stage 2) ed ha lo scopo di valutare il sistema di gestione dell'organizzazione in accordo ai requisiti applicabili.

3.6.1 Audit di Stage 1

L'audit di stage 1, che almeno in parte viene effettuato presso la sede dell'organizzazione, è realizzato con l'obiettivo di:

- a) sottoporre ad audit la documentazione del sistema di gestione dell'organizzazione;

- b) valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito dell'organizzazione e intraprendere uno scambio di informazioni con il personale dell'organizzazione al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di stage 2;
- c) riesaminare lo stato e la comprensione dell'organizzazione riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- d) raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e la/e localizzazione/i dell'organizzazione, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi (es. qualità, ambiente, aspetti legali relativi all'attività dell'organizzazione, rischi associati, ecc.);
- e) riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di stage 2 e concordare con l'organizzazione i dettagli dell'audit di stage 2;
- f) mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di stage 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito dell'organizzazione, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- g) valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che l'organizzazione è pronta per l'audit di stage 2.

Le risultanze dell'audit di stage 1 sono opportunamente documentate e comunicate all'organizzazione attraverso il rapporto di audit di stage 1, in particolare saranno identificati i problemi che in stage 2 potrebbero essere classificati come non conformità. Il responsabile del gruppo di audit concorda, quindi, con l'organizzazione i dettagli e la pianificazione dell'audit di stage 2.

Nel caso di carenze critiche o particolari problematiche rilevate durante l'audit di stage 1, il responsabile del gruppo di audit informa l'organizzazione che l'audit di stage 2 non potrà avere luogo sino a che le stesse non siano state risolte dall'organizzazione, oppure decidere di ripetere l'audit di stage 1 (in tutto o in parte).

In alcuni casi (es. rilevazione durante lo svolgimento dell'audit di stage 1 di modifiche ai dati e attività aziendali rispetto a quando comunicato dall'organizzazione all'atto della predisposizione dell'offerta di certificazione), si potrà procedere alla riformulazione o integrazione dell'offerta di certificazione che dovrà essere accettata dall'organizzazione prima di procedere alle attività successive.

Gli audit di stage 1 e stage 2 possono essere condotte consecutivamente previo accordo con l'organizzazione.

3.6.2 Audit di Stage 2

Lo scopo dell'audit di stage 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione dell'organizzazione. L'audit di stage 2 deve aver luogo presso il/i sito/i dell'organizzazione e se necessario quelli degli affidatari esterni di attività (outsourcing), in accordo al piano di audit precedentemente trasmesso. L'audit di stage 2 riguarda quanto segue:

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

Il gruppo di audit analizza tutte le informazioni e le evidenze dell'audit raccolte durante gli audit di stage 1 e stage 2, al fine di riesaminare le risultanze dell'audit e di stabilire le conclusioni dell'audit.

L'audit viene condotto a fronte dei requisiti delle normative di riferimento tramite liste di controllo che consentono di valutare il livello di conformità dell'organizzazione ai suddetti requisiti.

All'inizio dell'audit di stage 2 viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi emersi e notificati nell'audit di stage 1.

Al termine dell'audit di stage 2, il gruppo di audit si riunisce per elaborare i dati raccolti e stabilire le conclusioni. Nel corso della riunione di chiusura dell'audit, alla presenza della direzione dell'organizzazione, il responsabile del gruppo di audit formalizza e consegna il rapporto di audit comprendente le informazioni e le evidenze, sia di stage 1 che di stage 2, e gli eventuali rilievi emersi distinguendo tra osservazioni, non conformità minori e non conformità maggiori.

A fronte delle eventuali non conformità riscontrate durante l'audit di stage 2, l'organizzazione deve inviare a CERT, sulla apposita modulistica, la proposta relativa alle correzioni e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione indicata nel paragrafo 3.1.5.

La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione ed accettazione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle non conformità da parte di CERT. Inoltre prima del rilascio della certificazione, deve essere verificata la soluzione di tutte le eventuali non conformità maggiori, secondo le modalità di valutazione stabilite da CERT (audit presso l'organizzazione e/o attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dall'audit di stage 2 (vedere 3.1.5); in caso contrario si renderà necessario un altro audit di stage 2.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da CERT in occasione del successivo audit di mantenimento (vedere 3.1.5).

3.7 Rilascio della certificazione

CERT, prima di sottoporre la pratica di audit che necessita di delibera (es. audit iniziale, rinnovo, estensione, ecc.) al comitato di delibera della certificazione, si accerta che le informazioni fornite dal gruppo di audit siano sufficienti rispetto ai requisiti e al campo di applicazione della certificazione. La pratica di audit completa, in accordo al presente documento, viene sottoposta all'esame del comitato di delibera della certificazione entro 60 giorni (sessanta) solari dalla conclusione dell'audit.

In ogni caso, il rilascio della certificazione è subordinato al versamento degli importi indicati nell'offerta controfirmata per accettazione dall'organizzazione.

In caso di diniego del certificato, CERT notifica all'organizzazione entro 15 giorni dalla data di delibera le decisioni assunte e le azioni da intraprendere; quando previsto, CERT comunica all'ente di accreditamento (Dipartimento certificazioni e ispezioni di ACCREDIA) la mancata concessione della certificazione.

Nei certificati relativi alla norma UNI EN ISO 9001, si riportano in calce ulteriori informazioni riguardanti lo scopo del certificato e l'applicabilità dei requisiti della norma.

Il certificato riporta esplicitamente la data di prima emissione ed emissione corrente, che sono le date di entrata in vigore relative al rilascio, e di scadenza coerente con il ciclo di certificazione. La data di emissione non può essere antecedente la data di delibera della certificazione. In alcuni casi (es. ritardo pagamento da parte dell'organizzazione) la data di emissione può essere successiva alla data di delibera della certificazione, ma la data di scadenza rimane in ogni caso coerente con il ciclo di certificazione che fa riferimento alla data di delibera della certificazione (iniziale o rinnovo). Se il certificato non dovesse essere valido per un certo periodo di tempo (es. sospensione, delibera di rinnovo oltre la data di scadenza, ecc.), a seguito della riattivazione lo stesso sarà rimesso con indicazione del periodo di non validità. La sua validità triennale è subordinata agli esiti positivi degli audit di mantenimento ed al pagamento delle stesse come previsto dal contratto.

I dati relativi ai certificati emessi sono riportati nell'elenco delle organizzazioni certificate. Tale elenco è disponibile al pubblico (ad esempio sul proprio sito web www.certuniverse.it) e viene aggiornato da CERT mensilmente.

I dati relativi ai certificati emessi ed il relativo stato sono anche forniti da CERT a:

- enti di accreditamento, in relazione allo stato e al tipo di accreditamento;
- terzi che ne facciano richiesta o ne abbiano diritto.

3.8 Audit di sorveglianza/mantenimento

CERT effettua con preavviso, presso l'organizzazione certificata, audit di sorveglianza/mantenimento allo scopo di verificare il rispetto, da parte del sistema di gestione dell'organizzazione certificata, dei requisiti specificati dalla norme di riferimento e in modo da assicurare il riesame completo del sistema di gestione in ogni ciclo triennale di validità del certificato (compreso l'audit di rinnovo).

Gli audit di sorveglianza sono effettuati una volta all'anno (anno solare) con riferimento alla data di delibera della certificazione. La data del primo audit di sorveglianza, successivo all'audit iniziale di certificazione, non deve superare i 12 mesi dalla data di delibera della certificazione. Quest'ultima sarà comunicata all'organizzazione contestualmente al rilascio della certificazione.

L'audit di sorveglianza deve, pena sospensione della certificazione stessa, essere realizzato entro la scadenza (definita data limite) riportata nel rapporto di audit rilasciato all'organizzazione durante il precedente audit. Eventuali scostamenti dalla scadenza sopra specificata, dovuti a giustificati motivi, devono essere concordati preventivamente con CERT.

Durante ogni audit di sorveglianza sono comunque considerati e verificati i seguenti aspetti:

- a) audit interni e riesami da parte della direzione;
- b) attuazione ed efficacia delle correzioni e/o delle azioni correttive/preventive messe in atto dall'organizzazione a seguito dei rilievi identificati durante il precedente audit;
- c) trattamento dei reclami;
- d) efficacia del sistema di gestione nel conseguimento degli obiettivi stabiliti dall'organizzazione;
- e) avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
- f) continua tenuta sotto controllo delle attività;
- g) utilizzo di marchi e ogni altro riferimento alla certificazione.

La descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione dell'audit di sorveglianza presso l'organizzazione è riportato, in dettaglio, nel piano di audit di sorveglianza che CERT, attraverso il responsabile del gruppo di audit, invia all'organizzazione prima dell'effettuazione dell'audit stesso.

A completamento l'audit, il responsabile del gruppo di audit consegna all'organizzazione la copia del rapporto di audit (vedere 3.1.4).

Gli eventuali rilievi riscontrati negli audit di sorveglianza sono gestiti secondo i criteri e tempistiche specificate nel paragrafo 3.1.5, pena sospensione del certificato.

La validità della certificazione è subordinata, oltre all'esito positivo degli audit di sorveglianza, anche al pagamento degli stessi come da contratto.

3.9 Rinnovo della certificazione

L'audit di rinnovo della certificazione viene pianificato, con preavviso, e condotto per valutare il continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo. Lo scopo dell'audit di rinnovo della certificazione è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, nonché la continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione.

L'audit di rinnovo della certificazione prende in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e comprende il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza.

In fase di pianificazione dell'audit di rinnovo, CERT stabilisce eventualmente la necessità o meno di un audit di stage 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nell'organizzazione o nel contesto in cui il sistema di gestione opera (ad esempio modifiche nella legislazione) e nel caso di certificazioni emesse a fronte di più norme di sistema.

Il rinnovo della certificazione del sistema di gestione ha cadenza triennale ed è realizzato secondo le indicazioni che seguono:

1. l'intero processo di rinnovo della certificazione deve concludersi, con esito positivo, prima della scadenza della certificazione;
2. l'intero processo di rinnovo della certificazione comprende:
 - a. la realizzazione dell'audit di rinnovo presso la/e sede/i dell'organizzazione;
 - b. l'approvazione da parte di CERT delle proposte dell'organizzazione dei trattamenti e azione correttive a seguito di eventuali non conformità minori emerse durante l'audit di rinnovo (vedere 3.1.5);
 - c. la verifica di attuazione ed efficacia e chiusura da parte di CERT dei trattamenti e azioni correttive intrapresi dall'organizzazione a seguito di eventuali non conformità maggiori emerse durante l'audit di rinnovo (vedere 3.1.5);
 - d. la decisione di rinnovo da parte del comitato di delibera della certificazione;
 - e. la riemissione del certificato.

Quando l'intero processo di rinnovo della certificazione è completato con successo prima della data di scadenza della certificazione in essere, la data di scadenza della nuova certificazione è basata sulla data di scadenza della certificazione precedente, anche se la delibera di rinnovo è quindi l'emissione della nuova certificazione dovesse essere fatta prima della scadenza del certificato.

Il periodo entro il quale deve essere effettuato l'audit di rinnovo è riportato nel rapporto di audit rilasciato all'organizzazione durante il precedente audit. .

Affinché l'intero processo di rinnovo della certificazione venga concluso in tempo utile rispetto alla scadenza del certificato, il relativo audit deve essere realizzato con debito anticipo.

Qualora l'organizzazione non ottemperi alle tempistiche suddette e quindi non ottenga la riemissione del certificato entro i termini di scadenza dello stesso, la relativa certificazione deve ritenersi non valida a partire dal giorno successivo alla data di scadenza riportata sul certificato.

L'audit di rinnovo della certificazione comprende un audit su campo che accerti:

- a) l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione;
- b) l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
- c) se l'operatività del sistema di gestione certificato contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.

La descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione dell'audit di rinnovo presso l'organizzazione è riportato, in dettaglio, nel piano di audit di rinnovo che CERT, attraverso il responsabile del gruppo di audit, invia all'organizzazione prima dell'effettuazione dell'audit stesso.

A completamento dell'audit di rinnovo, il responsabile del gruppo di audit consegna all'organizzazione la copia del rapporto di audit (vedere 3.1.4).

Gli eventuali rilievi riscontrati negli audit di rinnovo sono gestiti secondo i criteri e tempistiche specificate nel paragrafo 3.1.5, e si precisa che in ogni caso l'intero processo di rinnovo della certificazione (compreso l'eventuale audit supplementare necessario per la verifica della positiva chiusura/correzione di rilievi emersi durante l'audit di rinnovo) deve concludersi, compreso l'eventuale riemissione del certificato, entro la scadenza della certificazione, pena la perdita di validità dello stesso.

Se il processo di rinnovo non viene completato con successo entro la data di scadenza del certificato, CERT procede come segue:

- A1) Il processo di rinnovo (audit e delibera) è iniziato prima o dopo della data di scadenza della certificazione ed è stato completato positivamente entro 6 mesi della data di scadenza della certificazione.

A seguito della scadenza del certificato CERT può, entro 6 mesi, ripristinare la certificazione posto che siano state completate positivamente le attività pendenti di rinnovo della certificazione (es.: completamento dell'audit di rinnovo, verifica di attuazione di trattamenti e azioni correttive intrapresi dall'organizzazione a seguito di eventuali non conformità maggiori e relativa delibera): in tal caso, se si vuole mantenere la storicità del certificato, CERT riemette il certificato con evidenza sul certificato del periodo di non validità della certificazione (il periodo che intercorre dalla data di scadenza del precedente ciclo di certificazione alla data di delibera del ripristino della certificazione) e con data di scadenza basata sulla data del precedente ciclo di certificazione.

È possibile anche non riportare la data iniziale del certificato (del ciclo/i precedente/i), ma anche in questo caso la scadenza deve essere coerente con il ciclo precedente, e la data di emissione (inizio di validità /effective date) deve essere successiva o coincidente alla data di delibera del rinnovo intervenuto dopo la scadenza.

La durata della verifica è pari ad un audit di rinnovo.

- A2) Il processo di rinnovo (audit e delibera) è iniziato prima o dopo la data di scadenza della certificazione ma è terminato oltre i 6 mesi dalla data di scadenza, ma non oltre 1 anno dalla scadenza.

A seguito della scadenza del certificato CERT può, anche dopo i 6 mesi, ripristinare la certificazione posto che siano state completate positivamente le attività pendenti di rinnovo della certificazione (es: effettuazione o completamento dell'audit previsto per il rinnovo, verifica di attuazione di trattamenti e azioni correttive intrapresi dall'organizzazione a seguito di eventuali non conformità maggiori e relativa delibera): in tal caso, se si vuole mantenere la storicità del

certificato, CERT rimette il certificato con evidenza del periodo di non validità della certificazione (il periodo che intercorre dalla data di scadenza del precedente ciclo di certificazione alla data di delibera del ripristino della certificazione) e con data di scadenza basata sulla data del precedente ciclo di certificazione.

La durata della verifica è pari ad un audit di stage 2 (e come minimo non inferiore alla durata di un rinnovo).

È possibile anche non riportare la data iniziale del certificato (del ciclo/i precedente/i), ma anche in questo caso la scadenza deve essere coerente con il ciclo precedente, e la data di emissione (inizio di validità / effective date) deve essere successiva o coincidente alla data di delibera del rinnovo intervenuto dopo la scadenza.

- A3) Il processo di rinnovo (audit e delibera) non viene completato entro 1 anno dopo la data di scadenza del certificato.
CERT deve effettuare un audit iniziale (o integrare la verifica eventualmente già iniziata, fino ad arrivare ad una durata pari ad uno stage 1 + stage 2), emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità del certificato.
Non si tratta quindi di rinnovo ma di una nuova certificazione.
- A4) In tutti i casi precedenti, e quindi quando l'attività di audit viene iniziata e/o completata dopo la scadenza del certificato,
CERT può sempre decidere di effettuare un audit iniziale (stage 1 + stage 2), emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità del certificato.

Per quanto riguarda il settore IAF 28 ISO 9001 e le relazioni con AVCPass/ANAC, si ricorda che se il rinnovo non viene effettuato entro la scadenza del certificato, il certificato perde in automatico la sua validità, con quanto ne consegue per il mantenimento dell'attestazione SOA, anche se il ritardo nel rinnovo fosse solo di 1 giorno. Se il certificato poi dovesse essere "riattivato" con una verifica condotta e completata al massimo entro un anno dopo la data di scadenza, l'organizzazione potrà presentare il nuovo certificato (la cui validità sarà di durata inferiore rispetto alla consueta validità triennale), alla SOA e agli altri organi competenti.

4 Audit supplementari

CERT si riserva il diritto di effettuare audit supplementari ad esempio:

- per verificare l'attuazione e l'efficacia dei trattamenti (correzioni) delle non conformità e delle azioni correttive/preventive messe in atto dall'organizzazione;
- a fronte di necessità emerse in fase di rilascio del certificato;
- ai fini di revoca della sospensione (riattivazione) del certificato.

In alcuni casi CERT si riserva il diritto di svolgere audit supplementari senza, o con breve, preavviso ad esempio:

- a seguito di segnalazioni o reclami ricevuti ritenuti particolarmente significativi relativi al sistema certificato e alla sua conformità alle norme di riferimento e al presente regolamento;
- a seguito di modifiche apportate dall'organizzazione al proprio sistema e considerate rilevanti da CERT;
- come azione conseguente nei confronti dell'organizzazione cui è stata sospesa la certificazione.

In caso di rifiuto degli audit supplementari, senza valide motivazioni, da parte dell'organizzazione, CERT può avviare l'iter di sospensione della certificazione (vedere 7.1).

Tutte le spese relative alle eventuali verifiche supplementari sono da considerarsi a carico dell'organizzazione; fanno eccezione le verifiche supplementari a seguito segnalazioni o reclami che saranno a carico dell'organizzazione solo nel caso gli stessi siano ritenuti giustificati da CERT.

A completamento dell'audit, il responsabile del gruppo di audit consegna all'organizzazione la copia del rapporto di audit (vedere 3.1.4).

5 Scopo di certificazione

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

Nello scopo di una certificazione di sistema di gestione, CERT 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.

6 Organizzazioni multisito

Per organizzazione multisito si intende un'organizzazione avente una sede centrale/principale ove, certe attività, sono pianificate, controllate e dirette/governate ed una rete di siti nei quali tali attività sono parzialmente o totalmente svolte.

In tal caso può essere richiesta un'unica certificazione e le attività di audit possono essere espletate per campionamento dei siti sottoposti ad audit, purché:

- a) i processi di tutti i siti siano sostanzialmente dello stesso genere e siano svolti in accordo alle medesime procedure e con metodi;
- b) il sistema di gestione sia gestito e amministrato centralmente, in particolare per le seguenti attività:
 - gestione della documentazione di sistema;
 - riesame del sistema di gestione da parte della direzione centrale;
 - gestione dei reclami;
 - valutazione delle necessità di addestramento;
 - valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese a seguito di rilievi;
 - pianificazione ed esecuzione degli audit interni.
- c) l'organizzazione abbia effettuato, prima dell'audit iniziale, un audit interno ad ogni sito e verificato la conformità del sistema di gestione alla norma di riferimento.

CERT sviluppa un programma di campionamento atto a garantire un audit adeguato del sistema di gestione che viene considerato nel programma triennale di audit.

Nell'arco del periodo di validità del certificato, vengono verificate sia la sede principale (ad ogni audit di mantenimento), sia le unità produttive (siti), per queste ultime può essere effettuato un campionamento, per determinare quali sottoporre a verifica, nel rispetto delle sopra citate procedure.

La certificazione viene rilasciata al soggetto richiedente con l'indicazione delle unità produttive(siti) incluse nel sistema.

In presenza di cantieri, CERT provvede a valutare quelli che si presentano come maggiormente significativi, con l'obiettivo, comunque, di visitare il maggior numero possibile di cantieri nell'arco del triennio nel rispetto delle specifiche prescrizioni precisate nelle prescrizioni particolari, nelle procedure, nelle guide e nei regolamenti applicabili.

In una certificazione già esistente possono essere inseriti siti aggiuntivi a seguito di audit di sorveglianza o di rinnovo o a seguito di specifici audit di estensione.

7 Modifiche al campo di applicazione della certificazione

7.1 Estensione del campo di applicazione

L'organizzazione può richiedere l'estensione del campo di applicazione del certificato (ad esempio per la modifica/aggiunta di tipologia di prodotti/processi/servizi realizzati nell'ambito del sistema di gestione certificato, per estensione ad un ulteriore sede, unità operativa o stabilimento, ecc.) seguendo, per quanto applicabile, l'iter descritto per la richiesta iniziale.

L'estensione richiede un audit, eseguito presso la/e sede/i dell'organizzazione, che riguarderà gli elementi del sistema di gestione e l'esame della documentazione oggetto di estensione.

La durata dell'audit, stabilita conformemente alle procedure, norme, guide e regolamenti applicabili, dipende dalla rilevanza delle variazioni richieste e potrebbe comportare la ripetizione integrale dell'iter di certificazione; l'audit di estensione può essere organizzato in concomitanza con gli audit di sorveglianza/rinnovo.

Tali criteri sono utilizzati anche nel caso di riduzione dei requisiti non applicabili della norma ISO 9001 richiamati nel certificato e riportate/descritte nelle informazioni documentate del campo di applicazione del sistema di gestione ovvero nel manuale della qualità dell'organizzazione.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza, tenuto conto che, in caso di non conformità maggiori, prima dell'approvazione dell'estensione, deve esserne verificata la soluzione, secondo le modalità di valutazione stabilite da CERT (vedere 3.1.5).

In caso di esito positivo, si potrà procedere con la decisione di estensione della certificazione, mentre in caso di esito negativo si interrompe l'iter di estensione.

In caso di esito positivo, verrà riemesso il certificato di conformità con il nuovo campo di applicazione esteso, mantenendo la data di scadenza originale.

La modifica del campo di applicazione della certificazione, in casi non particolarmente complessi, potrà essere discussa anche in sede di audit, in ogni caso l'organizzazione deve preventivamente informare CERT, anche attraverso il RGA, al fine di decidere eventuali modifiche ed integrazioni al contratto con conseguente aggiornamento del piano e durata dell'audit.

7.2 Riduzione del campo di applicazione

CERT provvede alla riduzione del campo di applicazione della certificazione dell'organizzazione ad esempio:

- per escludere le parti che non soddisfano i requisiti;
- qualora l'organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione della certificazione;
- su richiesta dell'organizzazione stessa.

L'organizzazione può richiedere variazioni riducendo il campo di applicazione del certificato (ad esempio per la riduzione della tipologia di prodotti/processi/servizi realizzati nell'ambito del sistema di gestione certificato, per eliminare una o più sedi, unità operative o stabilimenti, ecc.).

La riduzione può anche essere proposta dal responsabile del gruppo di audit durante un audit di sorveglianza/rinnovo e riportata sul rapporto di audit.

La riduzione della certificazione viene inoltre disposta qualora l'organizzazione non realizzi un prodotto/servizio per un periodo di tempo considerevole (dell'ordine di un anno).

A seguito di riduzione verrà riemesso il certificato di conformità, con il nuovo campo di applicazione ridotto, mantenendo la data di scadenza originale, inoltre l'organizzazione dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione, al nuovo campo di applicazione ridotto.

8 Sospensione e revoca della certificazione

8.1 Sospensione della certificazione

CERT ha facoltà di sospendere la certificazione, per un periodo massimo di 6 mesi, nei casi in cui, per esempio:

- il sistema di gestione certificato dell'organizzazione abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione;
- l'organizzazione non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza, supplementari o di rinnovo della certificazione con la periodicità prevista;
- l'organizzazione abbia richiesto volontariamente la sospensione;
- l'organizzazione non gestisce correttamente i reclami;
- l'organizzazione non rispetta i termini fissati per la comunicazione delle azioni correttive;

- l'organizzazione non pone rimedio in modo soddisfacente per CERT all'uso improprio del certificato e/o dei marchi;
- l'organizzazione contravviene alle prescrizioni del presente regolamento o alle prescrizioni (regolamenti o schemi) particolari applicabili a specifici schemi/settori (es.: IAF 28);
- mancato adeguamento da parte dell'organizzazione alle modifiche del presente regolamento o alle prescrizioni particolari comunicate da CERT;
- si riscontrino evidenze che il sistema di gestione dell'organizzazione non assicura il rispetto delle leggi e regolamenti cogenti applicabili alle caratteristiche del prodotto fornito o servizio espletato dall'organizzazione;
- l'organizzazione rifiuta o fa ostacolo alla partecipazione agli audit, di osservatori dell'ente di accreditamento (es. ACCREDIA) o di CERT;
- si riscontrino eventuali giustificati e gravi reclami pervenuti a CERT;
- mancata informazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contestazioni aventi ad oggetto i requisiti cogenti applicabili all'attività coperta dal sistema certificato;
- mancato pagamento da parte dell'organizzazione dei compensi dovuti a CERT, nei termini previsti dal contratto.

In caso di sospensione, CERT ne dà notifica ufficiale all'organizzazione con lettera raccomandata o altro mezzo equivalente (es. PEC), comunicando anche le condizioni alle quali la sospensione può essere revocata.

Durante il periodo di sospensione l'organizzazione perde il diritto di utilizzo del marchio di certificazione CERT, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle organizzazioni certificate.

Se l'organizzazione soddisfa le condizioni poste da CERT nei limiti temporali indicati, la sospensione viene revocata, dandone comunicazione all'organizzazione; qualora l'organizzazione non metta in atto le azioni indicate da CERT per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

CERT si riserva di comunicare il provvedimento di sospensione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di rendere pubblica la sospensione inserendo l'informazione sul proprio sito internet.

Il periodo di sospensione non modifica le date degli audit periodici annuali di mantenimento della certificazione.

8.2 Revoca della certificazione

CERT ha facoltà di revocare la certificazione nei casi in cui, per esempio:

- l'organizzazione non ottempera alle condizioni poste da CERT per la revoca della sospensione della certificazione;
- le verifiche di mantenimento rivelano gravi e ripetitive carenze di natura sistematica;
- le verifiche e l'iter completo di rinnovo della certificazione non siano state completate positivamente entro il termine di validità del certificato;
- l'organizzazione interrompe l'attività di produzione e fornitura dei prodotti/servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo considerevole (dell'ordine di un anno);
- CERT modifica le regole del proprio sistema certificativo e l'organizzazione si rifiuta di uniformarsi ai nuovi requisiti;
- l'organizzazione è ripetutamente inadempiente in materia di corretta gestione dei reclami;
- l'organizzazione contravviene agli accordi stipulati con CERT;
- l'organizzazione rinuncia in forma scritta alla certificazione prima o all'atto della scadenza del certificato;
- l'organizzazione rifiuta o fa ostacolo in modo persistente alla partecipazione agli audit, di osservatori dell'ente di accreditamento (es. ACCREDIA) o di CERT.
- condanna dell'organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema oggetto di certificazione.

In caso di revoca, CERT ne dà notifica ufficiale all'organizzazione con lettera raccomandata o altro mezzo equivalente (es. PEC). CERT si riserva di comunicare il provvedimento di revoca agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di rendere pubblica la revoca inserendo l'informazione sul proprio sito internet.

Le revoche delle certificazioni riferite alla norma ISO 9001, relative al settore IAF 28, saranno comunicate all'autorità competente e all'organismo di accreditamento ACCREDIA, tramite le modalità previste dall'organismo di accreditamento di concerto con l'autorità.

L'organizzazione che dopo la revoca intenda nuovamente accedere alla certificazione, dovrà presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter di certificazione.

In caso di revoca l'organizzazione si impegna a:

- distruggere l'originale del certificato di conformità vigente;
- non utilizzare eventuali copie e riproduzioni del certificato;
- cancellare dalla documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento alla certificazione;
- cessare l'utilizzo del marchio di conformità CERT e dell'ente di accreditamento (ove applicabile).

CERT può stabilire ulteriori azioni di salvaguardia da definire caso per caso. Qualora l'organizzazione, successivamente alla revoca del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, CERT può ricorrere alle vie legali.

9 Modifiche alla certificazione

9.1 Modifiche allo schema di certificazione

Nel caso vengano apportate modifiche sostanziali alle regole/requisiti dello schema di certificazione per l'ottenimento e mantenimento della certificazione (es. emissione nuova norma ISO 9001), CERT provvederà ad informare l'organizzazione, prendere in considerazione le eventuali osservazioni presentate dalle stesse e specificare le azioni di adeguamento richieste con la relativa tempistica.

Nel caso l'organizzazione certificata non intenda adeguarsi alle nuove regole/norme può rescindere il contratto mediante comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC entro 30 giorni dal ricevimento della informazioni di cui sopra, trascorso tale termine le variazioni si intenderanno accettate.

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

9.2 Modifiche al sistema certificato

L'organizzazione certificata deve informare tempestivamente CERT, in maniera ufficiale, di modifiche significative che intenda apportare al proprio sistema di gestione e/o di eventuali cambiamenti che possano influenzare la conformità ai requisiti dello schema di certificazione, compreso il sito/i, il campo di applicazione (vedere 6), la documentazione descrittiva del sistema di gestione, modifiche significative dei prodotti/processi/servizi e/o del numero di personale coinvolto.

CERT comunica all'organizzazione le proprie decisioni entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della notifica delle modifiche proposte.

L'organizzazione dovrà accettare le decisioni di CERT, motivate per iscritto, circa le procedure di valutazione da seguire e l'eventuale necessità di effettuare un audit supplementare, la sospensione del certificato o un nuovo iter di certificazione.

Nel caso l'organizzazione certificata non intenda accettare le decisioni di CERT può rescindere il contratto mediante comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC entro 30 giorni dal ricevimento della decisione, trascorso tale termine le decisioni si intenderanno accettate.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

10 Trasferimento di certificazione

10.1 Condizione per il trasferimento

Il trasferimento di una certificazione è definito come il riconoscimento, da parte di CERT (organismo recepente) di una certificazione già esistente e valida di un sistema di gestione rilasciato da un organismo di certificazione accreditato (organismo emittente).

CERT applica i requisiti definiti nel IAF Mandatory Document (IAF MD 2:2017), ovvero, una sua emissione aggiornata, disponibile sul sito IAF www.iaf.nu.

Le condizioni necessarie per il trasferimento della certificazione sono:

- organismo di certificazione uscente accreditato e firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento in ambito IAF MLA oppure EA MLA;
- accreditamento dell'organismo di certificazione uscente non deve essere revocato (vedi nota successiva);
- certificazione dell'organizzazione non deve essere scaduta ed il certificato deve essere in corso di validità al momento dell'offerta.

Nel caso non sussistano le condizioni sopra citate si applicano le medesime modalità operative seguite per il rilascio della certificazione.

Nota: I certificati emessi da un organismo di certificazione il cui accreditamento è sospeso sono perfettamente validi, mentre i certificati emessi da un organismo di certificazione il cui accreditamento risulta revocato non sono più validi. Si possono verificare i seguenti casi:

- organismo di certificazione uscente sospeso: in applicazione a quanto riportato nel documento IAF MD 2, occorre effettuare sempre un audit della durata di almeno 1 giornata, presso l'organizzazione, prima di poter trasferire il certificato. Questa verifica può coincidere con una verifica di sorveglianza o rinnovo. In base alle risultanze di questa verifica, spetta a CERT valutare se sia o meno necessario proseguire ulteriormente con la verifica (o effettuare audit supplementari), o se procedere subito con il trasferimento del certificato.
- organismo di certificazione uscente revocato: per l'emissione di un nuovo certificato occorre effettuare una verifica ispettiva della durata pari ad un audit di stage 2, se condotta entro 6 mesi dal provvedimento di revoca. Se sono passati invece più di 6 mesi dal provvedimento di revoca, occorre procedere con una verifica iniziale. Questa verifica può coincidere con una verifica di sorveglianza o rinnovo.

10.2 Riesame della richiesta di trasferimento (pre-transfer review)

L'organizzazione richiedente dovrà fornire, oltre alla raccolta dati (vedere 3.2), le seguenti informazioni e documentazione necessaria per il riesame della richiesta di trasferimento della certificazione:

- a) dati sullo stato di certificazione in essere (fase in cui si trova nel triennio);
- b) motivo del trasferimento (non può essere dettato da situazioni di NC grave con l'organismo di certificazione uscente);
- c) presenza di eventuali reclami/incidenti o coinvolgimento in procedimenti legali con l'autorità pubblica;
- d) certificato del precedente organismo di certificazione in corso di validità;
- e) scopo e attività azienda relativa alla certificazione dell'organismo di certificazione uscente coperta dall'accREDITAMENTO da CERT;
- f) rapporti di audit relativi alle ultime visite sostenute dall'organizzazione con l'organismo di certificazione uscente (a partire dal secondo audit di sorveglianza, dopo la certificazione iniziale, devono sempre essere disponibili i rapporti delle ultime 3 visite precedenti) ed eventuali NC in corso.

Le decisioni relative alla certificazione sono subordinate al rispetto dei requisiti stabiliti dal documento IAF richiamato, compreso il caso in cui si ritenga di dover eseguire una verifica di sopralluogo presso l'organizzazione (pre-transfer visit).

Il contratto tra CERT e il richiedente è gestito con le stesse modalità riportate al paragrafo 3.

Nel caso di dubbi sull'adeguatezza della certificazione da trasferire (es. ad esempio in caso di NC maggiori non chiuse), CERT può decidere di effettuare una verifica in campo (pre-transfer visit). Il pre-transfer visit non è un audit.

Nel caso non siano disponibili le informazioni ed i documenti sopra citati si applicano le medesime modalità operative seguite per il rilascio della certificazione.

A completamento con esito favorevole dell'attività di transfer sopra riportata (esame documentale + eventuale pre-transfer visit) e previa delibera da parte del comitato di delibera della certificazione, è rilasciato il certificato di conformità. Le date di prima emissione e di scadenza sono quelle riportate nel certificato dell'organismo di certificazione uscente, mentre la data di emissione è la data della decisione di certificazione. Il certificato emesso, se riporta la data di prima emissione, deve indicare che il certificato è stato rilasciato da un altro organismo di certificazione in precedenza. Contestualmente all'emissione del certificato, CERT informa l'organismo di certificazione che aveva rilasciato il precedente certificato.

Nel caso in cui CERT, una volta rilasciato il proprio certificato, venisse a conoscenza da parte dell'organismo di certificazione cedente o in altro modo dello stato di non validità del certificato dell'organizzazione al momento del trasferimento, dovrà revocare immediatamente la certificazione rilasciata, una volta constatato il comportamento fraudolento dell'organizzazione interessata.

L'attività di trasferimento di un certificato non può coincidere con un audit di sorveglianza o rinnovo, occorre quindi prima completare l'attività di transfer (esame documentale + eventuale pre-transfer visit), e solo dopo può essere svolto l'audit di sorveglianza o rinnovo. Il sistema certificato è quindi sottoposto alle verifiche di mantenimento e riesame periodico secondo le modalità descritte nel presente regolamento, e comunque si baseranno sul ciclo della certificazione precedente.

11 Uso del certificato e dei marchi

Una volta completato positivamente l'iter di certificazione ed emesso il relativo certificato di conformità, all'organizzazione è concesso l'autorizzazione all'utilizzo del marchio di certificazione di sistema e del certificato. Il marchio è di esclusiva proprietà di CERT e ne è vietato l'uso senza esplicita autorizzazione, o qualora il certificato sia sospeso e/o revocato.

L'organizzazione è tenuta ad utilizzare il marchio e il certificato in accordo ai requisiti definiti nel regolamento "Uso del certificato e dei marchi", nell'edizione in vigore.

12 Condizioni contrattuali

Per le condizioni contrattuali trovano applicazione le disposizioni contenute nel documento "Condizioni generali di contratto", nell'edizione in vigore.