

# REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE EQA

MOD.04.04 EDIZIONE 1 REVISIONE 10 DEL 13.11.2019

## Descrizione dell'Organismo

EQA opera in tutto il mondo come Organismo di certificazione per il rilascio delle certificazioni dei sistemi di gestione secondo gli standard ISO 9001, ISO 14001, ISO 37001, OHSAS 18001 (ISO 45001) e pertanto è soggetto al rispetto delle regole stabilite nelle norme applicabili. In particolare EQA è tenuto al rispetto dei regolamenti generali (RG) e tecnici (RT) emessi da ACCREDIA per alcuni specifici ambiti di certificazione, i quali contengono requisiti aggiuntivi per i clienti rispetto alle norme di certificazione. E' compito dell'Organizzazione essere a conoscenza dell'applicabilità di tali documenti alla propria situazione e adattare il proprio sistema di gestione in modo da ottemperare a tali requisiti aggiuntivi. Il processo di accreditamento è valido per un numero determinato di settori merceologici IAF; qualora la certificazione richiesta includa un settore IAF per il quale non è in corso il processo di accreditamento, EQA applica comunque le regole stabilite nel presente regolamento e indica sul certificato i settori non compresi nell'accREDITAMENTO ma comunque auditati. EQA non effettua, né direttamente né attraverso rapporti di agenzia con sub-contraTTori, alcun servizio di consulenza per supportare le Organizzazioni a mettere a punto un Sistema di Gestione o a redigere la relativa documentazione. Lo stato giuridico dell'Organismo è descritto nello Statuto. Il sostegno finanziario per l'attività dell'Organismo è fornito dall'applicazione delle tariffe per la Certificazione. EQA sostiene alcune Fondazioni benefiche senza scopo di lucro, a vantaggio dei meno fortunati, in particolare anziani e bambini.

## 1. OGGETTO

### 1.1 SERVIZIO DI VALUTAZIONE DELLA CONFORMITÀ RISPETTO AD UNO STANDARD DI CERTIFICAZIONE ED EMISSIONE DEL RELATIVO CERTIFICATO.

Per l'erogazione del servizio di valutazione della conformità rispetto ad uno standard di Certificazione e per l'emissione dell'eventuale certificato conseguente, EQA emette il presente Regolamento che stabilisce le modalità seguite negli ambiti della certificazione di Sistema-

Ulteriori dettagli, quali ad esempio i costi del servizio, non specificati nel presente regolamento sono definiti nella Proposta Economica per il servizio di valutazione della conformità rispetto ad uno standard di Certificazione redatta per ogni singola Organizzazione secondo il Tariffario in vigore.

### 1.2 PRINCIPI DELLA CERTIFICAZIONE

**Campionamento** - L'attività di certificazione prevede, come momento principale, la raccolta delle informazioni presso la sede dell'Organizzazione, esaminando alcuni esempi applicativi. L'audit è per sua natura una attività che viene svolta a campione e con particolare attenzione al sistema di gestione. Tale aspetto deve essere preso in considerazione per il corretto utilizzo della certificazione da parte dell'Organizzazione nei confronti del mercato e delle altre parti interessate.

**Indipendenza e imparzialità** – EQA è tenuta al rispetto delle regole stabilite dalle norme per l'accREDITAMENTO. In particolare è tenuta a garantire i principi di indipendenza e imparzialità. In conseguenza di ciò, non può offrire servizi di supporto che si configurino come consulenza sui sistemi di gestione.

**Riservatezza** - Le informazioni di cui EQA entra in possesso durante le attività legate al processo di certificazione vengono gestite in accordo al D.L. 196 del 30.06.2003 e al successivo Regolamento UE 2016/679. I dati forniti (anagrafica, dimensione aziendale, campo di attività, validità della certificazione) vengono raccolti da con l'esclusiva finalità di svolgere le attività certificative richieste dal cliente, sbrigare le pratiche di tipo amministrativo/contabile derivanti e di ottemperare ai doveri richiesti per l'accREDITAMENTO ACCREDIA. A seguito del rilascio della certificazione, i dati dell'Organizzazione sono inseriti nell'Elenco delle Aziende Certificate, il quale viene trasmesso periodicamente agli Organismi cui tale informazione è dovuta. EQA garantisce la riservatezza su tutte le informazioni che verranno raccolte durante l'audit, incluso i risultati dei rapporti di audit. I dati raccolti vengono gestiti – manualmente o in forma automatizzata - dal personale di E.Q.A. ITALIA e dagli eventuali collaboratori esterni che forniscono prestazioni di natura tecnica; per entrambe le categorie è prevista la sottoscrizione di adeguati contratti e specifici accordi di riservatezza al fine di non divulgare le informazioni trattate.

### 1.3 DIRITTI e DOVERI delle ORGANIZZAZIONI e di EQA

#### Obblighi a carico dell'Organizzazione

1.3.1 A seguito del conseguimento della Certificazione l'Organizzazione può darne pubblicità nei modi che ritiene più opportuni, purché sia fatto sempre corretto riferimento all'oggetto e ai limiti della Certificazione ottenuta secondo quanto stabilito dal "Regolamento per l'uso dei certificati e dei marchi". EQA, accertato l'uso scorretto della Certificazione, prenderà le misure atte ad impedirne la prosecuzione e a salvaguardare i propri interessi.

1.3.2 La Certificazione è rilasciata all'Organizzazione a fronte della Norma e limitatamente alle attività certificate e alle unità operative menzionate nel Certificato e non è trasferibile ad altre unità. L'Organizzazione che desidera ampliare il campo di applicazione deve farne richiesta a EQA. In ogni caso il cliente, una volta conseguita la certificazione, è tenuto ad informare EQA delle sopraggiunte modifiche in relazione a:

- aspetti legali, commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
- organizzazione e direzione (per esempio dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico);
- indirizzi di contatto e siti;
- campo di applicazione delle attività dell'organizzazione compreso nel sistema di gestione certificato;
- modifiche significative del sistema di gestione e dei processi. In caso di accertata mancata comunicazione di tali informazioni può deliberare, in base alla criticità riscontrata, di: effettuare un Audit non programmato; attuare la sospensione del certificato rilasciato.

In funzione dell'entità delle modifiche, l'Istituto si riserva la facoltà di richiedere ulteriore documentazione o di effettuare visite presso l'Organizzazione, al fine di verificare che le modifiche non alterino la conformità del Sistema di Gestione.

1.3.3 L'Organizzazione in possesso di Certificazione si impegna a:

- mantenere la propria struttura conforme ai requisiti della norma di riferimento;
- accettare, a proprie spese, le visite di valutazione che si rendessero necessarie per mantenere valida la Certificazione rilasciata;
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione di EQA e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico;
- consentire la partecipazione di eventuali osservatori dell'Organismo di

accreditamento agli audit effettuati da EQA e/o consentire l'effettuazione da parte dell'Organismo di accreditamento di visite effettuate direttamente attraverso l'uso di proprio personale. La partecipazione di osservatori agli audit e/o l'eventuale visita condotta direttamente attraverso l'uso di personale dell'Ente di Accredimento, è preventivamente concordata tra il EQA e l'Organizzazione. Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benessere, le motivazioni del rifiuto dovranno essere sottoposte all'Ente di accreditamento che deciderà se ritenerle accettabili o ingiustificate; se non accettate, EQA provvederà a sospendere la validità del certificato sino a quando non viene concesso il benessere alla verifica, per un periodo massimo di 1 mese. Scaduto tale periodo, in assenza del benessere ad effettuare l'audit, la certificazione viene revocata.

- rendere disponibile all'Ente di Accredimento la documentazione che EQA ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.

- attuare le azioni correttive al proprio Sistema di Gestione a seguito degli scostamenti rilevati;

- tenere una registrazione di tutti i reclami dei propri clienti e delle relative azioni correttive e preventive intraprese e metterle a disposizione dell'Istituto e dei suoi Valutatori in occasione delle visite di sorveglianza;

- cessare l'esibizione o qualsiasi altro uso dei documenti di Certificazione (e, se applicabile, di simboli o loghi EQA) appena dopo la scadenza, la sospensione, la revoca, la rinuncia e il conseguente ritiro della Certificazione; in caso di riduzione del campo di applicazione della certificazione rettificare di conseguenza tutti i documenti pertinenti.

1.3.4 Obbligo di informazione su eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso l'Organizzazione in possesso di Certificazione si impegna a:

- informare tempestivamente l'Istituto a mezzo fax/e-mail e successivamente a mezzo lettera raccomandata A.R. di tutte le situazioni diffamanti rilevate dalle Autorità di controllo, eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative alla produzione/erogazione di prodotti e/o servizi connessi alla certificazione

- comunicare immediatamente all'Istituto eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti posti dalla legge;

- comunicare immediatamente il verificarsi di incidenti o di infortuni gravi o di danni ambientali.

- mantenere informato l'Istituto sugli sviluppi dei suddetti procedimenti. In relazione a quanto sopra l'Istituto si riserva la facoltà di eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive straordinarie ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico del Sistema di gestione dell'Organizzazione.

1.3.5 In caso di certificazioni rilasciate sotto accreditamento, le Organizzazioni s'impegnano a conoscere ed applicare tutte le disposizioni previste dai Regolamenti Tecnici Accredia, reperibili sul sito Internet: [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

#### Obbligazioni a carico di EQA:

-Gestire i dati comunicati dall'Organizzazione in ottemperanza al D.L. 196 del 30.06.2003 e al successivo Regolamento UE 2016/679

- Tutti i CAB (accreditati per gli schemi Sistemi di Gestione, Prodotto e Personale) sono tenuti a trasmettere ad ACCREDIA-DC i dati relativi ai soggetti in possesso di certificazioni da essi rilasciate, secondo le procedure definite da ACCREDIA-DC in apposite istruzioni e in conformità alle prescrizioni di legge in vigore. È obbligo del CAB trasmettere ad ACCREDIA-DC (tramite il servizio web – SIAC - messo a disposizione da ACCREDIA-DC con la collaborazione di una società di servizi, direttamente tramite accesso al sito di ACCREDIA o di soggetti terzi indicati da ACCREDIA-DC), informazioni tempestive e corrette in merito ai certificati emessi sotto la propria responsabilità, nonché comunicare tempestivamente ogni informazione relativa alla revoca delle certificazioni, nello schema SGQ, settore IAF 28, anche ai fini di legge.- Comunicare eventuali informazioni sullo stato di validità dei singoli certificati emessi a terzi previa richiesta o su base volontaria da parte di EQA (cfr. RT05 R.1, par. 3);

-Fornire all'Organizzazione tutte le informazioni utili a consentire ed ottimizzare il coinvolgimento dell'Organizzazione nelle attività di Certificazione.

-tenere sotto controllo le eventuali discordanze tra i rilievi formulati – in riferimento alla medesima entità certificata – da gruppi di audit aventi, in tutto o in parte diversa composizione e analizzare ed utilizzare i risultati di suddetti controlli al fine di ridurre le disuniformità di valutazione;

-affidare gli audit ad individui o società tramite contratto scritto e questo deve contenere un preciso vincolo che escluda che detti soggetti possano avere prestatato attività di consulenza – o svolto qualsiasi altra attività fonte di potenziale conflitto di interessi – nei riguardi delle Organizzazioni oggetto di audit;

-mantenere aggiornata tutta la documentazione del suo sistema di gestione con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti/licenziatari della certificazione;

-limitare l'applicazione delle prescrizioni riportate nel presente Regolamento, le attività di valutazione e le decisioni sulla certificazione/mantenimento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione Organizzazioni al fine di migliorare il servizio reso, nonché a documentarne gli esiti;

-verificare eventuali cause di insoddisfazione dei destinatari finali dei prodotti e servizi forniti dalle entità da lui certificate, documentandone gli esiti;

-fornire chiarimenti e spiegazioni sia nel caso in cui il campo di applicazione è connesso ad uno specifico programma che su richiesta scritta dei richiedenti/licenziatari/terzi. Tali chiarimenti e spiegazioni, oltre ad essere forniti ad altri richiedenti/licenziatari ricadenti nella stessa problematica, saranno oggetto di una guida sottoposta ad approvazione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità e saranno resi disponibili per visione, al personale di ACCREDIA;

- comunicare alle Organizzazioni la richiesta di autorizzazione di fare intervenire (come osservatore dell'operato dei propri gruppi di audit) il gruppo di audit dell'Organismo di accreditamento, quando applicabile, informandolo delle motivazioni della sua presenza e del suo ruolo;

-verificare che il richiedente/licenziatario conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al sistema di gestione;

-informare tempestivamente il richiedente/licenziatario dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento nel quale ricade la sua certificazione e supportarlo qualora intenda passare ad altro ORGANISMO accreditato;

- durante gli audit presso l'Organizzazione, gli auditor di EQA devono, per quanto possibile, lavorare separatamente al fine di massimizzare l'utilizzo dei tempi di audit. Eventuali esperti non possono condurre attività ispettive autonomamente;

-comunicare, qualora ne sia ufficialmente informato, tramite atti ufficiali, al CSI (ed ad ACCREDIA per conoscenza) i casi in cui Organizzazioni certificate siano coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o a violazioni di leggi concernenti i prodotti forniti e/o i servizi erogati o comunque afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione;

-in caso di cessazione dell'attività, assicurare la continuità dei certificati mediante la sottoscrizione di accordi di mutuo riconoscimento con altri enti in possesso del medesimo accreditamento;

-evitare la divulgazione a terzi di informazioni relative all'Organizzazione senza il consenso scritto di quest'ultima e comunque, garantire ai sensi delle vigenti normative la correttezza del trattamento dei dati relativi alle attività svolte dal richiedente/licenziatario, fatta esclusione per le comunicazioni previste dal Regolamento Accredia ( come specificato al secondo punto del paragrafo relativo alle obbligazioni a carico di EQA) stessa;

-garantire l'inesistenza, con società di consulenza o singoli consulenti, di rapporti formali aventi come oggetto la promozione e commercializzazione dei servizi di certificazione;

-non promuovere nella maniera più assoluta, presso le Organizzazioni richiedenti, i propri auditor o ispettori in qualità di consulenti, né utilizzare suddetti auditor e ispettori in qualsivoglia funzione diversa dalla pura attività valutativa o di altra attività consentita;

-predisporre formalmente e realizzare un programma annuale (completo di responsabilità, attività, tempi, risorse ed obiettivi quantificabili) di miglioramento della qualità dei prodotti/servizi forniti ai richiedenti/licenziatari la certificazione. La consuntivazione deve riportare,

tramite indicatori quantificati e controllati, obiettivi raggiunti e scostamenti dagli obiettivi programmati con le relative azioni correttive intraprese;

-definire e rendere operativa una procedura per la sistematica analisi delle segnalazioni e dei reclami provenienti dal mercato, sia a carico del proprio operato, sia a carico dei soggetti certificati, che prescriva di fornire sempre una chiara ed esaustiva risposta al reclamante. Detta analisi deve avere l'obiettivo di individuare eventuali carenze del sistema, prodotto, persona, rispetto ai riferimenti normativi di certificazione, al fine di intervenire presso le entità interessate, per ottenere le correzioni e le azioni correttive e preventive richieste. Il programma annuale di miglioramento, la documentazione degli scostamenti dagli obiettivi e le azioni correttive e preventive devono essere messi a disposizione di ACCREDIA in occasione degli audit;

-sensibilizzare i soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate sull'importanza della gestione pro-attiva dei reclami e sulla necessità di perseguire obiettivi di miglioramento utilizzando indicatori quantificati e controllabili per migliorare la qualità dei propri processi, prodotti e/o servizi;  
-attivare opportune metodologie per raccogliere le esigenze delle proprie

## 1.4 - DEFINIZIONI

Per gli scopi del presente Regolamento si assumono le seguenti definizioni:

*(Valgono in generale le definizioni riportate nelle Norme UNI EN ISO e UNI CEI EN ed i seguenti termini usati nel testo)*

### NC A - non conformità maggiore (tipo 1):

1. totale inadempienza o grave non rispondenza ad un requisito della norma (un certo numero di non conformità minori a fronte di un requisito può rappresentare una non conformità maggiore).

2. qualsiasi mancata ottemperanza in grado di determinare una probabile non conformità nelle caratteristiche di qualità del prodotto compresi i requisiti legali.

3. qualsiasi mancata ottemperanza verificata su documentazione oggettiva che possa essere causa di mancato funzionamento del Sistema o ridotta garanzia circa la qualità dei processi o dei prodotti sotto controllo.

### NC B - non conformità minore (tipo 2):

Mancata ottemperanza ad un requisito della norma verificata su documentazione oggettiva, tale da non determinare un mancato funzionamento del Sistema o una riduzione della sua capacità di garantire processi e prodotti sotto controllo.

### O - osservazione:

Opportunità di miglioramento nella applicazione del Sistema di Gestione. Non necessita di azione correttiva da inviare a EQA, ma deve comunque essere presa in carico dall'Organizzazione. Per gli altri termini si richiamano le definizioni riportate nelle norme UNI EN ISO 9000, UNI CEI EN 45020 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

**Organizzazione.** Termine usato per indicare il Soggetto che ha presentato domanda di Certificazione.

**Unità operativa.** Sede aziendale nella quale si esercitano le attività alle quali si applica il Sistema di Gestione oggetto della Certificazione.

**Sito.** L'intera area in cui sono svolte le attività sotto il controllo di una Organizzazione, nonché qualsiasi cantiere o magazzino contiguo o collegato di materie prime, sottoprodotti, prodotti intermedi, prodotti finali e materiali di rifiuto, e qualsiasi infrastruttura e qualsiasi impianto, fissi o meno, utilizzati nell'esercizio di queste attività.

**Gruppo di Valutazione del Sistema di Gestione (GVI):**  
Personale incaricato dall'Istituto per eseguire la valutazione del Sistema di

Gestione dell'Organizzazione.

**Certificazione del Sistema di Gestione.** Il termine comprende la gestione separata o integrata dei Sistemi quali ad esempio: Qualità, Ambiente, Sicurezza, Anticorruzione, Sicurezza Alimentare, Energia, convalida EMAS.

**Riesame della domanda.** Analisi della documentazione ricevuta ed se necessario, richiesta all'Organizzazione di chiarimenti, precisazioni o aggiunte. In particolare, vengono identificati il settore EA/aree tecniche di attività dell'Organizzazione e l'impegno in giorni/uomo da prevedere, in conformità a quanto previsto nell'Annex A della Guida IAF MD 5 :2015 e negli eventuali Rapporti Tecnici elaborati da ACCREDIA in revisione aggiornata, le competenze del gruppo di audit e le relative nomine; In questa fase viene effettuata un'analisi dei rischi al fine di salvaguardare l'imparzialità dell'organismo, integrando il tutto con la valutazione delle adeguate competenze degli auditor e stimare tutte le situazioni che potrebbero pregiudicare il corretto svolgimento dell'Audit, sotto tutti gli aspetti.

**Programma di Audit.** Insieme di uno o più audit pianificati per un arco di tempo definito ed orientati verso uno scopo specifico;

**Piano di Audit.** Descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione di un audit specifico.

## 2. MODALITA'

### 2.1 AVVIO DELLA PRATICA

**Richiesta di offerta.** Qualsiasi Organizzazione può richiedere un'offerta per l'iter di certificazione di sistema di gestione contattando gli uffici di EQA, e compilando l'apposito Questionario Informativo che EQA può inviare tramite mail o che il cliente può scaricare dal sito internet. Per predisporre la Proposta Economica sono necessarie alcune informazioni, che l'Organizzazione deve mettere a disposizione di EQA, compilando lo specifico Questionario inviato. La Proposta Economica comprende gli importi previsti per l'intero triennio di certificazione e viene redatta in base alle informazioni ricevute dall'Organizzazione e al Tariffario di EQA.

**Istruzione della domanda: Accettazione dell'offerta e formalizzazione del contratto.** L'offerta controfirmata per accettazione dall'Organizzazione diviene contratto e dà inizio all'iter certificativo. EQA assegna la pratica di certificazione ad un Gruppo di Verifica Ispettiva, composto da uno o più soggetti, che garantisca una competenza adeguata all'attività da svolgere. L'Organizzazione ha il diritto di chiedere la sostituzione di un valutatore o di un esperto; tale richiesta deve essere formulata per iscritto, entro 7 giorni da quando l'Organizzazione riceve l'informazione, e deve essere adeguatamente motivata. EQA si riserva la decisione di confermare o sostituire il soggetto in questione, in funzione della rilevanza delle motivazioni espresse dal richiedente.

**Svolgimento delle attività di audit.** La verifica dell'Organizzazione comporta una valutazione della conformità del Sistema di Gestione dell'Organizzazione stessa alle prescrizioni della norma pertinente; detta verifica viene svolta secondo il metodo del campionamento ed è basata su interviste al personale, osservazione diretta delle attività svolte, esame di luoghi, documenti e registrazioni. Al momento dell'esecuzione della visita iniziale, l'Organizzazione deve aver completato almeno un ciclo di verifiche ispettive interne ed aver effettuato almeno un riesame della Direzione. EQA provvede a contattare l'Organizzazione con l'obiettivo di definire le date della valutazione e trasmette alla stessa, con congruo anticipo, il Piano di Audit. All'inizio dell'audit, gli auditor devono avere un incontro con la Direzione dell'Organizzazione al fine di:

- presentare i partecipanti e descriverne i ruoli;

- stabilire un canale ufficiale per le comunicazioni tra i valutatori e la Direzione;
- illustrare la procedura e i criteri utilizzati ai fini della verifica;
- confermare il campo di applicazione della certificazione, il piano della verifica e gli obiettivi della stessa;
- fornire ogni altra informazione pertinente, chiarendo eventuali dubbi;
- stabilire un clima di fiducia reciproca. L'Organizzazione s'impegna a fornire ai valutatori tutti gli strumenti necessari per una corretta valutazione, assicurando in particolare che siano disponibili:
- i documenti relativi al Sistema di Gestione per il quale è richiesta la certificazione;
- le registrazioni relative, inclusi i rapporti delle verifiche ispettive interne. Durante la verifica, i valutatori devono essere assistiti da personale dell'Organizzazione. Quest'ultima, peraltro, deve consentire il loro accesso in condizioni di sicurezza a tutte le aree ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione, anche per l'intervista del personale coinvolto nelle suddette attività; a questo proposito, l'Organizzazione s'impegna a mettere a disposizione dei valutatori tutte le informazioni necessarie.

## 2.2 AUDIT DI CERTIFICAZIONE STAGE 1

L'audit di Stage 1 è eseguito :

- per sottoporre ad audit la documentazione del
- sottoporre ad audit valutazione di conformità la documentazione del sistema di gestione del cliente;
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Stage 2;
- riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma;
- raccogliere le informazioni riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi, la/e localizzazione/i del cliente, le attrezzature utilizzate, i requisiti cogenti applicabili, il livello dei controlli stabiliti;
- riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di Stage 2 e concordare con il cliente i dettagli dell'audit di Stage 2;
- mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Stage 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- valutare se gli 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 il cliente sia pronto per l'audit di Stage 2.
- Limitatamente allo standard iso 37001, verificare che l'organizzazione abbia effettuato la valutazione dei rischi su tutti i processi/attività

Lo stage 1 per lo standard iso 37001 deve essere sempre effettuato presso l'Organizzazione, ma per gli altri schemi di certificazione EQA si riserva di effettuare una adeguata valutazione sulla base delle informazioni in possesso per decidere se sia necessario eseguirlo on site o sia possibile effettuarlo in modalità off-site (da remoto).

Nel determinare l'intervallo fra lo Stage 1 e lo Stage 2, si considerano le esigenze del cliente per la risoluzione delle criticità emerse durante l'audit di Stage 1. Anche EQA può avere bisogno di rivedere le sue disposizioni per la Stage 2. Qualora intervengano modifiche significative nella struttura dell'Organizzazione, che possano avere influenza sul sistema di gestione, EQA dovrà valutare se ripetere in tutto, o solo in parte, lo Stage 1. In casi particolari, come strutture molto piccole o poco strutturate, lo Stage 1 e lo Stage 2 possono essere contigui, senza sospensioni temporali tra loro. Eventuali gravi NC bloccano il processo di certificazione e pertanto devono essere risolte prima di passare alla fase successiva. Qualora il risultato dello Stage 1 porti al rinvio o alla cancellazione della Stage 2, viene data opportuna comunicazione al cliente

## 2.3 AUDIT DI CERTIFICAZIONE STAGE 2

Lo scopo dell'audit di Stage 2 è di valutare la corretta ed effettiva applicazione in azienda di quanto riportato nella documentazione di sistema.

Lo stage 2 viene sempre eseguito presso la sede del cliente e – qualora vi sia uno stage 1 - confermato ed effettuato solamente quando i rilievi eventualmente emersi nella prima fase siano stati correttamente chiusi o trattati. Lo stage 2 prevede:

- a. l'osservazione delle attività/processi ed esame di documenti e registrazioni; le informazioni documentate 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 o 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 considerando una adeguata Analisi dei Rischi;
- e. gli audit interni e il riesame da parte della direzione dell'Organizzazione;
- f. la responsabilità della direzione per le politiche dell'Organizzazione ed il Contesto nella quale opera

Ne consegue che nella fase di stage 2 vengono programmati gli eventuali sopralluoghi esterni necessari per verificare l'erogazione del servizio fornito dall'Organizzazione, così come quelli presso ulteriori sedi aziendali quali depositi, magazzini, uffici di progettazione, e così via. Per quanto concerne il multisito, è durante lo stage 2 che vengono verificate a campione le sedi come previsto dalla programmazione triennale.

## 2.4 CONCLUSIONI DELL'AUDIT INIZIALE E RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Al termine dell'attività di auditing il GVI si riunisce per analizzare tutte le informazioni e le evidenze raccolte durante lo Stage 1 e lo Stage 2, riesaminare le risultanze e stabilire le conclusioni. Viene redatto il rapporto di audit registrando i rilievi di audit stabiliti, che sono suddivisi in Non Conformità (maggiori o minori a seconda della gravità) ed Osservazioni. Una volta terminata la stesura del rapporto, viene convocata la riunione finale con la Direzione dell'Organizzazione per presentare le risultanze dell'audit, spiegare il rapporto chiarendo ogni dubbio su di esso e discutere dei rilievi con il cliente per assicurarsi che abbia compreso le motivazioni.

Terminato l'audit e ricevute ed accettate le proposte di trattamento dei rilievi, la pratica verrà inoltrata al Decision Maker, che si occuperà di analizzare l'audit dal punto di vista tecnico e deliberare o meno la certificazione. EQA garantisce che le persone selezionate per il ruolo di Decision Maker siano differenti da quelle che hanno eseguito gli Audit e siano consapevoli e formati sulla conoscenza dei processi di certificazione di EQA, oltre che competenti nel settore di appartenenza dell'impresa.

## 2.5 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

EQA mantiene la certificazione basandosi sulla dimostrazione che l'Organizzazione continui a rispettare i requisiti della norma relativa al sistema di gestione. La certificazione di un cliente viene mantenuta sulla base di una conclusione positiva da parte del responsabile del gruppo di audit e dell'approvazione della pratica di audit completa di analisi commerciale da parte del Decision Maker selezionato.

Le attività di sorveglianza comprendono audit su campo che permettano di valutare il rispetto/soddisfimento, da parte del sistema di gestione del cliente certificato, dei requisiti specificati, della norma in base alla quale è stata rilasciata la certificazione e ad eventuali Regolamenti tecnici di Accredia, come l'RT 05 nel caso del settore EA 28.

### 2.5.1 Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza vengono condotti almeno una volta all'anno e sono effettuati "in campo", ovvero presso la sede dell'Organizzazione e presso i siti da campionare in caso di multisito e i cantieri o attività esterna presso cui verificare la fornitura del servizio.

La data del primo audit di sorveglianza, successivo esclusivamente alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di delibera di certificazione. Dopo di che sempre entro l'anno solare di riferimento.

Il programma di audit di sorveglianza comprende almeno:

- a) audit interni e riesami da parte della direzione;
- b) un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità identificate durante il precedente audit;
- c) trattamento dei reclami;
- d) efficacia del sistema di gestione nel conseguimento degli obiettivi del cliente certificato e dei risultati attesi dal proprio sistema di gestione
- e) avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
- f) continua tenuta sotto controllo delle attività;
- g) riesame di ogni modifica; e
- h) utilizzo di marchi e/o di ogni altro riferimento alla certificazione.

## 2.5.2 Audit di Rinnovo

Un audit di rinnovo della certificazione viene pianificato 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 dell'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.

Le attività di audit di rinnovo della certificazione possono aver necessità di un audit di Stage 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nel cliente, o nel contesto in cui il sistema di gestione opera (per esempio modifiche nella legislazione oppure modifiche in processi importanti). Tale esigenza viene valutata nel corso del Riesame della domanda

Gli audit di rinnovo devono essere pianificati per tempo, per questo l'Ufficio Commerciale contatta l'Organizzazione almeno 6 mesi prima della scadenza del certificato per poter inviare un preventivo di spesa e dare modo al cliente di valutare i costi e decidere se proseguire con l'iter certificativo.

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

- 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.

Quando, durante un audit di rinnovo della certificazione, siano identificate situazioni di non conformità di tipo maggiore, EQA stabilisce i tempi limite per l'attuazione di correzioni ed azioni correttive prima della scadenza della certificazione.

Qualora le attività di rinnovo non vengano completate con successo entro la data di scadenza del certificato, si procederà a seconda della casistica, come segue:

- L'attività di rinnovo (verifica e delibera) è iniziata prima o dopo la data di scadenza della certificazione ed è stata completata positivamente entro 6 mesi della data di scadenza della certificazione: a seguito della scadenza del certificato EQA può, entro 6 mesi, ripristinare la certificazione a patto che tutte le attività pendenti di rinnovo siano state completate positivamente. In questo caso, EQA emetterà un nuovo certificato mantenendo la storicità e pertanto riportando la prima data di emissione, ma evidenziando il periodo di non validità della certificazione – ovvero quello intercorrente fra la data di scadenza del precedente ciclo di certificazione e la nuova data di delibera. La data di scadenza sarà comunque basata sulla data del precedente ciclo di certificazione e sarà quindi inferiore a 3 anni.

- L'attività di rinnovo (verifica e delibera) è iniziata prima o dopo la data di scadenza della certificazione ma è terminata oltre i 6 mesi dalla data di scadenza, ma non oltre 1 anno dalla scadenza: a seguito della scadenza del

certificato EQA può, anche dopo i 6 mesi, ripristinare la certificazione a patto che tutte le attività pendenti di rinnovo siano state completate positivamente. In questo caso, EQA emetterà un nuovo certificato mantenendo la storicità e pertanto riportando la prima data di emissione, ma evidenziando il periodo di non validità della certificazione – ovvero quello intercorrente fra la data di scadenza del precedente ciclo di certificazione e la nuova data di delibera. La data di scadenza sarà comunque basata sulla data del precedente ciclo di certificazione e sarà quindi inferiore a 3 anni. La durata della verifica è pari ad un audit di stage 2 (e come minimo non inferiore alla durata di un rinnovo).

- L'attività di rinnovo (verifica e delibera) non viene completata entro 1 anno dopo la data di scadenza del certificato: EQA effettuerà un audit iniziale di certificazione emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità del certificato. Non si tratta quindi di rinnovo ma di una nuova certificazione.

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.

I certificati emessi dopo il rinnovo, pur avendo una data di delibera, verranno emessi rispettando la validità triennale del certificato, salvo vi siano richieste specifiche da parte dell'Organizzazione per anticiparne la scadenza.

## 2.6 AUDIT SPECIALI

### Estensione del campo di applicazione

EQA, in risposta ad una domanda di estensione del campo di applicazione di una certificazione già rilasciata, intraprende un riesame della domanda e stabilisce le attività di audit necessarie per decidere se possa essere, o meno, concessa l'estensione. L'estensione può riguardare una nuova sede aziendale oppure una nuova attività da certificare o non compresa sinora nel campo di applicazione del sistema di gestione. Tali attività possono essere eseguite unitamente ad un audit di sorveglianza o di rinnovo.

Nel caso in cui vengano effettuati in concomitanza con un audit di sorveglianza e richieste anticipatamente dall'organizzazione, EQA effettua un riesame della domanda (sempre con supporto del Lead Auditor qualificato) aggiungendo ai tempi normali previsti nella programmazione triennale quelli necessari per poter valutare l'estensione richiesta. La valutazione terrà conto di eventuali trasferimenti nonché di eventuali parti di sistema da analizzare per concedere una estensione di scopo.

Limitatamente al settore IAF 28 si ricorda che l'estensione di un processo realizzativo può essere concessa solo a seguito di verifica in un cantiere operativo e significativo.

### Audit con breve preavviso

Può essere necessario che EQA esegua audit con breve o senza preavviso a clienti certificati per indagare sui reclami, o in seguito a modifiche o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione.

In tali casi:

- EQA ha fornito al cliente le informazioni relative alla conduzione di questo tipo di audit tramite l'invio del Regolamento di certificazione
- EQA dispone particolare cura nella designazione del gruppo di audit a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di avanzare obiezioni sui membri del gruppo di audit.

## Attività supplementari

Gli audit supplementari vengono disposti :

- dal RGVI in seguito alla necessità di verificare in campo la chiusura di Non conformità
- dalla Direzione per verificare la chiusura di attività imputabili all'Organizzazione relativamente a Reclami o Ricorsi che riguardino la certificazione rilasciata
- dal RGVI in seguito alla necessità di effettuare un audit in campo e presso un cantiere al fine di confermare le attività presenti nel campo di applicazione (in caso di rinnovo)

Gli audit supplementari non possono venire preventivati, ma per l'addebito seguono il tariffario EQA in vigore; prima di procedere all'addebito l'Organizzazione viene preventivamente avvisata da EQA che comunica l'importo da addebitare .

## Audit di Market Surveillance

L'Ente di Accredimento può disporre nei confronti di EQA delle attività di market surveillance visit, a seguito dell'identificazione di situazioni critiche, segnalazioni e/o reclami scritti e oggettivamente motivati, di situazioni inadeguate delle quali l'Ente viene a conoscenza, o in caso di richiesta di estensione dell'accredimento in presenza di attività di verifica insufficienti per poter programmare un audit in accompagnamento.

L'azienda oggetto dell'attività di Market Surveillance viene scelta direttamente da Accredia, in base ad alcuni fattori di rischio (es: scopo del certificato, dimensioni dell'azienda, sede, gruppo di verifica).

Lo svolgimento di tali attività e il nominativo delle Organizzazioni vengono comunicate ad EQA con un preavviso minimo di 7 giorni (sette) lavorativi , con un invio del piano di audit entro 3 giorni (tre) lavorativi prima dell'effettuazione della market surveillance visit (in casi eccezionali entro 1 giorno lavorativo).

EQA provvederà all'immediata comunicazione all'Organizzazione selezionata, nonché all'invio del piano di audit una volta pervenuto. In caso di rifiuto da parte dell'Organizzazione prescelta, si procederà come previsto al punto 1.3.3. del presente Regolamento.

In sintesi, la verifica di Market Surveillance viene svolta presso l'organizzazione certificata, ma condotta direttamente dal personale Accredia, e non dall'Organismo. La verifica si svolge con l'aiuto di un questionario e alla presenza del personale dell'organizzazione (usualmente il solo Responsabile Qualità) e dell'Organismo (se possibile con la partecipazione di un membro del gruppo di verifica che ha condotto l'audit più recente). Questa attività di verifica non coincide con una attività di sorveglianza o rinnovo condotta dall'Organismo, ma è una giornata a sé stante.

## Audit Multisito

Nel caso in cui l'Organizzazione abbia più di una sede da auditare, vengono organizzati Audit Multisito. I processi svolti in tutti i siti devono essere sostanzialmente dello stesso genere ed avere le medesime modalità operative per quanto attiene ai metodi e procedure e devono essere gestiti con lo stesso sistema di gestione. EQA si allinea per le certificazioni multi sito a quanto previsto dalle linee guida IAF MD 1:2018 ed alle direttive ACCREDIA (RT05 se applicabile) Il campione è parzialmente non selettivo (includendo l'elemento casuale) e parzialmente selettivo sulla base dei seguenti fattori:

- a) esiti di verifiche ispettive interne o precedenti di EQA;
- b) reclami e/o altri aspetti concernenti azioni correttive e preventive;
- c) variazioni significative della dimensione delle sedi;
- d) variazione delle procedure di lavoro;
- e) modifiche dall'ultima visita di EQA;
- f) dispersione geografica;

La sede centrale viene verificata in occasione di ciascuna visita. Nel caso in cui i processi in ciascuna sede non siano gli stessi, o ad essi riconducibili, essi devono essere chiaramente identificati. In tal modo, il piano di campionamento predisposto da EQA includerà almeno un campione di

ciascun processo erogato dall'organizzazione (es. fabbricazione di componenti elettronici in una località, assemblaggio dello stesso componente a prodotti finiti fra loro diversi, della stessa società, in altre sedi distinte). Il sistema di gestione dell'organizzazione deve essere uguale per tutte le sedi ed essere gestito dalla sede centrale sotto il suo pieno controllo e soggetto al riesame della Direzione Centrale. Tutte le sedi collegate (inclusa la funzione amministrativa centrale) devono essere sottoposte ad audit interni da parte di personale qualificato e devono essere auditate in base al programma stabilito in fase di Riesame, prima che inizi l'audit di certificazione. EQA valuta che il sistema di gestione realizzato e reso operativo dall'organizzazione è conforme alla norma di riferimento rispetto cui si esegue l'audit di certificazione (sede centrale + sedi periferiche), comprese leggi cogenti/regolamenti applicabili. EQA valuta se l'organizzazione ha la capacità di raccogliere ed analizzare i dati (comprendendo, ma non limitatamente agli elementi sotto elencati) provenienti da tutti le sedi periferiche, compresa la sede centrale e la sua Direzione, ed ha autorità e capacità nell'introdurre mutamenti organizzativi se necessari:

- Documentazione e modifiche del Sistema di gestione.
- Riesame della direzione.
- Reclami ricevuti e loro trattamento.
- Valutazione delle AC intraprese.
- Pianificazione degli audit interni e valutazione dei relativi risultati.
- Eventuale previsione di cambiamenti attesi
- Variazione dei requisiti legali richiesti.

È bene precisare che non a tutte le organizzazioni che rientrano nella definizione di multi sito possono essere applicati i principi di campionamento definiti in questo paragrafo. EQA ritiene che non per tutte le norme di riferimento dei sistemi di gestione si possa adottare la certificazione multi sito. Infatti il campionamento multi sito non è fattibile dove la valutazione della variabilità dei fattori locali è un requisito della norma di riferimento, anche in caso di produzione dello stesso prodotto/processo. In considerazione del fatto che EQA limita i campionamenti sui siti, nel caso in cui ritenga che il campionamento ridotto sul numero dei siti non fornisca sufficiente garanzia sull'efficacia del sistema di gestione dell'organizzazione da certificare, EQA stabilisce alcune restrizioni in relazione a:

- Settore/scopo di certificazione e campo di applicazione o attività (es. basato sulla valutazione del rischio o complessità associata a quel settore o attività).
- Dimensione dei siti scelti per l'audit sul campione del multi sito.
- Variazioni a livello locale nell'implementazione del sistema di gestione quali necessità al frequente ricorso all'uso di piani di qualità specifici nell'ambito del sistema di gestione per affrontare diverse attività o diversi sistemi/ modalità contrattuali o diversi regolamenti/normative/leggi cogenti di riferimento.
- Presenza di siti temporanei che operano secondo il sistema di gestione dell'organizzazione e tuttavia non sono compresi nello scopo di certificazione.

## Audit Preliminare

Eqa contempla la possibilità di un audit di verifica preliminare subordinato alla richiesta esplicita dell'organizzazione oggetto di certificazione. L'Audit preliminare è indirizzato alla sola verifica dell'adeguatezza della documentazione necessaria alla richiesta e all'effettuazione dell'audit di riferimento. Il tempo impiegato nell'audit preliminare è estraneo al calcolo della durata di audit eseguito nel rispetto delle linee guide identificate dallo IAF MD 5:2015

## 2.7 ESECUZIONE DEGLI AUDIT – PRINCIPI GENERALI

### Modalità operative di effettuazione degli audit

La definizione delle date di effettuazione degli audit viene concordata dalla segreteria di EQA con l'Organizzazione, in base alle disponibilità dell'Organizzazione e degli auditor incaricati. Le date di attuazione dell'audit e la composizione del gruppo di audit vengono comunicate formalmente (a

mezzo e-mail) all'Organizzazione. L'Organizzazione ha il diritto di chiedere la sostituzione di uno o più membri del Gruppo di Audit, entro 7 giorni dalla ricezione della comunicazione, qualora esistano motivati conflitti di interesse o di non gradimento. EQA, prima dell'audit fissato, trasmette all'Organizzazione un piano di audit con il dettaglio operativo. Il piano può non essere formalizzato nel caso di audit di sorveglianza non programmata. Gli audit vengono svolti presso la sede (o le sedi ove applicabile) dell'Organizzazione; inoltre possono svolgersi anche al di fuori delle sedi dell'Organizzazione per verificare lo svolgimento di attività incluse nel campo di certificazione; rientrano in tale ambito le attività di tipo cantieristico e attività svolte presso sedi di altre organizzazioni. Nel corso dell'audit il Gruppo di Audit raccoglierà le informazioni necessarie per esprimere il proprio giudizio sul sistema di gestione mediante:

- esame della documentazione dell'Organizzazione,
- interviste con il personale,
- valutazione di esempi di attività svolta in precedenza (su base documentale) o di attività in essere in occasione dell'audit, anche presso cantieri esterni.

L'Organizzazione dovrà assicurare al Gruppo di Audit la possibilità di esaminare esempi di attività svolta per tutti i processi per i quali si richiede la certificazione, inclusi quei processi che vengono svolti al di fuori della sede dell'Organizzazione. Per tale motivo l'Organizzazione deve garantire l'accesso a tutti i suoi reparti e la possibilità di intervistare ogni persona addetta ad attività connesse con la certificazione richiesta. Laddove applicabile, l'Organizzazione deve comunicare a EQA preventivamente all'effettuazione dell'audit un elenco di attività esterne / cantieri verificabili in occasione dell'audit, comprensivo di localizzazione, tipo di attività svolta, stato di avanzamento. Se ritenuto opportuno e necessario può, a suo insindacabile giudizio, richiedere di verificare il sistema di gestione degli outsourcer dell'Organizzazione presso le proprie sedi; tale verifica può configurarsi come audit non programmato (straordinario) o essere inclusa nel tempo di audit programmato, ad esclusivo giudizio di EQA. La mancata possibilità di verificare il sistema di gestione di un outsourcer dell'Organizzazione può essere ritenuto motivo sufficiente per determinare un esito negativo relativamente al rilascio della certificazione o essere causa della sospensione del certificato emesso. Al termine di ogni audit il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un rapporto in cui vengono formalizzate le NC e le osservazioni.

### **Gestione dei rilevati riscontrati.**

Per ogni NC l'Organizzazione è tenuta a comunicare - entro il termine di 10 giorni lavorativi - una valutazione delle cause della NC e quali azioni intende attuare allo scopo di eliminare la NC, con il tempo di attuazione previsto; EQA può ritenere non accettabile un tempo di attuazione superiore a 90 giorni. Le azioni correttive devono essere correlate alle cause e dovrebbero prendere in esame la possibilità che la non conformità rilevata in forma puntuale possa essere presente anche in altre situazioni analoghe.

Di prassi EQA richiede di avere evidenza documentale dell'attuazione delle NC maggiori entro 90 giorni dalla data dell'audit, e potrebbe determinare un intervento presso il Cliente dell'Auditor; mentre l'evidenza dell'attuazione delle NC di grado 2 può non pervenire ed essere direttamente esaminata in occasione del successivo audit. Tuttavia, in base alle varie situazioni, può applicare, comunicandolo formalmente all'Organizzazione, una differente gestione della verifica delle azioni correttive adottate dall'Organizzazione.

Le osservazioni non sono vincolanti e pertanto non viene richiesta una gestione da parte dell'azienda in forma documentata. Gli auditor verificheranno, in occasione dell'audit successivo se l'Organizzazione ha preso in carico i rilievi e ha pertanto attuato appropriate azioni di miglioramento. In tal caso le osservazioni verranno analizzate e il responso indicato nell'audit report

Qualora le proposte non dovessero giungere entro i termini richiesti, e comunque entro il termine ultimo di 6 mesi dall'ultimo giorno di audit, EQA bloccherà l'iter certificativo e non potrà procedere con la delibera se non a fronte di un nuovo stage 2 effettuato presso la sede dell'Organizzazione.

Una volta ricevute le proposte vengono quindi sottoposte all'attenzione del RGVI per la valutazione: ad esito positivo la pratica ora completa viene trasmessa al Decision Maker per la relativa delibera e/o revisione tecnica. Nel primo caso verrà elaborato e trasmesso al cliente un nuovo certificato, mentre in caso di sorveglianza senza alcuna variazione, il mantenimento del sistema di gestione si considera confermato qualora non giungano da EQA ulteriori comunicazioni (come indicato nel rapporto di audit).

Qualora non fosse possibile verificare l'attuazione delle azioni correttive relative ad una o più Nc maggiori entro il termine di 6 mesi dopo l'ultimo giorno di audit di stage 2, EQA dovrà necessariamente effettuare un'altra fase 2 prima di poter raccomandare il rilascio della certificazione.

## **2.8 RINUNCIA, SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

### **2.8.1 RINUNCIA**

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione, ed alle attività di valutazione della conformità, in qualunque momento, e nei seguenti casi:

- a) nel caso non accetti eventuali variazioni del Regolamento di certificazione;
- b) nel caso non accetti eventuali variazioni delle condizioni economiche;
- c) nel caso di variazioni dei requisiti applicabili stabiliti dalla norme o dai documenti di riferimento.
- d) nel caso non intenda proseguire con le attività di certificazione del proprio sistema di gestione.

L'Organizzazione deve dare comunicazione riguardo la propria decisione :

→ Nei casi a) e b), entro 1 mese dalla data di notifica delle variazioni da parte di EQA

→ Nei casi c) e d) con un preavviso di 3 mesi rispetto al primo Audit in programmazione e comunque prima di concordare una data per una qualsiasi tipologia di audit.

EQA formalizza l'accettazione della rinuncia inviando una lettera tramite indirizzo di posta certificata.

Conseguentemente alla rinuncia, l'Organizzazione s'impegna a:

Restituire l'originale del Certificato;

Non utilizzare la dichiarazione di certificazione;

Eliminare da tutti i prodotti, documenti e siti internet ogni riferimento o simbolo relativo alla certificazione;

Cessare immediatamente l'utilizzo del Marchio e la distribuzione di ogni materiale che lo riproduca.

La rinuncia dell'Organizzazione ai servizi di EQA comporta da parte di EQA:

la cancellazione dell'Organizzazione dal registro delle certificazioni;

la comunicazione ad Accredia dell'avvenuta cancellazione tramite aggiornamento del file relativo alle aziende certificate

nel caso in cui l'Organizzazione appartenga al settore EA 28, il caricamento della lettera di Rinuncia come da procedura stabilita dalla convenzione AVCP/Accredia.

L'ammissione di una eventuale futura domanda di certificazione della stessa Organizzazione solo dopo una attenta valutazione da parte della Direzione di EQA.

### **2.8.2 SOSPENSIONE**

EQA sospende la certificazione di un'Organizzazione nei seguenti casi:

- il sistema di gestione certificato del cliente manchi, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione
- il cliente certificato non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione con la periodicità necessaria
- il cliente certificato richieda volontariamente la sospensione.
- in caso di Fallimento o altro procedimento legale.
- In caso di mancato pagamento da parte del cliente nei tempi concordati contrattualmente;

In caso di sospensione, il Certificato del cliente viene temporaneamente invalidato e deve pertanto astenersi dal pubblicizzare ulteriormente la

propria certificazione. La sospensione è di natura temporanea e si risolve quando il cliente ha risolto le non conformità che l'hanno generata. La durata della sospensione, così come le motivazioni che hanno portato a tale decisione, viene indicata sulla Lettera di sospensione inoltrata all'Organizzazione tramite posta elettronica certificata.

Qualora le motivazioni che abbiano portato alla sospensione vengano risolte entro il termine di scadenza indicato nella lettera, EQA provvederà al ripristino dell'iter certificativo. In caso contrario, EQA il giorno immediatamente successivo procederà con l'iter di Revoca (paragrafo successivo).

### 2.8.3 REVOCA

La revoca viene formalizzata all'Organizzazione tramite Lettera ed inviata tramite posta elettronica certificata. Il cliente, all'atto della ricezione della lettera, deve con immediatezza:

- Restituire l'originale del Certificato;
- Non utilizzare la dichiarazione di certificazione;
- Eliminare da tutti i prodotti, documenti e siti internet ogni riferimento o simbolo relativo alla certificazione;
- Cessare immediatamente l'utilizzo del Marchio e la distribuzione di ogni materiale che lo riproduca.

Come diretta conseguenza EQA provvede:

- Alla cancellazione dell'Organizzazione dal registro delle certificazioni;
- All'immediata comunicazione ad Accredia dell'avvenuta cancellazione tramite l'aggiornamento del file relativo alle aziende certificate

Inoltre, nel caso in cui l'Organizzazione appartenga al settore EA 28 (schema di certificazione iso 9001), EQA si adegua a quanto stabilito dalla convenzione ACCREDIA/AVCP effettuando il caricamento della lettera di Revoca come da procedura stabilita.

Una eventuale successiva richiesta di Certificazione da parte dell'Organizzazione verrà attentamente valutata dalla Direzione di EQA di concerto con RSIG, dopo le considerazioni del caso.

## 2.9 TRASFERIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Con il termine Trasferimento si intende la procedura con cui un Organismo di Certificazione subentra ad un altro che ha emesso un certificato di sistema di gestione, emettendone uno proprio con le medesime informazioni mantenendo la validità in corso.

L'attività di trasferimento non può essere effettuata in concomitanza con gli audit programmati nel triennio di certificazione in corso. Ne consegue che solo dopo aver terminato le operazioni di trasferimento ed aver emesso il certificato, sia possibile procedere con la programmazione del successivo audit previsto.

Condizioni essenziali per poter effettuare il Trasferimento sono che :

- il certificato da trasferire sia in corso di validità (ossia non sottoposto a provvedimenti di sospensione, ritiro, o scaduto) e abbia uno scopo compatibile con l'accreditamento di EQA;
- il certificato sia stato rilasciato da ente di certificazione accreditato da ACCREDIA o da altro Ente firmatario IAF o MLA al livello 3 e, ove applicabile, i livelli 4 e 5
- la validità del certificato non sia subordinata allo svolgimento di verifiche straordinarie rispetto al normale schema di sorveglianza dell'Organismo emittente;
- non vi siano procedimenti giudiziari in corso o condanne passate in giudicato per responsabilità da prodotto difettoso.

Se uno dei requisiti di cui sopra non fosse rispettato, la richiesta sarà trattata come nuova certificazione.

Nel caso in cui la certificazione sia stata rilasciata da un organismo di certificazione che ha cessato la propria attività o il cui accreditamento è scaduto, sia stato sospeso o ritirato, il trasferimento può essere effettuato

ma alle seguenti condizioni:

- Nel caso di Organismo di Certificazione sospeso: EQA deve effettuare sempre una verifica ispettiva della durata di almeno 1 giornata, on site, prima di poter trasferire il certificato. In base alle risultanze di questa verifica, EQA valuterà se sia o meno necessario proseguire ulteriormente con la verifica (o effettuare audit supplementari), o se procedere subito con il trasferimento del certificato.
- Nel caso di Organismo di Certificazione che ha cessato attività o è stato revocato o il cui accreditamento risulti scaduto: per l'emissione di un nuovo certificato EQA deve 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.

All'atto della ricezione della domanda di Trasferimento l'Organizzazione compila il Questionario informativo di EQA, inviando la documentazione in esso elencata. EQA verifica la completezza delle informazioni fornite interfacciandosi con l'Organizzazione richiedente al fine di ottenere la documentazione mancante. Qualora i rapporti di audit richiesti non siano resi disponibili o l'audit di sorveglianza o di rinnovo non sia stato completato come richiesto dal programma di audit del CAB precedente, non essendo in grado di effettuare le opportune valutazioni, EQA potrà solo procedere emettendo preventivo di nuova certificazione.

Vengono attentamente esaminati i rapporti degli audit effettuati dal CAB emittente nel triennio di validità del certificato in corso, le attività visionate, il programma triennale di audit e gli eventuali rilievi. In presenza di Non conformità di tipo maggiore in sospeso, devono essere fornite le correzioni e azioni correttive messe in atto e l'accettazione del CAB precedente. Se non presente, l'Organizzazione deve fornire spiegazione ed EQA procedere alla chiusura delle NC stesse, qualora ritenga le motivazioni accettabili.

In presenza di Non conformità minori, i cui trattamenti siano stati accettati dall'Organismo precedente ma la cui chiusura verrà convalidata in sede di audit, l'Organizzazione dovrà inoltrare copia delle NC, dei trattamenti inoltrati nonché dell'accettazione dell'Organismo stesso, affinché EQA possa fare le proprie valutazioni e verificare l'efficacia delle azioni correttive nel primo audit in programmazione.

Se l'azienda appartiene al settore IAF EA 28, EqA deve essere in grado di ricostruire le attività visionate su cantiere (anche documentalmente) in modo da avere una chiara visione del triennio e fare le opportune programmazioni al fine di confermare le attività presenti nello scopo di certificazione.

Qualora lo ritenga opportuno, EQA può incaricare un Auditor di effettuare un sopralluogo presso la sede dell'Organizzazione, per confermare alcune informazioni necessarie per procedere con il trasferimento.

L'eventuale sopralluogo condotto, concordato ovviamente con il potenziale cliente, non comporta l'addebito di costi aggiuntivi né l'invio di un piano poiché non trattasi di audit.

L'esito positivo darà seguito alle operazioni di transfer, mentre un esito negativo costringerà RCOM a "trattare" l'Organizzazione come un nuovo cliente emettendo preventivo di nuova certificazione

EQA, solo se autorizzata dal potenziale Cliente, può contattare direttamente il CAB precedente per farsi inviare eventuali informazioni o documenti necessari per portare a termine la pratica di transfer.

In presenza di eventuale rifiuto o di immotivata sospensione o revoca della certificazione in oggetto da parte del CAB in questione, EQA provvederà immediatamente a segnalare tale comportamento all'Ente di accreditamento.

Se in seguito alla segnalazione il CAB collaborasse, EQA procederà con le operazioni di transfer; in caso contrario si cercherà di ottenere le informazioni/documenti mancanti in altro modo. Se anche questa modalità non dovesse funzionare, vista la mancanza dei presupposti necessari, EQA



dovrà procedere trattando la richiesta come nuova certificazione, motivando al cliente la decisione presa

## 3. CONTROVERSIE

### 3.1 RECLAMI

Per Reclamo si intende l'esposizione di una insoddisfazione da parte di una qualsiasi Parte Interessata (Consumatori; Produttori, Pubblica Amministrazione, Organizzazioni clienti, Organismo di accreditamento, ecc.) rispetto ad un servizio erogato da EQA nell'ambito delle sue attività di certificazione, o nei confronti di un prodotto o servizio ceduto/erogato da un'organizzazione certificata da EQA.

Ogni reclamo che pervenga ad EQA in forma scritta, qualora si riferisca ad attività di erogazione di servizio/certificazione/controllo/ispezione di responsabilità dell'Istituto, viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie. Non vengono invece presi in considerazione eventuali Reclami che dovessero pervenire all'Istituto in forma anonima.

EQA ha reso disponibile sul proprio sito un modulo scaricabile e compilabile (Modulo Reclamo MOD 09.06) a cura della Parte interessata presentante reclamo, fornendo inoltre tutte le indicazioni per un corretto inoltro dello stesso

Nel processo di gestione del trattamento dei reclami EQA garantisce la riservatezza sia relativamente all'identità di chi lo ha effettuato che per quanto concerne i contenuti del reclamo stesso.

Una volta ricevuto un reclamo in forma scritta, EQA ha l'onere di confermare l'avvenuta ricezione - entro il termine di 7 gg - al soggetto che lo ha presentato, comunicandone l'eventuale presa in carico o, diversamente, le motivazioni per le quali viene rigettato.

Entro il termine massimo di 30 gg EQA deve aggiornare la parte interessata in merito ai risultati dell'analisi effettuata o, se non ancora conclusa, circa l'avanzamento della pratica e le eventuali misure adottate. Eventuali aggiornamenti saranno inoltrati alla parte interessata anche prima di tale termine, qualora ne faccia espressamente richiesta.

### 3.2 RICORSI

Per Ricorso si intende una opposizione scritta e motivata avversa a decisioni prese da EQA nei confronti di una Organizzazione cliente e/o Parte interessata a seguito di segnalazione o reclamo

EQA prende in carico ogni ricorso pervenuto per iscritto ed avente come oggetto la contestazione di una valutazione da essa effettuata nell'ambito dello svolgimento della propria attività di certificazione o inerente la gestione di precedenti reclami o segnalazioni ricevute. EQA ha reso disponibile sul proprio sito un modulo scaricabile e compilabile (Modulo Ricorso MOD 09.07) a cura della Parte interessata presentante Ricorso, fornendo inoltre tutte le indicazioni per un corretto inoltro dello stesso.

Trattandosi di opposizione ad una specifica decisione presa da EQA, il termine massimo per la presentazione del ricorso è stabilito in 60 gg dalla data in cui la decisione stessa è stata presa e comunicata.

Una volta ricevuto un Ricorso in forma scritta, EQA ha l'onere di confermare l'avvenuta ricezione - entro il termine di 30 gg - al soggetto che lo ha presentato, comunicandone l'eventuale presa in carico o, diversamente, le motivazioni per le quali viene rigettato. Qualora valuti fondato e ammissibile il ricorso, ne dà comunicazione al ricorrente avviando le opportune azioni. In caso contrario informa il ricorrente per iscritto delle motivazioni per le quali

non si ritiene accettabile. Entro il termine massimo di 90 gg EQA deve aggiornare la parte interessata in merito ai risultati dell'analisi effettuata. Eventuali aggiornamenti in merito l'avanzamento della pratica e le eventuali misure adottate potranno essere inoltrati alla parte interessata anche prima di tale termine, qualora il ricorrente ne faccia espressamente richiesta.

EQA garantisce la riservatezza sia dell'identità del soggetto ricorrente che dei contenuti del ricorso

### 3.3 GESTIONE CONTENZIOSI

Per ogni controversia comunque relativa al presente Regolamento, salvo che la stessa sia stata sottoposta a ricorso o reclamo ai sensi degli artt. 2.17 e 2.18, è competente in via esclusiva il Foro di Novara, laddove non considerata clausola vessatoria. In tal caso vale il codice del Commercio, nella versione vigente.

### 3.4 PENALI E CLAUSOLE RESCISSORIE

L'Organizzazione certificata o certificanda che ha in essere un contratto triennale di certificazione con EQA, oltre agli importi previsti per le attività già eseguite, è tenuta al pagamento delle seguenti penali:

- in caso di spostamento della data concordata per la verifica ispettiva, una volta confermata o trascorsi 7 gg dall'invio della comunicazione, il cliente è tenuto al pagamento di una penale pari a 200€
- in caso di disdetta del contratto di certificazione in essere per trasferimento ad altro Organismo di certificazione, l'Organizzazione è tenuta al versamento dell'importo residuo previsto dal contratto in essere (importo totale contrattuale del triennio dedotti gli importi degli eventuali audit già effettuati)
- qualora l'Organizzazione che rientri nella casistica di cui al punto b, abbia già concordato con EQA la data per l'audit, verrà addebitata un'ulteriore penale di 400,00 €

## 4. ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO

L'Organizzazione che richiede la certificazione accetta formalmente i contenuti del presente regolamento, mediante firma con timbro sull'ultima pagina della Proposta Economica. In caso di successivi aggiornamenti e modifiche EQA renderà disponibile il Regolamento tramite comunicazione all'Organizzazione mediante e-mail. L'Organizzazione ha 30 giorni di tempo per comunicare formalmente la mancata accettazione delle modifiche, atto che comporta la rinuncia alla certificazione. Passato il termine di 30 giorni senza comunicazioni da parte dell'Organizzazione, la nuova edizione del Regolamento verrà ritenuta accettata per silenzio assenso.

## 5. RESPONSABILITA'

L'Organizzazione si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor incaricati da EQA. EQA è esplicitamente esonerata da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale. EQA ha la responsabilità di verificare che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione sia in grado di gestire efficacemente l'osservanza delle leggi e norme cogenti relativamente ai prodotti forniti e/o servizi erogati, pur non assumendo alcuna responsabilità diretta in ordine alla adeguatezza delle scelte tecniche a tal fine adottate dall'Organizzazione - che rimane l'unica responsabile - né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge. La Certificazione da parte di EQA del Sistema di Gestione non esime l'Organizzazione dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di EQA. In particolare si conviene che nessuna responsabilità può derivare all'Istituto per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione a terzi, nei casi

contemplati dal D. Lgs. 6/09/2005 n.206 e s.m.i (Codice del consumo) della Direttiva CEE 85/374, in materia di responsabilità per danno di prodotti difettosi e per comportamenti, sistematici od occasionali, dell'Organizzazione stessa, non allineati a Leggi e/o Regolamenti. EQA non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività dell'Organizzazione o dai suoi prodotti, processi o servizi. EQA non è responsabile per eventuali inesattezze contenute in banche dati di Enti di Accreditamento e Controllo in particolare qualora i dati vengano dagli stessi trasmessi ad altre entità.

**E.Q.A. Italia Srl - Viale Ferrucci, 10 -28100 Novara**

**Tel. +39 032 .396101**

**Mail: [eqa@eqanetwork.com](mailto:eqa@eqanetwork.com)**