



Regolamento Certificazione Sistema di Gestione

Regolamento Certificazione Sistema di Gestione

1. Scopo e campo di applicazione

Il presente documento definisce le modalità con cui SQS gestisce l'iter di certificazione e le attività per il mantenimento della certificazione dei Sistemi di Gestione.

2. Condizioni generali

Impegni di SQS: SQS concede libero accesso ai propri servizi alle organizzazioni richiedenti la certificazione, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite. SQS può comunque rifiutarsi di accettare una domanda o di mantenere un contratto di certificazione con un cliente per dimostrate ragioni (es.: valori pubblicizzati dal richiedente, in ordine alla materia della certificazione, considerati non coerenti con quelli di SQS; dichiarazioni politiche in contrasto con il supporto all'ordine democratico, ecc.), informandone il richiedente. L'accesso alla certificazione non dipende dalle dimensioni del cliente o dalla sua appartenenza ad associazione o gruppo, né la certificazione risulta condizionata dal numero di certificazioni già rilasciate. Il sostegno economico di SQS è unicamente tratto dalla applicazione delle tariffe di certificazione, che sono proporzionate alle risorse necessarie per lo svolgimento del servizio. Il tariffario e la sua applicazione sono soggetti a vigilanza di un apposito Comitato di Salvaguardia imparzialità. SQS si obbliga a non esercitare attività di consulenza e ad assicurarsi che i valutatori utilizzati nelle attività di certificazione non abbiano avuto rapporti contrattuali con le organizzazioni interessate a partire dagli ultimi due anni dalla data dell'impegno assunto e per i due anni successivi a tale incarico. Le decisioni di SQS sono basate sulla valutazione di un insieme consistente di evidenze oggettive raccolte sia prima del rilascio della certificazione, sia successivamente, mediante controlli periodici. SQS non assume nessun obbligo circa l'esito positivo di tali attività e quindi di emissione del relativo certificato. Poiché le evidenze di conformità sono raccolte su base campionaria, l'esito positivo della verifica non garantisce pertanto la totale conformità ai requisiti. SQS riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse. Un apposito Comitato di Salvaguardia, rappresentativo delle parti interessate alla certificazione, ha il compito di vigilare sul rispetto dell'imparzialità.

Impegni dell'organizzazione: il cliente che intende raggiungere e mantenere una certificazione si impegna a:

- Soddisfare i requisiti di certificazione.
- Consentire lo svolgimento delle attività di verifica per la valutazione iniziale e per le sorveglianze, mettendo a disposizione di SQS tutti i documenti e le registrazioni pertinenti, consentendo l'accesso ai siti, alle apparecchiature e, in quanto previsto dallo schema nazionale di accreditamento, ai propri clienti.
- Consentire nelle attività di verifica la partecipazione di osservatori (valutatori di SQS in addestramento e/o ispettori degli enti di accreditamento).
- Mantenere una registrazione dei reclami, consentendo a SQS di prenderne visione e gestendoli con opportune azioni correttive.
- Informare SQS di ogni provvedimento amministrativo o giudiziario in corso, riguardante l'oggetto della certificazione. SQS si riserva il diritto, in questi casi, di effettuare le opportune attività di verifica anche con audit straordinari e di adottare eventuali provvedimenti di sospensione.
- Utilizzare la certificazione e il logo/marchio SQS secondo le disposizioni richiamate nel «Regolamento per i servizi e marchi di certificazione SQS».

Requisiti cogenti e limiti della certificazione: SQS ha la responsabilità di verificare a campione che il cliente conosca e sia in grado di gestire la conformità (compresa quella legale) relativa ai servizi da certificare, ma è solo il cliente l'unico responsabile del corretto svolgimento delle sue attività e dell'osservanza degli obblighi di legge connessi ai propri servizi forniti e agli obblighi contrattuali verso i propri clienti.

Registrazioni e riservatezza: SQS gestisce e conserva con riservatezza le informazioni ottenute negli iter di certificazione. Può farle conoscere solo a fronte di obblighi di legge o, nel caso di schemi accreditati, agli enti di accreditamento, enti coinvolti in specifici schemi (es. ministero), o secondo quanto previsto da relativi documenti IAF MD (es. altri enti di certificazione in caso di transfer). Le registrazioni sono conservate per l'intero ciclo di certificazione attuale e, in caso di ricertificazione, per il precedente, salvo disposizioni di legge più stringenti.

Durata del contratto: il contratto decorre dalla data di accettazione della richiesta di certificazione da parte di SQS fino alla scadenza del ciclo di certificazione (tre anni). Al contratto si applicano, oltre a quelle del presente Regolamento, le condizioni generali di vendita di SQS, definite in offerta, quelle definite sul «listino prezzi per la fornitura dei certificati» e sul «Regolamento per i servizi e marchi di certificazione SQS». Il contratto è annullato se entro dodici mesi dal suo perfezionamento, per motivi non dipendenti da SQS, non possa essere iniziato il processo di certificazione, e nei casi di revoca o ritiro del certificato.

3. Iter di certificazione

La certificazione può essere richiesta da qualunque tipo di organizzazione, di qualsiasi dimensione o natura, secondo i requisiti e vincoli imposti dai diversi schemi.

Richiesta di certificazione: per accedere al servizio, l'Organizzazione interessata richiede un'offerta a SQS, fornendo le informazioni necessarie attraverso la compilazione di uno specifico questionario. SQS, valutata la completezza delle informazioni ricevute e la propria capacità di fornire il servizio nei termini richiesti, invia un'offerta che, quando accettata, definisce l'aspetto anche economico del contratto. L'offerta comprende i costi relativi al programma di certificazione, comprensivo delle fasi della valutazione iniziale e delle attività di mantenimento della certificazione per la durata del ciclo di certificazione (tre anni).

Definizione dei tempi di audit: nella definizione dei tempi necessari per lo svolgimento della verifica applica le indicazioni cogenti previsti dai documenti di accreditamento applicabili.

Programma di audit: le attività previste per il ciclo triennale di certificazione prevedono:

- Un audit di certificazione, articolato in due fasi (Stage 1 e Stage 2) svolto presso la sede dell'Organizzazione
- Due audit di mantenimento, a cadenza annuale
- Un audit di ricertificazione.

Team di Audit: per avviare l'iter, SQS nomina e comunica in anticipo al cliente il Team di Audit, tenendo presenti la competenza degli auditor prescelti e l'assenza di loro potenziali o reali conflitti di ruolo e di interessi, eventuali esperti tecnici/osservatori. L'Organizzazione può chiedere, per giustificati motivi, il cambio parziale o totale del gruppo, motivandone per iscritto le ragioni.

Il gruppo di verifica può essere composto anche da auditor/ispettori non dipendenti dell'OdC, ma del cui operato l'OdC risponde.

Oggetto degli Audit: gli audit hanno lo scopo di verificare il soddisfacimento dei requisiti previsti dalle norme o prassi di riferimento, nonché dei requisiti indicati nel presente Regolamento.

Nel caso di attività stagionali o non svolte in ogni periodo dell'anno, le attività di audit devono essere svolte in momenti di produzione/erogazione attiva.

Esiti degli Audit: al termine di ciascuna fase dell'iter (audit di certificazione, mantenimento, ricertificazione) le situazioni di disallineamento rispetto ai requisiti di certificazione (Non Conformità, di seguito NC), così come eventuali spunti per il miglioramento, sono registrati dal responsabile del team di audit su apposito modulo lasciato in copia al cliente e dallo stesso controfirmato (Verbale preliminare).

Classificazione e trattamento delle Non Conformità

Nella classificazione di SQS, sono considerate:

- NC «maggiori» quelle che riguardano:
 - a. La mancata conformità a uno o più requisiti specifici della norma di riferimento o all'efficacia dei processi di controllo in atto.
 - b. La violazione sistematica o episodica di un requisito legale pertinente.
 - c. La sistematica violazione di un requisito previsto dalla stessa Organizzazione.
 - d. Più NC minori associate al medesimo requisito o aspetto potrebbero dar prova di una criticità sistemica e dunque costituire una NC maggiore.
 - e. La violazione dei Regolamenti di SQS applicabili.
 - Sono invece «minori» le NC che costituiscono episodiche violazioni di un requisito tali da non pregiudicare la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi.
 - Suggerimenti per il miglioramento continuo, sono raccomandazioni che segnalano:
 - a. Aspetti potenzialmente carenti dell'Organizzazione, tali da generare, se non gestiti, una NC.
 - b. Aspetti volti al miglioramento continuo dell'organizzazione.
 - Per continuare l'iter, spetta quindi all'Organizzazione indicare, nei tempi richiesti da SQS, le azioni correttive che intende attuare per correggere le NC rilevate:
 - In caso di NC maggiori tali azioni devono essere preventivamente approvate dal Responsabile del team di audit e devono realizzarsi entro 90 giorni dall'audit. La valutazione delle azioni correttive a fronte delle NC maggiori avviene mediante un apposito audit di follow up, salvo il caso in cui sia sufficiente, a discrezione di SQS, una valutazione solo documentale.
 - In caso di NC minori l'organizzazione dovrà realizzare le AC definite entro la successiva verifica di mantenimento.
- I suggerimenti per il miglioramento continuo devono essere gestiti dall'Organizzazione, che è tenuta, nel caso non voglia prenderle in considerazione, a registrarne le motivazioni.

Rilascio della certificazione: la decisione in merito al rilascio della certificazione spetta alla Commissione esperti di SQS che a questo scopo riesamina l'intera pratica e le informazioni pervenute dal responsabile del team di audit. Il rilascio non è possibile in caso di NC maggiori non ancora chiuse. La Commissione può decidere di:

- a. Approvare la certificazione, permettendo l'emissione del certificato
- b. Richiedere ulteriori chiarimenti in merito alle evidenze raccolte
- c. Richiedere eventuali attività supplementari di verifica, nel caso in cui le evidenze raccolte non supportino pienamente il giudizio di conformità, comunicandone la necessità al richiedente

La Commissione delibera sulla base delle evidenze fino a quel momento raggiunte, può comunque sempre disporre ulteriori attività di verifica, qualora lo ritenga necessario.

Audit di mantenimento: la conformità alla norma è oggetto di conferma da parte di SQS a seguito delle attività di mantenimento previste nel programma di audit del triennio. L'audit di prima verifica di mantenimento, dopo un audit di certificazione, deve essere condotto entro i 12 mesi dalla decisione di certificazione. Tutti gli altri audit di mantenimento devono essere condotti almeno con cadenza annuale. Gli audit di mantenimento hanno lo scopo di accertare che l'organizzazione certificata mantenga un efficace sistema di gestione, conforme ai requisiti della norma di riferimento applicabile e dei regolamenti di certificazione applicabili.

Audit integrati: quando ammesso è possibile svolgere audit integrati applicando quanto previsto da IAF MD 11 «Application of ISO/IEC 17021-1 for Audits of Integrated Management System».

Multi-sito pertinenti alle attività dell'organizzazione: si applica quanto previsto dal documento IAF MD 1 «Certification of Multiple Sites Based on Sampling».

Interruzione dell'iter: trascorsi dodici mesi dall'accettazione dell'offerta, senza che sia iniziato l'iter di certificazione, il contratto con l'Organizzazione si intende risolto. Nel caso di mancato rilascio della certificazione sono comunicate all'Organizzazione le motivazioni ed è indicato il tempo minimo ritenuto necessario prima di poter procedere ad un riesame della domanda.

Estensione o riduzione: il campo di applicazione del certificato all'interno del periodo di validità può essere oggetto di estensione su richiesta specifica dell'organizzazione o in seguito a modifiche concordate tra l'ente di certificazione e l'organizzazione. Spetta a SQS accettare o meno la richiesta, valutando le eventuali integrazioni contrattuali e la necessità di una verifica supplementare, combinata o meno con un audit già programmato. Le estensioni/riduzioni non influenzano la data di scadenza del certificato.

Audit supplementari: possono essere organizzati a giudizio di SQS presso l'Organizzazione nei seguenti casi (elenco esemplificativo e non esaustivo):

- a. Uso scorretto del logo/ marchio SQS
- b. Reclami per situazioni che possono intaccare l'immagine di SQS
- c. Per verificare l'attuazione di non conformità maggiori (follow-up)
- d. Per richieste emerse in fase di emissione del certificato
- e. Per la revoca della sospensione del certificato
- f. In caso di ricezione di notizie di incidenti gravi, gravissimi o mortali e/o eventuali provvedimenti giudiziari / gravi irregolarità o segnalazioni connesse con il sistema certificato
- g. In caso di modifiche del sistema di gestione, dell'assetto organizzativo o aziendale dell'Organizzazione
- h. A seguito di richieste specifiche da parte degli enti di accreditamento

Le eventuali NC sono registrate e trattate come nei casi delle verifiche di certificazione, di mantenimento o di ricertificazione.

Trasferimento della certificazione: il trasferimento di un certificato rilasciato da altro ente di certificazione, può essere perfezionato in qualsiasi momento nel ciclo triennale, presentando a SQS una richiesta e allegando il certificato e i rapporti d'audit dell'organismo di certificazione precedente, secondo le regole previste dall' IAF MD2 (es. l'ente a cui si subentra deve essere accreditato sotto «mutuo riconoscimento», certificato in corso di validità, ecc.). Il certificato emesso non si deve considerare come un nuovo certificato, rimanendo invariate le date di prima emissione e di scadenza.

Ricertificazione: il certificato di conformità è rinnovabile al suo scadere conformemente a quanto pattuito contrattualmente mediante emissione di nuova offerta, previa verifica del mantenimento delle medesime condizioni organizzative.

Ciò avviene a seguito di un audit di ricertificazione condotto come per la certificazione iniziale su tutti i requisiti previsti.

L'iter di rinnovo deve svolgersi entro il ciclo di certificazione esistente, con congruo anticipo rispetto alla scadenza dello stesso, in modo da disporre del tempo necessario per la gestione di eventuali NC.

Validità documenti di certificazione: la certificazione ha durata triennale. Il ciclo di certificazione inizia dalla data di delibera da parte della commissione di esperti. Il monitoraggio della scadenza del certificato è in capo all'organizzazione che dovrà organizzarsi per attivare l'iter di rinnovo con SQS, con congruo anticipo rispetto alla scadenza del certificato, evitando di perdere il diritto all'uso del logo/marchio di SQS e a dichiarare la certificazione dei propri servizi.

Documento di certificazione: il certificato riporta i seguenti riferimenti:

- Il nome e la localizzazione geografica dell'organizzazione inclusi tutti i siti coperti dal campo di applicazione di una certificazione multi-sito.
- Data di prima emissione, emissione corrente, data di scadenza coerente con il ciclo di rinnovo della certificazione.
- Il campo di applicazione della certificazione in riferimento al tipo di attività, prodotti e servizi, come applicabile a ciascun sito.
- Base normativa.
- Il numero di registrazione.

4. Altre Disposizioni

Registro delle Organizzazioni certificate: ottenuta la certificazione, il nome del cliente è inserito in un apposito elenco, consultabile sul sito www.sqsitalia.it.

Modifiche del campo di applicazione: l'organizzazione deve informare tempestivamente SQS delle modifiche che possano influenzare la propria capacità di soddisfare i requisiti di certificazione e SQS è tenuta a comunicare eventuali modifiche che riguardino i requisiti stessi. Il cliente è tenuto a comunicare ogni variazione che possa riguardare lo status giuridico, le sedi, l'assetto organizzativo e dei processi, il sistema di gestione, i documenti normativi di riferimento nonché le specifiche tecniche dei servizi certificati. SQS è tenuta a valutare in anticipo ogni modifica segnalata, decidendo al riguardo le azioni appropriate. Esse possono comprendere un audit supplementare (a spese del cliente) se le modifiche sono significative.

Modifiche delle norme tecniche o di certificazione: in caso di variazioni significative delle norme di riferimento di un certificato o dei requisiti di certificazione/accreditamento, SQS avverte per iscritto le organizzazioni dando le opportune istruzioni e il tempo sufficiente per l'adeguamento alla nuova normativa.

Sospensione della certificazione: SQS ha il diritto di sospendere la certificazione nei seguenti casi:

- Se l'audit di mantenimento rilevi NC che pregiudicano gravemente ed immediatamente le caratteristiche dei servizi certificati.
- Se a fronte di NC riscontrate in mantenimento, il cliente non attui le azioni correttive richieste entro il tempo prestabilito.
- In caso di reclami, azioni legali, o per la mancata segnalazione dei provvedimenti amministrativi o giudiziari.
- Qualora il cliente non permetta di effettuare le verifiche periodiche, o quelle straordinarie richieste dalla Commissione di esperti nei tempi previsti.
- Se il cliente non comunica a SQS le modifiche significative della propria organizzazione (apertura/chiusura siti, filiali, sedi secondarie, ecc.) o delle specifiche dei propri processi e/o servizi.
- Qualora il cliente faccia un uso scorretto o ingannevole della certificazione SQS.
- Qualora le attività di mantenimento non siano state legittimamente svolte da SQS a causa di un inadempimento contrattuale conseguente al mancato pagamento da parte dell'organizzazione delle tariffe di certificazione e comunicato da SQS al Cliente ai sensi dell'articolo 1460 del Codice civile.
- Qualora il cliente richieda formalmente la sospensione.
- Qualora il cliente non permetta l'accesso degli ispettori dell'ente di accreditamento.

La sospensione è deliberata dalla Commissione di esperti, cui spetta di indicare:

- La decorrenza, che parte dalla data di delibera della Commissione.
- La durata, che varia in funzione di quando viene decisa la sospensione e non può superare i sei mesi.
- L'oggetto specifico, potendo riguardare anche solo una parte del campo di applicazione.
- Le condizioni alle quali la validità della certificazione può essere ripristinata.

Il periodo di sospensione non modifica la scadenza del certificato. Durante il periodo di sospensione, l'organizzazione non può utilizzare il marchio/logo e dare pubblicità alla certificazione.

Spetta al cliente certificato intraprendere ogni azione atta al ripristino della conformità, dandone notizia a SQS che ha diritto a spese del cliente di accertare tale ripristino anche con una verifica straordinaria.

Revoca della certificazione: la certificazione può essere revocata da SQS in base alle seguenti condizioni:

- Se non siano state eliminate le cause che hanno provocato la sospensione della certificazione, nei termini previsti.
- Per NC gravissime che pregiudicano, oltre che le caratteristiche qualitative dei servizi certificati, anche la stessa immagine di SQS.
- Per mancato adeguamento, nei tempi comunicati da SQS, ai requisiti richiesti per la certificazione.
- Per mancata solvenza: in caso di mancato pagamento dei servizi SQS, a fronte di solleciti in forma scritta, si procede con una revoca della certificazione e il deprezzamento dalla lista delle organizzazioni certificate.

La decisione di revoca, su delibera conforme della Commissione esperti di SQS, ha effetto dal giorno della comunicazione della delibera stessa.

Rinuncia alla certificazione: il cliente può rinunciare alla certificazione:

- Dandone disdetta scritta a SQS nel rispetto delle Condizioni generali di vendita riportate in offerta e negli altri regolamenti sopraccitati.
- Nel caso di revisione non accettata delle regole SQS di certificazione o dei requisiti di certificazione.
- In caso di cessazione dell'attività.

La rinuncia ha effetto dalla data della sua comunicazione, in caso di rinuncia con effetto immediato. Altrimenti il certificato rimane valido fino alla data in cui si sarebbe dovuto svolgere l'audit annuale (se mantenimento) o fino alla scadenza naturale.

Effetti della revoca e della rinuncia: in caso di revoca e di rinuncia alla certificazione, SQS provvede a cancellare il nome del cliente dal proprio registro e a ritirare il certificato. Il cliente si impegna a non utilizzare il certificato e ad eliminare da ogni documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo alla certificazione annullata. Tali condizioni si applicano anche nel caso di certificati che, superata la data di scadenza, non siano stati rinnovati.

Uso del certificato e del logo/marchio di SQS e UNI: i marchi di certificazione SQS e UNI (ove presente) possono essere utilizzati a partire dalla data di emissione del certificato, quale strumento pubblicitario nei rapporti commerciali, come attestazione di una avvenuta procedura di certificazione e, nella fattispecie, per comunicazioni digitali su documenti commerciali, brochure e inserzioni pubblicitarie, ma non su prodotti, imballaggi primari o secondari, schede tecniche o istruzioni tecniche e istruzioni operative di prodotti, rapporti e certificati sulla fornitura di un determinato servizio (ad. es. in relazione a prove di laboratorio, certificati di taratura e servizi di ispezione, certificati di formazione o certificati di conformità di prodotti, etc.) (doc. «Regolamento servizi e marchi di certificazione SQS» e doc. «Regolamento per l'utilizzo del marchio UNI» par. A4 - marchio UNI di organizzazione»).

Reclami e ricorsi: SQS esamina e tratta i reclami ricevuti dai Clienti e relativi ai servizi resi da SQS nonché quelli relativi a servizi resi dai propri Clienti agli utilizzatori.

I reclami che pervengono a SQS, senza discriminazione alcuna, vengono presi in esame e gestiti da SQS stessa (mai da personale esterno), in quanto unica responsabile delle decisioni eventualmente prese al riguardo. La gestione dei reclami e ricorsi è esplicitata nel Regolamento per i servizi e marchi di certificazione SQS, consultabile e scaricabile dal sito www.sqsitalia.it.