

Titolo:     **REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI  
SISTEMI QUALITÀ AZIENDALI**

NO.     :     **RSGQ**

Ed.01

09	04.04.2024		
08	01.10.2023		
07	26.05.2020		
06	25.03.2020		
05	01.09.2018		
04	01.01.2018		
03	21.10.2016		
02	22.07.2016		
01	26.05.2016		
00	10.05.2016		
Rev.	Data	Emessa da RQ	Approvata da DDC

## INDICE

1	Presentazione della E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione .....	4
2	Scopo e campo di applicazione .....	4
3	<b>Riferimenti normativi</b> .....	4
4	Definizioni .....	5
5	Principi alla base dell'operato di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.....	5
	<b>5.1 Imparzialità</b> .....	5
	<b>5.2 Competenza</b> .....	6
	<b>5.3 Responsabilità</b> .....	7
	<b>5.4 Trasparenza</b> .....	7
	<b>5.5 Riservatezza</b> .....	7
6	Doveri e diritti dell'organizzazione .....	8
	<b>6.1 Doveri dell'organizzazione</b> .....	8
	<b>6.2 Doveri relativi alla verifica ispettiva</b> .....	10
	<b>6.3 Diritti dell'Organizzazione</b> .....	10
7	Condizioni economiche e contrattuali .....	10
	<b>7.1 Tariffe</b> .....	10
	<b>7.2 Compensi Dovuti ad E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione</b> .....	11
	<b>7.3 Condizioni di pagamento</b> .....	11
	<b>7.4 Caratteristiche e Tempistiche Contrattuali</b> .....	11
8	Procedura di certificazione .....	12
	<b>8.1 Presentazione della domanda di certificazione</b> .....	12
	<b>8.2 Gestione della verifica ispettiva di certificazione</b> .....	14
	8.2.1 Gestione verifica .....	14
	8.2.2 Conduzione della verifica .....	15
	8.2.3 Attività di verifica di fase 1 e pianificazione fase 2 .....	17
	8.2.4 Verifica di fase 2 .....	19
	8.2.5 Verifica supplementare.....	23
	8.2.6 Audit speciali .....	24
	8.2.7 Market Surveillance Audit e verifiche sotto osservazione ACCREDIA ...	24
	8.2.8 Audit in remoto .....	25
	8.2.9 Mantenimento della certificazione .....	26
	8.2.10 Rinnovo della certificazione.....	28
	8.2.11 Verifiche Ispettive e sicurezza sul luogo di lavoro .....	29
	8.2.12 Azioni intraprese da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione in caso di rifiuto da parte del Licenziatario di effettuare la verifica di rinnovo.....	30
	8.2.13 Validità ed estensione/riduzione della certificazione .....	30
9	Riduzioni parziali o globali , per intero o in parte al campo di applicazione della certificazione comminate da E.L.T.I.srl - Divisione Certificazione .....	30
	<b>9.1 Riduzioni conseguenti a modifiche apportate dall'organizzazione al sistema di gestione per la qualità a seguito di notifica da parte del Licenziatario</b> .....	30
	<b>9.2 Riduzioni conseguenti a modifiche apportate dall'organizzazione al sistema di gestione per la qualità e rilevate in fase di verifica dal RGVI</b>	30
	<b>9.3 Riduzioni al campo di applicazione della certificazione apportate a seguito di segnalazioni pervenute sull'operato dell'organizzazione</b> .....	30

<b>9.4</b>	<b>Riduzioni al campo di applicazione della certificazione dovute a parziali cambi di attività produttive</b>	31
<b>9.5</b>	<b>Riduzioni al campo di applicazione della certificazione dovute al mancato soddisfacimento dei requisiti normativi</b>	31
10	Iscrizione dell'Organizzazione nel registro aziende certificate E.L.T.I. srl- Divisione Certificazione	31
11	Sospensione della certificazione	31
12	Revoca della certificazione	32
13	Rinuncia alla certificazione	33
14	Modifiche dei requisiti di certificazione	33
<b>14.1</b>	<b>Modifiche alle norme per la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità</b>	33
<b>14.2</b>	<b>Modifiche al regolamento</b>	33
<b>14.3</b>	<b>Modifiche apportate dall'organizzazione al sistema di gestione per la qualità</b>	34
15	Trasferimento di certificati accreditati	34
<b>15.1</b>	<b>Accreditamento</b>	34
<b>15.2</b>	<b>Riesame preventivo</b>	35
<b>15.3</b>	<b>Certificazione</b>	36
16	Reclami, Ricorsi e Contenziosi	37
<b>16.1</b>	<b>Reclami</b>	37
<b>16.2</b>	<b>Ricorsi</b>	37
<b>16.3</b>	<b>Contenziosi. Foro esclusivo</b>	38
17	Sensibilizzazione soggetti in possesso della certificazione	38
18	Uso del logo e del certificato E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione	38
<b>18.1</b>	<b>Uso del logo E.L.T.I.</b>	39
<b>18.2</b>	<b>Uso scorretto del logo e del certificato E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione</b>	40
<b>18.3</b>	<b>Uso del logo in caso di sospensione, revoca o rinuncia alla certificazione</b>	41
19	Uso del Marchio Accredia	41
20	Informativa ai sensi del Reg. UE 2016/679	41



## **1 Presentazione della E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione**

L'Organismo di Certificazione per i sistemi di gestione E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione (di seguito denominato OdC) offre servizi di certificazione di sistemi di gestione in accordo alla norma ISO/IEC 17021-1 ed in virtù di quanto previsto dall'accreditamento rilasciato da Accredia, per i relativi schemi e settori di Accreditazione si veda il sito ([www.accredia.it](http://www.accredia.it)).

La E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione si sostiene autofinanziandosi con i proventi derivanti dalle seguenti attività:

- ✓ Certificazioni di sistemi di gestione;
- ✓ Certificazioni del Personale;
- ✓ Certificazione Impianti Ascensore.

Si sottolinea inoltre che la E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione non offre o fornisce consulenze relative ai sistemi di gestione, al fine di garantire una valutazione di conformità da una terza parte imparziale e competente e di aumentare il valore della certificazione.

L'Organismo di Certificazione E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione capisce l'importanza dell'imparzialità durante l'esecuzione delle attività di certificazione di sistemi di gestione, gestisce i conflitti di interessi e garantisce l'obiettività delle sue attività di certificazione di sistemi di gestione.

## **2 Scopo e campo di applicazione**

Il presente regolamento definisce e descrive le condizioni e le procedure applicate dalla E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per la certificazione, il mantenimento ed il rinnovo di Sistemi di Gestione Aziendale (Sistemi di Gestione per la Qualità), implementati da Organizzazioni fornitrici di prodotti e/o servizi in accordo a norme nazionali o internazionali riconosciute.

Questo regolamento descrive inoltre le responsabilità che l'OdC E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione e il cliente (organizzazione il cui sistema di gestione è sottoposto ad audit a fini di certificazione) devono assolvere durante il periodo di validità del contratto di certificazione.

Lo scopo delle attività di certificazione è quello di fornire, con un adeguato livello di confidenza, un'assicurazione indipendente che l'Organizzazione operi in ottemperanza ai requisiti definiti dalle normative sui Sistemi di Gestione Aziendale (UNI EN ISO 9001).

La verifica viene condotta con la metodologia del campionamento. Ne consegue che l'assenza di non conformità non garantisce la totale assenza di anomalie nelle aree verificate e/o in altre aree. Il cliente certificato, e non l'OdC E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, ha la responsabilità del costante conseguimento dei risultati attesi relativi all'attuazione della norma di sistema di gestione e della conformità ai requisiti di certificazione.

L'OdC E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ha la responsabilità di valutare evidenze oggettive sufficienti su cui fondare la decisione di certificazione. Sulla base delle conclusioni dell'audit, l'OdC prende la decisione di rilasciare la certificazione, se vi è sufficiente evidenza di conformità, o di non rilasciarla, se non sussiste tale evidenza.

La certificazione rilasciata da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione è relativa esclusivamente alle attività identificate nel relativo scopo di certificazione. Per scopo di certificazione si intendono le informazioni inerenti la normativa di riferimento ed i prodotti / servizi oggetto del sistema qualità aziendale come riportate nel certificato di conformità emesso da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

## **3 Riferimenti normativi**

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 "Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione - Parte 1: Requisiti"
- UNI CEI EN ISO/IEC TS 17021-3:2017 - " Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione. Parte 3:

requisiti di competenza per gli audit e la certificazione di sistemi di gestione per la qualità"

- UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti"
- UNI EN ISO 19011:2018 "Linea Guida per gli audit di sistemi di gestione"
- IAF ID 1: QMS Scopes of Accreditation
- IAF MD1: "Certification of Multi Site Based on Sampling"
- IAF MD2: "Transfer of Accredited Certification of Management Systems"
- IAF MD4: "Use of Computer Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems"
- IAF MD5: "Iaf Mandatory Document for duration of QMS and EMS Audits"
- IAF ID3: "Documento informativo per la gestione di eventi straordinari o circostanze che influenzano AB, CAB e organizzazioni certificate";
- IAF ID12 "Principi sulla valutazione remota".
- RG 01 Accredia - Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione e ispezione - parte generale
- RG 01-01 Accredia - Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione del Sistema di Gestione;
- RG 09 Accredia - Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA

Si considerano applicabili per i sistemi di gestione tutti i documenti previsti dagli Enti di Accreditamento ad integrazione delle norme citate

Nota: per quanto riguarda i riferimenti normativi datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente regolamento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento (compresi gli aggiornamenti).

#### **4 Definizioni**

Per la terminologia riguardante la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità valgono le definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000 e nella UNI EN ISO 9000.

### **5 Principi alla base dell'operato di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione**

#### **5.1 Imparzialità**

La E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione al fine di dimostrare il proprio impegno a garantire nello svolgimento delle proprie attività di certificazione dei sistemi di gestione una condotta imparziale si impegna a:

- a. non offrire e svolgere né direttamente né indirettamente prestazioni di consulenza (progettazione, attuazione e mantenimento) relativa a sistemi di gestione a tutela della propria indipendenza, imparzialità, correttezza e trasparenza nell'erogazione delle attività di certificazione in accordo al presente documento e a quanto stabilito dalla ISO/IEC 17021-1;
- b. non offrire e/o pubblicizzare le proprie attività in collegamento a organizzazioni che erogano servizi di consulenza su sistemi di gestione, facendo sottintendere che la certificazione sarebbe più facile, rapida o meno costosa qualora venisse usata una determinata organizzazione di consulenza;
- c. non impiegare personale che ha svolto attività di consulenza sul sistema di gestione, compreso quello che opera a livello direzionale, in audit o in altre attività di certificazione, se è stato coinvolto in attività di consulenza sullo stesso sistema di gestione, nei confronti del cliente in questione, nei due anni successivi alla fine della prestazione di consulenza;
- d. non certificare il sistema di gestione di un cliente che ha ricevuto prestazioni di consulenza per il sistema di gestione o per gli audit interni, qualora la relazione fra l'organizzazione di consulenza e E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione stessa.

- e. non affida all'esterno attività di audit ad un'organizzazione di consulenza in materia di sistemi di gestione, poiché questo fatto costituisce una minaccia inaccettabile all'imparzialità;
- f. non rilasciare una certificazione qualora vi siano aspetti che minacciano l'imparzialità;
- g. si impegna ad evitare che altri soggetti pubblicizzino i propri servizi come tali da facilitare il conseguimento delle proprie certificazioni o comunque correlati alle attività certificativa svolta o, in ogni caso ad intervenire tempestivamente per rimuove situazioni di questo tipo;
- h. consentire libero l'accesso ai servizi offerti a tutte le organizzazioni che sottoscrivono l'osservanza dei requisiti del presente regolamento;
- i. non applicare condizioni indebite di carattere finanziario o di altra natura, così come a non condizionare l'accesso al servizio di certificazione dalle dimensioni dell'organizzazione o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo o di altre caratteristiche dello stesso;
- j. gestisce i conflitti di interesse e garantisce l'obiettività delle proprie attività di certificazione dei sistemi di gestione, effettuando apposita valutazione dei rischi.
- k. non certificare un altro organismo di certificazione per le sue attività di certificazione di sistemi di gestione;
- l. mantenere aggiornata tutta la documentazione destinata ai richiedenti/licenziatari della certificazione;
- m. fornire, su richiesta, tramite e-mail/fax/posta, una descrizione dei mezzi con cui E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione garantisce la sua stabilità finanziaria e informazioni sulle tariffe applicate a chi presenta domanda ed ai clienti certificati;
- n. fornire su richiesta, informazioni riguardanti la struttura direttiva con cui E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione opera, compreso il Comitato di salvaguardia dell'imparzialità;
- o. ad informare per iscritto il licenziatario dell'eventuale rinuncia/revoca/sospensione dell'accreditamento nello schema di riferimento del licenziatario, e supporta il licenziatario nella fase di passaggio ad altro OdC accreditato, garantendo tale attività con accordo di mutuo riconoscimento.

Ai fini della garanzia della salvaguardia dell'indipendenza, dell'imparzialità e della competenza dell'attività di certificazione dei sistemi di gestione nello svolgimento delle proprie attività di certificazione la E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione è soggetta:

- alla supervisione delle attività da parte di un comitato competente per la salvaguardia dell'imparzialità;
- a Comunicare al Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità e per conoscenza ad Accredia il caso in cui risulti un coinvolgimento delle organizzazioni certificate in procedimenti giudiziari conseguenti a violazioni di leggi concernenti servizi erogati o comunque afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione, al fine di attivare nei confronti delle organizzazioni coinvolte opportune azioni;
- comunicare, qualora ne sia formalmente informato, a ACCREDIA i casi in cui aziende certificate sono coinvolte in processi conseguenti alle leggi sulle responsabilità da prodotto/servizio difettoso;
- comunicare alle organizzazioni la richiesta di autorizzazione alla presenza degli ispettori ACCREDIA;
- comunicare all'azienda i nomi del personale ispettivo in addestramento ed in supervisione;
- a prendere decisioni basate su evidenze oggettive di conformità/non conformità;
- a garantire la competenza, eticità e formazione del proprio personale.

## 5.2 Competenza

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione al fine di rilasciare una certificazione che trasmetta fiducia nella Certificazione dei Sistemi di Gestione utilizza personale che possiede la



competenza sufficiente per gestire il tipo e la gamma dei programmi di audit e gli altri compiti da svolgere in accordo al presente documento e a quanto stabilito dalla ISO/IEC 17021-1 e ISO/IEC 17021-3.

Al fine di garantire il proprio operato e quello del proprio personale dipendente e/o esterno coinvolto nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto la E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione:

- verifica che il proprio personale dipendente e/o esterno sia in possesso della qualifica richiesta dalle norme di riferimento;
- controlla il rispetto da parte di tutti i soggetti dell'OdC dei doveri e degli obblighi propri dell'OdC incluso il rispetto di tutte le regole del sistema di gestione proprio dell'OdC accreditato, ivi comprese quelle in materia di indipendenza, di conflitto di interesse e relative al trattamento dei dati.

### **5.3 Responsabilità**

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ha la responsabilità di valutare evidenze oggettive sufficienti su cui basare le proprie decisioni. Si sottolinea che ogni audit è basato su un campionamento del sistema di gestione dell'organizzazione richiedente e quindi non costituisce garanzia del 100% di conformità ai requisiti.

### **5.4 Trasparenza**

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione al fine di accrescere la fiducia circa l'integrità e la credibilità della certificazione provvede a divulgare con il presente Regolamento informazioni circa:

- i suoi processi di audit e per rilasciare, mantenere, rinnovare, sospendere, ripristinare o revocare la certificazione ovvero estendere o ridurre il campo di applicazione;
- i tipi di sistema di gestione e schemi di certificazione nei quali opera mediante rinvio al sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it);
- l'utilizzo del nome di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione e del marchio o logo di certificazione;
- i processi per gestire le richieste di informazioni, i reclami e i riscorsi con la presenza di apposito modulo di richiesta presente sul sito [www.elti.it](http://www.elti.it);
- la politica relativa all'imparzialità pubblicata sul sito [www.elti.it](http://www.elti.it).

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione inoltre fornisce su richiesta scritta informazioni circa:

- l'area geografica in cui opera;
- lo stato di una specifica certificazione (ACCREDIA dispone di un sito pubblico ([www.accredia.it](http://www.accredia.it)), nel quale i Certificati sono visibili e aggiornati periodicamente), comprese le date di emissione e scadenza del certificato.
- il nome, i documenti normativi correlati, il campo di applicazione e la posizione geografica (città e paese) di uno specifico cliente certificato.

Tali informazioni possono essere rese pubbliche da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione su qualsiasi mezzo ritenuto opportuno e senza richiesta. Su richiesta scritta del cliente l'accesso a determinate informazioni può essere limitato (per esempio per ragioni di sicurezza).

Inoltre E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione consente su richiesta scritta e motivata l'accesso e/o divulgazione di informazioni non riservate relative alla conclusione di audit particolari (esempio audit in risposta a reclami).

Tutte le informazioni fornite dalla E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ai clienti e al mercato, comprese il materiale pubblicitario sono accurate e tali da non trarre in inganno.

### **5.5 Riservatezza**

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione garantisce la completa riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni ottenute o generate dall'esecuzione delle attività di certificazione riguardanti le



organizzazioni richiedenti/licenziatarie in linea con le informative e i consensi reciprocamente ottenuti.

Tutte le informazioni tranne quelle rese pubbliche dal cliente devono essere considerate riservate.

Le informazioni non saranno divulgate a terzi da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione senza il consenso scritto dell'organizzazione stessa, ad eccezione di quanto richiesto dalla ISO/IEC 17021-1 e riportato nel Registro aziende certificate.

Nei caso in cui la legge preveda che talune informazioni debbano essere rese note e divulgate a terzi, ovvero quando autorizzato da disposizioni contrattuali (come quelle verso Accredia), la E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ne darà comunicazione all'organizzazione salvo che ciò non sia proibito dalla legge.

Le informazioni riguardanti il cliente provenienti da fonti diverse da quella del cliente (es. reclami, autorità legislativa, ecc.) sono trattate come informazioni riservate.

Per la natura del lavoro svolto la E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ed il suo personale possono venire a conoscenza di informazioni tecniche e commerciali riguardanti i prodotti e/o servizi dell'Organizzazione. L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni della E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione coinvolte nell'iter di certificazione, all'Organizzazione cliente e all'Ente di Accreditamento. Tutte le persone coinvolte nel processo di certificazione o che per altri motivi hanno accesso agli uffici della E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, sia esterne che interne, sottoscrivono un apposito impegno di riservatezza e sono tenuti ad assicurare il proprio impegno a non divulgare a terzi, se non a seguito d'autorizzazione scritta dell'Organizzazione, eventuali informazioni raccolte durante le attività di verifica.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione garantisce di svolgere le attività oggetto del contratto esclusivamente nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs.196/2003 e Regolamento UE 2016/679 GDPR in materia di privacy (vedi paragrafo 20 del presente regolamento).

L'Organizzazione deve altresì garantire di rispettare la normativa cogente sulla privacy relativamente al trattamento di tutte le informazioni e dati forniti a E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione durante i processi, in occasione o in adempimento del presente contratto, con particolare riferimento alla richiesta di preventiva autorizzazione obbligatoria per i dati di terzi.

## **6 Doveri e diritti dell'organizzazione**

### **6.1 Doveri dell'organizzazione**

L'Organizzazione deve avere un sistema di gestione documentato in accordo ai requisiti della normativa di riferimento prescelta per la certificazione e deve dimostrare di utilizzare operativamente il sistema di gestione in accordo alla normativa di riferimento relativamente al campo di applicazione del sistema stesso.

L'Organizzazione è tenuta a:

- a. attenersi sempre alle disposizioni applicabili dal presente regolamento (l'accettazione del presente regolamento avviene tramite firma nella domanda di certificazione);
- b. definire per quanto attiene la certificazione l'Organizzazione:
  - lo scopo/campo di applicazione del sistema;
  - eventuali esclusioni di requisiti normativi e delle relative motivazioni;
  - una illustrazione dei processi (e relative interazioni) che rientrano nel campo di applicazione del sistema (anche facendo ricorso a documentazione grafica o descrittiva);
- c. aver effettuato almeno un riesame della direzione ed una verifica ispettiva interna completa;
- d. garantire le condizioni necessarie per la conduzione della verifica: disponibilità della documentazione per il suo esame, accesso a tutte le aree, alle registrazioni (inclusi i rapporti delle verifiche ispettive interne) e disponibilità del personale durante ogni verifica;



- e. fornire il nominativo della società di consulenza e/o dei consulenti che hanno eventualmente seguito lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità;
- f. rimanere l'unica responsabile dell'osservanza delle disposizioni legislative in vigore relative all'Organizzazione stessa e/o ai prodotti / servizi erogati, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte dell'OdC E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione;
- g. garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dei valutatori incaricati da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, che risulta pertanto esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata e/o incompleta comunicazione dei dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondono alla reale situazione aziendale;
- h. mantenere una volta certificata, la propria struttura conforme ai requisiti richiesti dalle norme precisate nel certificato, durante l'intero periodo di validità della certificazione;
- i. conformare - e a mantenere conforme - i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili. Poiché la certificazione riguarda solo la conformità del sistema di gestione dell'Organizzazione alla norma di riferimento e non costituisce pertanto un attestato del rispetto dei predetti requisiti cogenti;
- j. avere la responsabilità del costante conseguimento dei risultati attesi relativi all'attuazione della norma di sistema di gestione e della conformità i requisiti di certificazione;
- k. comunicare modifiche relative a:
  - aspetti legali con particolare attenzione a:
    - ✓ comunicare tempestivamente all'OdC E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative alla produzione/erogazione di prodotti/servizi connessi alla certificazione;
    - ✓ comunicare immediatamente all'OdC E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
    - ✓ mantenere informato l'OdC E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione sugli sviluppi dei suddetti procedimenti;
  - commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
  - 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.

Per verificare tali modifiche E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione si riserva il diritto di effettuare audit senza preavviso da eseguire come descritto nel presente regolamento.

Nell'ambito delle attività di verifica, i valutatori E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione considerano come interlocutori i rappresentanti dell'Organizzazione indicati nell'organigramma del sistema di gestione oggetto di certificazione; se l'Organizzazione intende far partecipare altre persone (es: consulenti) è tenuta in ogni modo ad assicurare che il loro ruolo sia esclusivamente quello di osservatore.

L'Organizzazione deve inoltre stabilire, se necessario, e individuare personale ad hoc (guida aziendale) per stabilire contatti e tempi per le interviste, visite nei reparti produttivi e relative condizioni di sicurezza, fornire chiarimenti o assistenza se necessario, mantenendone la responsabilità per tutta la durata della verifica.

Con l'accettazione del presente Regolamento l'Organizzazione conviene che:

- ✓ nel caso di danni a terzi, arrecati dalla propria attività o dai propri prodotti/servizi, e nel caso di violazioni di obblighi di legge, nessuna responsabilità può essere attribuita a E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione;



- ✓ che le attività svolte da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione in merito alla certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità non sono in alcun modo alternative a quelle intraprese dalle autorità pubbliche.

## **6.2 Doveri relativi alla verifica ispettiva**

- ✓ consentire l'accesso agli Auditor dell'OdC e agli ispettori ACCREDIA, ai propri locali ed alle informazioni, nel rispetto delle condizioni di accesso, di sicurezza e di corretto trattamento dei dati e a tutte le aree aziendali dove vengono svolti processi rilevanti per l'oggetto della certificazione quali ad es. cantieri e offrire loro piena collaborazione per lo svolgimento di tutte le attività connesse alla verifica ispettiva, il mancato riconoscimento del diritto di accesso alle proprie sedi comporta la mancata concessione della certificazione, o la sospensione/revoca della certificazione concessa;
- ✓ fornire all'OdC il supporto necessario per la conduzione degli audit, inclusa la messa a disposizione di tutta la documentazione inerente al sistema di gestione per il quale è richiesta la certificazione, incluse le pertinenti registrazioni;
- ✓ attenersi sempre alle disposizioni applicabili del programma di certificazione;
- ✓ fornire tutte le informazioni necessarie per la conduzione della valutazione;
- ✓ garantire l'accesso al personale ispettivo in addestramento ed in supervisione;
- ✓ attuare, nei tempi previsti, le azioni correttive decise per rimuovere le cause delle non conformità;
- ✓ conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti per leggi e regolamenti connessi al sistema di gestione oggetto di certificazione ivi compresi i requisiti specificati per i relativi prodotti servizi.

## **6.3 Diritti dell'Organizzazione**

L'organizzazione in possesso della certificazione:

- ✓ può dare pubblicità dell'avvenuta certificazione ed utilizzare il logo di certificazione nei modi che ritiene più opportuni, purchè rispetti il presente regolamento;
- ✓ può esprimere un giudizio, positivo o negativo, sul modulo rilevazione soddisfazione organizzazione e comunicare per iscritto eventuali reclami. E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione utilizzerà tali dati per attivare metodologie di miglioramento del servizio reso;
- ✓ può chiedere la sostituzione dei valutatori E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione o ACCREDIA qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione entro il periodo di tempo stabilito nella comunicazione inviata all'organizzazione prima della verifica ispettiva;
- ✓ può formulare delle riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso della verifica ispettiva.

## **7 Condizioni economiche e contrattuali**

### **7.1 Tariffe**

Gli importi per la certificazione sono definiti in un apposito tariffario la cui applicazione alle caratteristiche della singola organizzazione (numero dipendenti, complessità scopo, ecc..) determina l'offerta economica. Informazioni generali sulle tariffe applicate sono rese disponibili tramite invio via e-mail/fax su richiesta a chi presenta domanda e/o ai clienti certificati e/o mediante comunicazione sul sito.

Le variazioni dell'offerta economica possono scaturire dalla modifica del tariffario e/o dal riesame del contratto effettuato a fronte della variazione dei dati forniti in sede di richiesta d'offerta, quali variazione del numero dei dipendenti, numero di sedi da certificare, estensione/riduzione dello scopo di certificazione, ecc..

Le variazioni delle condizioni economiche riportate nell'offerta accettata sono notificate, per fax o posta elettronica, alle organizzazioni, che hanno il diritto di rinunciare alla certificazione entro 10 giorni dalla data di notifica delle variazioni.

## **7.2 Compensi Dovuti ad E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione**

Ogni contratto di certificazione stabilisce tempi, modi e condizioni di pagamento. Il mancato pagamento può comportare la sospensione della certificazione e/o la rescissione del contratto.

I compensi per l'attività svolta dall'OdC saranno dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancata emissione del certificato a seguito dell'assenza dei requisiti di conformità, verificata ed oggettivamente documentata, ovvero in caso di rinuncia alla certificazione, sospensione o revoca.

Per eventuali verifiche ispettive supplementari e/o senza preavviso, l'OdC avrà diritto ad un compenso, commisurato all'impegno necessario per svolgere le verifiche del mantenimento della conformità ai requisiti del sistema di gestione, che sarà calcolato sulla base del tariffario in vigore, per ogni giorno-uomo.

Le spese sostenute dall'OdC per l'esecuzione dell'incarico saranno fatturate all'Organizzazione in base al costo o forfettariamente. Su richiesta dell'Organizzazione, l'OdC si impegna a fornire la giustificazione delle spese sostenute.

## **7.3 Condizioni di pagamento**

Le tariffe relative alle diverse fasi inerenti la certificazione devono essere versate a E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione nei tempi e con le modalità richieste da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

Il mancato versamento degli importi dovuti comporta, la non effettuazione da parte di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione dell'attività e, quando applicabile, l'emissione di una lettera di diffida fino alla sospensione/revoca della certificazione nei casi previsti al § 11 e 12 del presente Regolamento.

L'annullamento e la richiesta di rinvio da parte dell'organizzazione della verifica ispettiva, effettuata con un preavviso inferiore ai 7 giorni, comporta l'addebito di una penale pari al 50% dell'importo globale della verifica stessa.

Nel caso di annullamento anticipato del contratto gli onorari previsti e non ancora fatturati saranno dovuti nella misura di una percentuale pari al 100% oltre al costo relativo ai servizi già erogati al momento dell'annullamento.

L'applicazione delle penali potrà variare solo in caso di particolari situazioni (p.e. fallimento, calamità naturali, ecc..) e unicamente mediante delibera del Comitato Tecnico.

## **7.4 Caratteristiche e Tempistiche Contrattuali**

Il contratto di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione è stipulato a tempo indeterminato e consente a ciascuna delle parti di recedere con un preavviso minimo di tre mesi rispetto alla data di efficacia del recesso.

Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta la rinuncia alla certificazione con restituzione del certificato; la certificazione decade a far data dal recesso.

Il recesso da parte dell'OdC non comporta l'automatica revoca della certificazione, che resta in vigore fino alla scadenza dell'audit periodico successivo. In tal caso, tuttavia, restano valide, per il tempo residuo di validità del certificato, tutte le disposizioni del presente contratto che sono funzionali al mantenimento del sistema di gestione in conformità alla norma di riferimento, con particolare riguardo alla facoltà dell'OdC di effettuare verifiche e ottenere informazioni qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta meno, pena il ritiro immediato del certificato.

In questo caso, è facoltà dell'Organizzazione anticipare il recesso di cui al secondo capoverso del presente paragrafo.

In tutti i casi di recesso, saranno comunque dovuti all'OdC i compensi pattuiti per le attività svolte dal medesimo, fino alla data di efficacia del recesso stesso, tenendo conto delle penali contenute al paragrafo 7.3.

## 8 Procedura di certificazione

### 8.1 Presentazione della domanda di certificazione

#### Richiesta di offerta

RT, a seguito del contatto del richiedente la Certificazione del Sistema di Gestione, provvede ad inviargli la Richiesta di Offerta per la compilazione.

- Generalità dell'Organizzazione;
- Informazione relative all'organizzazione;
- Informazioni relative al tipo di certificazione richiesta;
- Informazioni relative all'attività svolta dall'Organizzazione;
- Altre informazioni.

Tale modulo consente di fornire informazioni relativamente a:

- a) il campo di applicazione richiesto per la certificazione;
- b) i dettagli pertinenti dell'organizzazione richiedente, compreso(i) il (i) nome (i) e lo (gli) indirizzo (i) del (i) suo (i) sito (i) , i processi e attività, risorse umane e tecniche, funzioni, relazioni e ogni prescrizione legale pertinente;
- c) le informazioni concernenti tutti i processi affidati all'esterno dall'organizzazione, che influenzano la conformità ai requisiti;
- d) le norme o gli altri requisiti in base ai quali l'organizzazione richiedente desidera essere certificata;
- e) se è stata fornita una prestazione di consulenza relativamente al sistema di gestione da sottoporre a certificazione e, nel caso, da chi.

Qualora si tratti di trasferimento di certificato accreditato, il richiedente deve sottoscrivere il modello Trasferimento certificato accreditato.

Solamente i certificati che sono coperti da un accreditamento da un Organismo firmatario di un accordo MLA, EA, PAC, IAAC o IAF possono essere soggetti a trasferimento.

Se il certificato in essere è accreditato da un Organismo che fa parte di un accordo MLA regionale, il trasferimento deve essere limitato ad altri accreditamenti che siano validi all'interno dell'accordo regionale.

Le organizzazioni in possesso di certificati che non sono coperti da questi accreditamenti sono trattati come clienti nuovi.

#### Offerta di certificazione

Giunta la suddetta Richiesta di Offerta, compilata in tutte le sue parti e sottoscritta da un rappresentante autorizzato dell'organizzazione richiedente, il Responsabile Tecnico effettua il riesame della stessa ponendo la massima attenzione nel controllare:

- La corretta e completa compilazione della Richiesta di Offerta che deve:
  - avere tutte le informazioni relative all'organizzazione richiedente e al suo sistema di gestione in maniera tale che risultino sufficienti per sviluppare il programma di audit (numero dipendenti, ecc...)
  - contenere una chiara definizione dello scopo e campo di applicazione richiesto, del sito (i) delle attività del richiedente
- Il possesso da parte di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione della competenza e della capacità di eseguire l'attività di certificazione richiesta;
- Del tempo richiesto per completare l'audit e di qualsiasi altro fattore che possa influenzare l'attività di certificazione (lingua, condizioni di sicurezza, minacce all'imparzialità, ecc..);
- La presenza della "Visura Camerale".

Se il Responsabile Tecnico ritiene di non poter accettare la Richiesta di Offerta deve documentare e chiarire al Richiedente le ragioni che hanno comportato la non accettazione. Qualora invece emergano dei punti da chiarire contatta il Richiedente e annota tali chiarimenti/integrazioni.



Dopo i chiarimenti/integrazioni o in loro assenza, il Responsabile Tecnico predispone l'Offerta che, dopo averla fatta approvare a Direzione Divisione Certificazione che appone la propria firma, invia al Richiedente.

L'Offerta è predisposta sulla base del Tariffario e contiene

- Generalità organizzazione;
- Attività per cui si chiede la certificazione con le eventuali esclusioni;
- Caratteristiche aziendali;
- **Quotazione certificazione (con chiara indicazione delle modalità di calcolo);**
- Quotazione mantenimento;
- Quotazione (anche stimata) del rinnovo
- Quotazioni facoltative;
- Tempistica (ovvero giorni/uomo in verifica)\*;
- Spese e Note;
- Clausole Vessatorie.

*\*La suddetta tempistica è calcolata dal Responsabile Tecnico in base a quanto definito dalla IAF MD5:2015 Iaf Mandatory Document for duration of QMS and EMS Audits e dalla circolare Accredia 26/2017*

Sull'offerta sono indicati i riferimenti di pubblicazione del Regolamento di certificazione, documento facente parte dell'offerta stessa.

In caso di offerte relative a Clienti provenienti da un Organismo di Certificazione sospeso: in applicazione a quanto già riportato nel documento IAF MD 2, verrà computata sempre una verifica ispettiva della durata di almeno 1 giornata, on site, prima di poter trasferire il certificato; tale giornata avrà un costo di una gg/uomo di pre-audit. In base alle risultanze di questa verifica, ELTI valuterà se sia o meno necessario proseguire ulteriormente con la verifica (o effettuare audit supplementari), o se procedere subito con il trasferimento del certificato.

In caso di offerte relative a Clienti provenienti da un Organismo di Certificazione revocato: verrà computata 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.

Qualora sia richiesto un Trasferimento di certificato accreditato il Responsabile Tecnico provvede alla compilazione del modello "Trasferimento certificato accreditato" allegandolo all'offerta dopo la firma di DDC.

In caso di richiesta di estensione della certificazione viene compilata l'"Offerta estensione" indicando chiaramente lo scopo per cui si richiede l'estensione, almeno che tale offerta non sia contestuale al rinnovo della certificazione poiché in tal caso l'attività di estensione è già contenuta nella stessa offerta di rinnovo.

#### Domanda di Certificazione

L'Offerta inviata al Richiedente, una volta da questi accettata, diventa Domanda di Certificazione. L'accettazione dell'offerta attesta la presa visione del Regolamento di certificazione da parte del Richiedente.

Quando il Responsabile Tecnico riceve la suddetta Domanda di Certificazione provvede ad effettuare un riesame al fine di garantire che:

- a) le informazioni relative all'organizzazione richiedente e al suo sistema di gestione, siano sufficienti per sviluppare il programma di audit;
- b) sia stata risolta ogni diversità di interpretazione fra l'organismo di certificazione e l'organizzazione richiedente;
- c) l'organismo di certificazione abbia la competenza e la capacità per eseguire le attività di certificazione;



d) si sia tenuto conto del campo di applicazione della certificazione richiesto, della/le localizzazione/i delle attività dell'organizzazione richiedente, del tempo richiesto per completare gli audit e di qualsiasi altro fattore che influenzi l'attività di certificazione (lingua, condizioni di sicurezza, minacce all'imparzialità, ecc.);

In caso di scostamenti provvederà a darne evidenza sull'offerta di certificazione, indicando le modalità stesse di gestione di tali scostamenti.

Mediante il presente contratto l'OdC si impegna a condurre, con la diligenza propria del buon professionista, una valutazione di conformità del sistema di gestione dell'Organizzazione, rispetto alle prescrizioni della norma di riferimento e, in caso di esito positivo, ad emettere il relativo certificato di conformità.

L'OdC non intende, né può, assumere alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità e, quindi, in merito all'emissione del certificato.

E' espressamente esclusa dall'oggetto del contratto, in quanto vietata all'OdC, ogni attività di consulenza nella realizzazione e/o nel mantenimento da parte dell'Organizzazione dei requisiti di sistema oggetto di valutazione di conformità.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione deve rispettare i tempi minimi di verifica (espressi convenzionalmente in termini di giorni-uomo), così come stabiliti dalle norme e guide di riferimento per l'accreditamento.

Ad esito positivo del riesame il RT dispone l'avvio della gestione della commessa.

In caso di trasferimento di certificato accreditato l'iter di certificazione del richiedente prosegue tenendo conto dello stato in cui si trova la certificazione e nel rispetto del presente regolamento.

Per quanto riguarda la documentazione allegata alla richiesta di offerta/domanda di certificazione (certificati vari, elenchi, ecc..) E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione conserva in sicurezza in apposita stanza con accesso limitato e autorizzato le registrazioni relative ai richiedenti ed ai clienti, al fine di garantire che le informazioni siano mantenute riservate. Qualora tali registrazioni debbano essere trasportate, trasmesse o trasferite, tali attività sono affidate a personale interno E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione autorizzato e che ha sottoscritto apposito impegno di riservatezza.

Le registrazioni sono conservate in appositi faldoni per la durata del ciclo in corso, più un intero ciclo di certificazione.

## **8.2 Gestione della verifica ispettiva di certificazione**

### **8.2.1 Gestione verifica**

Nel decidere le dimensioni e la composizione del gruppo di audit, RS considera quanto segue:

- a) gli obiettivi, il campo di applicazione, i criteri e il tempo stimato di audit;
- b) se l'audit è di tipo combinato, integrato o congiunto;
- c) la competenza complessiva del gruppo di audit necessaria per conseguire gli obiettivi dell'audit;
- d) i requisiti della certificazione (compresi ogni requisito applicabile di natura cogente o contrattuale);
- e) la lingua e gli aspetti culturali.

Se è presente un solo auditor quest'ultimo deve possedere la competenza per eseguire i compiti di un responsabile del gruppo di audit applicabile a tale audit.

Le conoscenze e abilità necessarie del responsabile del gruppo di audit e degli auditor possono essere integrate con esperti tecnici, traduttori e interpreti che devono operare sotto la direzione di un auditor. Nel caso in cui vengano impiegati traduttori o interpreti, questi devono essere selezionati in modo da non influenzare indebitamente l'audit.

I criteri per la selezione degli esperti tecnici sono determinati caso per caso, in funzione delle esigenze del gruppo di audit e del campo di applicazione dell'audit.



Gli auditor in formazione possono prendere parte all'audit, sempre che sia designato un auditor come valutatore. Quest'ultimo deve essere competente per assumere i compiti e avere la responsabilità finale delle attività e dei rilievi formulati dagli auditor in formazione. Il responsabile del gruppo di audit, in consultazione con il gruppo di audit, deve assegnare a ciascun membro del gruppo la responsabilità per effettuare l'audit di specifici processi, funzioni, siti, aree o attività. Tali assegnazioni devono tenere in considerazione le esigenze di competenza e di efficace ed efficiente utilizzo del gruppo di audit, così come i differenti ruoli e responsabilità degli auditor, degli auditor in formazione e degli esperti tecnici. Modifiche nell'assegnazione dei compiti possono essere fatte nel corso dell'audit per garantire il conseguimento degli obiettivi dell'audit stesso.

## **Osservatori, esperti tecnici e guide**

### Osservatori

L'organismo di certificazione deve concordare con il cliente la presenza e la motivazione di osservatori durante un'attività di audit prima della relativa esecuzione. Il gruppo di audit deve garantire che gli osservatori non influenzino o interferiscano indebitamente con il processo di audit o i relativi esiti.

Gli osservatori possono essere membri dell'organizzazione cliente, consulenti, personale in accompagnamento dell'organismo di accreditamento, autorità o altre persone la cui presenza è giustificata.

### Esperti tecnici

L'organismo di certificazione deve concordare con il cliente il ruolo degli esperti tecnici durante un'attività di audit prima della relativa esecuzione. Un esperto tecnico non deve agire come un auditor all'interno del gruppo di audit. Gli esperti tecnici devono essere accompagnati da un auditor. L'esperto tecnico può dare consigli al gruppo di audit nella preparazione, pianificazione o conduzione dell'audit.

### Guide

Salvo non diversamente concordato tra il responsabile del gruppo di audit e il cliente, ogni auditor deve essere accompagnato da una guida. La(e) guida(e) è(sono) assegnata(e) al gruppo di audit per facilitare l'audit stesso. Il gruppo di audit deve garantire che le guide non influenzino o interferiscano con il processo di audit o i relativi esiti.

Le responsabilità di una guida possono comprendere:

- a) stabilire i contatti e le tempistiche per le interviste;
- b) organizzare le visite di parti specifiche del sito o dell'organizzazione;
- c) garantire che le regole che riguardano la sicurezza del sito e le procedure di sicurezza siano conosciute e rispettate dai membri del gruppo di audit;
- d) assistere all'audit per conto del cliente;
- e) fornire chiarimenti o informazioni su richiesta di un auditor.

Quando appropriato, Colui che è sottoposto ad audit può agire come guida.

## **8.2.2 Conduzione della verifica**

### **8.2.2.1 CONDUZIONE RIUNIONE INIZIALE**

Deve essere organizzata dal RGVI una riunione iniziale formale con la direzione del cliente e, ove appropriato, con i responsabili delle funzioni o dei processi da sottoporre ad audit. Lo scopo della riunione iniziale, generalmente condotta dal responsabile del gruppo di audit, è quello di fornire una spiegazione sintetica circa le modalità di effettuazione delle attività. Il livello di dettaglio deve essere coerente con il livello di familiarità del cliente con il processo di audit e deve considerare quanto segue:

- a) la presentazione dei partecipanti, compresa una descrizione dei loro ruoli;
- b) la conferma del campo di applicazione della certificazione;
- c) la conferma del piano di audit (compresi il tipo e il campo di applicazione, gli obiettivi e i criteri di audit), ogni modifica e ogni altra disposizione pertinente nei confronti del cliente, come la data e orario della riunione di chiusura, di ogni riunione intermedia fra il gruppo di audit e la direzione del cliente;
- d) la conferma dei canali di comunicazione formale fra il gruppo di audit ed il cliente;
- e) la conferma circa la disponibilità delle risorse e delle strutture necessarie al gruppo di audit;
- f) la conferma degli aspetti riguardanti la riservatezza;
- g) la conferma, al gruppo di audit, dell'esistenza di idonee condizioni di sicurezza sul lavoro, di procedure di emergenza e di sicurezza;
- h) la conferma della disponibilità, dei ruoli e delle identità di ogni guida e osservatore;
- i) il metodo di elaborazione dei rapporti, compresa ogni classificazione delle risultanze dell'audit;
- j) le informazioni circa le condizioni alle quali l'audit può essere concluso in anticipo;
- k) la conferma che il responsabile del gruppo di audit e il gruppo di audit, che rappresentano l'organismo di certificazione, sono responsabili per l'audit abbiano il controllo dell'esecuzione del piano di audit, comprese le attività e i percorsi di audit;
- l) la conferma, se applicabile, dello stato delle risultanze di precedenti riesami o audit;
- m) i metodi e le procedure da utilizzare per condurre l'audit basato sul campionamento;
- n) la conferma della lingua da utilizzare durante l'audit;
- o) la conferma che, durante l'audit, il cliente sarà tenuto informato dell'avanzamento dell'audit e dell'insorgenza di ogni eventuale criticità;
- p) l'opportunità, da parte del cliente, di porre domande.

In caso di audit settore EA28 oltre quanto definito sopra vedere IO 01 "Modalità operative settore EA28"

### **8.2.2.2 RACCOLTA E VERIFICA DELLE INFORMAZIONI**

Nel corso dell'audit, il gruppo di audit deve valutare periodicamente lo stato di avanzamento dell'audit stesso e scambiare le informazioni.

Il responsabile del gruppo di audit deve riassegnare il lavoro, come necessario, fra i membri del gruppo di audit e comunicare periodicamente al cliente lo stato di avanzamento dell'audit e l'insorgenza di ogni eventuale criticità.

Dove l'evidenza disponibile dell'audit indica che gli obiettivi dell'audit non sono raggiungibili o si prospetta l'insorgenza di un rischio immediato e rilevante (per esempio inerente la sicurezza), il responsabile del gruppo di audit deve riportare questo fatto al cliente e, se possibile, all'organismo di certificazione ai fini della scelta delle azioni appropriate. Tali azioni possono comprendere la riconferma o la modifica del piano di audit, modifiche degli obiettivi o del campo di applicazione dell'audit, o la relativa conclusione. Il responsabile del gruppo di audit deve riportare all'organismo di Certificazione l'esito dell'azione adottata.

Il responsabile del gruppo di audit deve riesaminare con il cliente ogni esigenza di modifica al campo di applicazione dell'audit che si palesa con lo stato di avanzamento delle attività di audit in campo e riferire all'organismo di certificazione.

Durante l'audit, devono essere ottenute le informazioni pertinenti agli obiettivi, al campo di applicazione e ai criteri di audit (comprese le informazioni riguardanti le interfacce tra





funzioni, attività e processi), mediante un campionamento appropriato e devono essere verificate per divenire evidenza dell'audit.

I metodi per ottenere le informazioni devono comprendere, non limitandosi a:

- a) interviste;
- b) osservazioni di processi e attività;
- c) riesame di documentazione e registrazioni.

### **8.2.2.3 RIUNIONE DI CHIUSURA**

Prima della riunione di chiusura, il gruppo di audit deve:

- a) riesaminare le risultanze dell'audit e di altre eventuali informazioni appropriate raccolte durante l'audit stesso a fronte dei relativi obiettivi e dei criteri di audit e classificare le non conformità;
- b) concordare le conclusioni dell'audit, tenendo conto dell'incertezza inerente il processo di audit;
- c) identificare ogni azione conseguente necessaria;
- d) confermare l'appropriatezza del programma di audit o identificare ogni modifica richiesta per audit futuri (per esempio, campo di applicazione, tempo o date dell'audit, frequenza di sorveglianza, competenza).

Viene tenuta una riunione di chiusura formale, dove devono essere registrati i partecipanti, con la direzione del cliente e, dove appropriato, con coloro i quali sono responsabili delle funzioni o dei processi sottoposti ad audit. Lo scopo della riunione di chiusura, che deve essere condotta dal RGVI, è la presentazione delle conclusioni dell'audit, compresa la raccomandazione riguardo la certificazione. Eventuali non conformità devono essere presentate in modo tale che siano comprese e deve essere concordato il tempo per la risposta.

La riunione di chiusura deve anche comprendere (il grado di dettaglio deve essere coerente con il livello di familiarità del cliente con il processo di audit):

- a) avvertire il cliente che l'evidenza raccolta dell'audit era basata su un campione dell'informazione, quindi introducendo un elemento di incertezza;
- b) il metodo e la tempistica per redigere il rapporto, compresa ogni classificazione delle risultanze dell'audit;
- c) il processo dell'organismo di certificazione per gestire le non conformità, comprese eventuali conseguenze relative allo stato della certificazione del cliente;
- d) la tempistica per il cliente per presentare un piano per le correzioni e le azioni correttive per eventuali non conformità identificate durante l'audit;
- e) le attività post audit dell'organismo di certificazione;
- f) informazioni circa il trattamento dei reclami e i processi di appello.

Deve essere data al cliente l'opportunità di porre domande. Eventuali opinioni divergenti riguardo le risultanze dell'audit o le conclusioni fra il gruppo di audit e il cliente devono essere discusse e risolte dove possibile. Eventuali opinioni divergenti non risolte devono essere registrate sul rapporto di audit e riportate E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

### **8.2.3 Attività di verifica di fase 1 e pianificazione fase 2**

SEG, sotto la supervisione e controllo di RS, a fronte delle informazioni ottenute dai documenti presentati dal richiedente provvede a:

- ✓ comunicare al Cliente per iscritto il nominativo dell'incaricato/i della verifica di fase 1 e di fase 2 per consentirgli di avvalersi della possibilità di recusare entro i successivi cinque giorni dal ricevimento della comunicazione stessa il valutatore/i incaricati, richiedendone la sostituzione e dando motivazioni giudicate, di comune accordo, legittime;
- ✓ comunicare la data di effettuazione degli audit di fase 1 e quella prevista per l'audit di fase 2;
- ✓ allegare la Pianificazione audit fase 1;

- ✓ indicare il cantiere/i o attività da verificare.

SEG provvede a assegnare con apposita email (contenente tutti i dati di riferimento) la verifica al valutatore/i incaricati dell'audit di fase 1 e di fase 2 allegando il piano di fase 1.

Qualora il cliente ricusi entro i tempi comunicati l'ispettore, RS, su indicazione di SEG, provvederà alla sostituzione dello stesso e se necessario alla riprogrammazione delle fasi di verifica.

Durante l'audit di fase 1 il valutatore/i incaricati devono:

- riesaminare le informazioni documentate del sistema di gestione del cliente;
- valutare le condizioni specifiche del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente, al fine di stabilire il grado di preparazione per la fase 2;
- riesaminare lo stato e la comprensione del cliente circa i requisiti della norma, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, compresi:
  - il(i) sito(i) del cliente;
  - i processi e le apparecchiature utilizzati;
  - i livelli dei controlli stabiliti (in particolare nel caso di clienti multi-sito);
  - i requisiti cogenti applicabili;
- riesaminare l'assegnazione di risorse per la fase 2 e concordare con il cliente i dettagli della fase stessa;
- mettere a fuoco la pianificazione della fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, nell'ambito della norma di sistema di gestione o di altri documenti normativi;
- valutare se gli audit interni ed i riesami di direzione siano in corso di pianificazione ed esecuzione e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per la fase 2. La conduzione di almeno una parte dell'audit di fase 1 presso le sedi del cliente può agevolare il conseguimento degli obiettivi sopra stabiliti.

L'esito dell'audit di fase 1 deve essere riportato sul Rapporto di Audit fase 1 con elencati tutti i rilievi emersi.

RGVI incaricato deve, a conclusione con esito positivo dell'audit di fase 1, pianificare l'audit di fase 2 sul modulo Pianificazione audit Fase 2 su cui sono indicati:

- dati identificativi la società richiedente;
- n° contratto;
- normativa di riferimento;
- altri documenti;
- gruppo di verifica;
- tipologia di audit con relative date;
- funzioni aziendali da verificare;
- processi aziendali da sottoporre a verifica.

Il modulo Pianificazione Audit Fase 2 deve essere lasciato in copia dal cliente.

A completamento dell'audit di fase 1 il RGVI incaricato sul Rapporto di audit di fase 1 riporta l'esito della verifica di fase 1 scegliendo tra 1 o più delle seguenti opzioni:

- Si può procedere con la pianificazione della seconda fase di verifica ispettiva (Fase 2). In questo caso RGVI può procedere direttamente con l'effettuazione della Fase 2 nella data programmata inizialmente.
- I rilievi richiedono una gestione da parte dell'organizzazione prima della Fase 2, come, ad esempio, la modifica o l'integrazione dei documenti. Vanno quindi risolte prima della successiva fase di verifica ispettiva (Fase 2), durante la quale sarà presa in esame l'attuazione e l'efficacia delle azioni intraprese. L'eventuale mancata risoluzione avrà come conseguenza la formulazione di non conformità in Fase 2. In questo caso RGVI può procedere direttamente con l'effettuazione della Fase 2 nella data programmata inizialmente.

- I rilievi richiedono una riprogrammazione della verifica da parte di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione. In questo caso RGVI provvederà a comunicare a RS, anche tramite SEG, tale necessità al fine di consentirgli una nuova programmazione consegnandogli tutti i documenti predisposti in fase 1 (rapporto di audit fase 1, piano fase 1, rapporto documentale manuale della qualità, ecc...).

#### **8.2.4 Verifica di fase 2**

Lo scopo della fase 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione del cliente. La fase 2 deve aver luogo presso il(i) sito(i) del cliente e deve almeno analizzare le attività riportate nel seguito:

- a) le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma di sistema di gestione applicabile o di altri documenti normativi;
- b) il monitoraggio, la misurazione, il reporting e il riesame delle prestazioni, a fronte degli obiettivi e traguardi fondamentali di prestazione (coerentemente alle attese della norma di sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo);
- c) la capacità del sistema di gestione del cliente e le relative prestazioni, con riferimento al rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- d) controllo operativo dei processi del cliente;
- e) gli audit interni e il riesame di direzione;
- f) la responsabilità della direzione per le politiche del cliente.
- g) l'analisi del contesto dell'organizzazione
- h) l'impegno e leadership dell'alta direzione
- i) l'analisi del rischio elaborato dall'azienda
- l) le esigenze e aspettative delle parti interessate coinvolte
- m) le risorse coinvolte
- n) le informazioni documentate
- p) la valutazione delle prestazioni

Il gruppo di audit deve analizzare tutte le informazioni e le evidenze dell'audit raccolte durante la fase 1 e la fase 2, al fine di riesaminare le risultanze dell'audit e concordare le conclusioni dell'audit.

La verifica ispettiva fase 2 viene condotta a fronte dei requisiti delle normative di riferimento e di eventuali criteri e/o linee guida settoriali (qualora approvati da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione), tramite apposite liste di riscontro che consentano di valutare il livello di conformità del richiedente ai suddetti requisiti.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione si riserva la possibilità di effettuare verifiche presso eventuali fornitori a cui fossero affidati dei processi rilevanti rientranti nell'oggetto della certificazione.

A conclusione della verifica ispettiva il RGVI redige e consegna al richiedente copia del Rapporto di verifica ispettiva, comprendente la sintesi delle unità organizzative e di processo valutate a fronte di ogni specifico elemento normativo, nonché un giudizio relativo al livello di conformità del richiedente rispetto ai requisiti di certificazione.

Se nel corso della verifica viene riscontrata una non conformità rispetto ai requisiti di certificazione, il RGVI redige e consegna al richiedente in originale il relativo Rapporto di non Conformità che dettaglia la situazione non conforme riscontrata e deve essere controfirmato dal richiedente per accettazione.

Al termine della verifica, le non conformità/raccomandazioni sono documentate nel Rapporto di audit e illustrate all'organizzazione per permetterle di comprendere il significato.

**Il gruppo di audit nella redazione del Rapporto di Audit può identificare opportunità per il miglioramento ma non deve raccomandare soluzioni specifiche. Tale Rapporto rimane di proprietà dell'organismo di certificazione.**

Il rapporto di Audit riporta:

- a) l'identificazione dell'organismo di certificazione;
- b) il nome e l'indirizzo del cliente e del rappresentante del cliente;



- c) il tipo di audit (per esempio audit iniziale, di sorveglianza o di rinnovo della certificazione o audit speciali);
- d) i criteri di audit;
- e) gli obiettivi dell'audit;
- f) il campo di applicazione dell'audit, in particolare l'identificazione di unità organizzative o funzionali o i processi sottoposti ad audit e la durata dell'audit;
- g) ogni scostamento dal piano di audit e le relative ragioni;
- h) ogni questione significativa che impatta sul programma di audit;
- i) l'identificazione del responsabile del gruppo di audit, dei membri del gruppo di audit ed eventuali accompagnatori;
- j) le date e i luoghi dove sono state eseguite le attività di audit (in campo/in sede o fuori sede, siti permanenti o temporanei);
- k) le risultanze dell'audit, il riferimento ad evidenze e conclusioni, coerenti con i requisiti del tipo di audit;
- l) modifiche significative, se presenti, che influenzano il sistema di gestione del cliente da quando ha avuto luogo l'ultimo audit;
- m) ogni eventuale aspetto non risolto, se identificato;
- n) ove applicabile, se l'audit è combinato, congiunto o integrato;
- o) una dichiarazione di esclusione di responsabilità che indichi che l'attività di audit è basata su un processo di campionamento delle informazioni disponibili;
- p) raccomandazioni da parte del gruppo di audit;
- q) che il cliente sottoposto ad audit stia tenendo sotto controllo, in modo efficace, l'utilizzo dei documenti e dei marchi di certificazione, se applicabile;
- r) la verifica dell'efficacia delle azioni correttive adottate, con riferimento alle non conformità precedentemente identificate, se applicabile.

Il rapporto deve inoltre contenere:

- a) una dichiarazione circa la conformità e l'efficacia del sistema di gestione congiuntamente ad un sunto delle evidenze relative a:
  - la capacità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti applicabili e conseguire gli esiti attesi;
  - il processo complessivo di audit interno e di riesame di direzione;
- b) una conclusione circa l'adeguatezza del campo di applicazione della certificazione;
- c) la conferma che gli obiettivi di audit sono stati raggiunti.

In questa fase sono valutate le eventuali esclusioni di requisiti e le connesse motivazioni.

L'accettazione o meno delle esclusioni è motivata da parte dei valutatori al fine di consentire al Comitato Tecnico di decidere se accoglierle o no.

In particolare si possono avere:

- non conformità maggiori: non rispetto di un requisito di legge o non rispetto di un elemento della norma inteso come punto non preso in considerazione, sia a livello documentale che applicativo;
- non conformità minori: quando comportano la parziale o carente descrizione e/o applicazione di uno o più requisiti nell'ambito dello stesso elemento;
- osservazioni: quando si tratta di indicazioni di miglioramento relative ad attività che comunque risultano essere conformi.

Il Rapporto di audit prevedere le seguenti possibilità:

Non sono emerse non conformità. Nel caso di VIC /VIR /VIE : La certificazione sarà raccomandata al Comitato Tecnico E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per il rilascio della certificazione.

Nel caso di VIM/VISP: Si raccomanda al Comitato Tecnico E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione il mantenimento della certificazione.

Sono emerse non conformità minori riscontrate nel corso della verifica. I moduli di Non Conformità dovranno essere compilati e firmati in originale, nella parte ove si descrivono le proposte di azioni correttive.

- Nel caso di VIC/VIE/VISP: i moduli di Non Conformità compilati dovranno essere restituiti per accettazione entro il \_\_\_\_\_ entro **60 gg da data verifica fase 2** \_\_\_\_\_. A seguito della chiusura delle NC, la certificazione sarà raccomandata al Comitato Tecnico E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per il rilascio della certificazione.

- Nel caso di VIM/VIR: i moduli di Non Conformità compilati dovranno essere inviati entro 10 giorni a E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per accettazione e resi disponibili in occasione della successiva verifica di mantenimento o di rinnovo, nel corso della quale il valutatore incaricato verificherà l'attuazione e l'efficacia delle AC implementate.

□ Sono emerse non conformità maggiori riscontrate nel corso della verifica. I moduli di Non Conformità dovranno essere compilati e firmati in originale, nella parte ove si descrivono le proposte di azioni correttive, e restituiti per accettazione entro il \_\_\_\_\_ entro **60 gg da data verifica fase 2** \_\_\_\_\_.

- Nel caso di VIC / VIR / VIE /VISP: A seguito della chiusura delle NC, la certificazione sarà raccomandata al Comitato Tecnico E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per il rilascio della certificazione.

- Nel caso di VIM : A seguito della chiusura delle NC, sarà raccomandato al Comitato Tecnico E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione il mantenimento della certificazione.

□ La verifica ispettiva è da ripetere, la società richiedente deve formalmente dichiarare per iscritto la sua volontà o meno nel conseguire comunque la certificazione con E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

Non potendo stabilire termini prefissati per la ripetizione, si informa che le condizioni contrattuali già in Vostro possesso potranno subire variazioni, qualora tale ripetizione fosse richiesta oltre sei (6) mesi dalla presente data.

□ Le non conformità emerse richiedono una visita supplementare per la verifica dell'attuazione delle azioni correttive (Follow – up); il richiedente dovrà stabilire in accordo con il Valutatore Responsabile una data per l'effettuazione della stessa entro tre (3) mesi dalla data della presente verifica.

⇒ Follow – up da effettuarsi in data \_\_\_\_\_ n° gg richiesti \_\_\_\_\_

Tutte le non conformità rilevate devono essere supportate da evidenza oggettiva.

Il richiedente/licenziatario ha la possibilità di formulare riserve sulle NC rilevate dal RGVI. In questo caso il RGVI deve documentare tali riserve sul Rapporto di audit.

Nel caso RGVI riscontri scostamenti significativi, rispetto alle condizioni contrattuali riportate dalla documentazione in suo possesso, questi dovrà contattare il RS per definire quali tra le seguenti alternative sia percorribile:

- non concessione della certificazione;
- riduzione dello scopo della certificazione;
- definizione di un supplemento di verifica ispettiva da effettuarsi comunque entro un periodo massimo di 60 gg.

Il RGVI al termine della verifica deve inviare/consegnare a SEG tutta la documentazione di verifica entro 3 giorni dal termine della verifica stessa.

Sul rapporto di audit il RGVI raccomanda l'organizzazione al Comitato Tecnico di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per l'ottenimento della certificazione. In caso di azioni correttive tale raccomandazione dovrà essere fatta dal RGVI solo dopo l'accettazione della positiva risoluzione delle azioni correttive attivate dall'organizzazione. In quest'ultimo caso il campo "Raccomandazione del Valutatore Responsabile" del rapporto di audit deve essere compilato solo a chiusura delle azioni correttive adottate dall'organizzazione.

Copia del Rapporto di Audit e gli eventuali originali dei Rapporti di Non Conformità sono lasciati al richiedente nel corso della riunione conclusiva per essere completati in merito alle proposte di azione correttiva e relativi termini di attuazione.

Il Rapporto di audit, alla chiusura di eventuali Non Conformità o in assenza delle stesse, è consegnato/inviato con tutta la documentazione allegata dal RGVI al RS, tramite SEG, affinché possa presentarla al Comitato Tecnico per la delibera di certificazione da effettuarsi entro 15 giorni dalla data ultima di verifica.



Il contenuto del rapporto di audit può essere modificato da E.L.T.I. entro 15 giorni dalla verifica, attraverso l'invio all'organizzazione di un'apposita comunicazione su ogni differenza dal precedente rapporto; diversamente il rapporto di audit lasciato all'organizzazione si intende confermato.

La pratica completa viene presentata dal RGVI, trasmette RS, al Comitato Tecnico che dopo aver verificato la documentazione prodotta relativamente a:

- Completezza della documentazione
- Corretta compilazione pratica
- Competenza del RGVI/AVI/ESP assegnati
- Assenza di errori formali
- Tempi di audit adeguati
- Formulazione NC chiara e congruente con classificazione dei rilievi
- Verifica requisiti cogenti
- Piano di campionamento adeguato
- Rapporto completo e congruente

Finalità di tale verifica è quella di accertarsi che:

- a) le informazioni fornite dal gruppo di audit siano sufficienti rispetto ai requisiti e al campo di applicazione della certificazione;
- b) l'organismo abbia riesaminato, accettato e verificato l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive per ogni non conformità maggiore;
- c) l'organismo abbia riesaminato e accettato il piano di correzioni e azioni correttive del cliente per ogni non conformità minore.

Inoltre il Comitato Tecnico verifica le informazioni fornite dal gruppo di audit per decidere sulla certificazione per controllare che comprendano, come minimo:

- a) i rapporti di audit;
- b) i commenti relativi alle non conformità e, ove applicabili, le correzioni e le azioni correttive adottate dal Cliente;
- c) la conferma delle informazioni fornite all'organismo di certificazione utilizzate nel riesame della domanda;
- d) la conferma che gli obiettivi di audit sono stati conseguiti;
- e) una raccomandazione se rilasciare, o meno, la certificazione, comprensiva delle relative condizioni od osservazioni.

Qualora il CT non sia in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, entro 6 mesi dopo l'ultimo giorno di fase 2, E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione deve condurre un'altra fase 2 prima di raccomandare il rilascio della certificazione.

Dopo la delibera del CT, SEG provvede a inviare comunicazione di avvenuta certificazione unitamente al Programma di Sorveglianza entro 15 giorni dalla delibera.

Il Programma di sorveglianza prevede delle verifiche di sorveglianza, previste almeno una volta l'anno, che hanno lo scopo di verificare che il sistema qualità approvato dall'Organizzazione continui ad essere applicato, che siano considerate le conseguenze delle modifiche al sistema introdotte a seguito dei cambiamenti nell'operatività del fornitore e che sia confermata la conformità ai requisiti della certificazione.

In ogni caso le verifiche di sorveglianza, oltre gli aspetti richiamati del Programma di Sorveglianza, devono includere:

- a) la manutenzione del sistema, cioè le verifiche ispettive interne, i riesami della direzione, le azioni correttive e preventive;
- b) un riesame delle azioni intraprese a fronte delle NC della visita precedente
- c) i reclami dei clienti;
- d) modifiche al sistema documentato;
- e) aree soggette a cambiamenti;
- f) altre aree selezionate secondo opportunità;
- g) l'efficacia del sistema qualità in relazione al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione;

- h) il funzionamento delle procedure per segnalare alla direzione ogni inadempimento;
- i) follow-up sulle conclusioni risultanti dalle VII;
- j) uso dei marchi;
- k) registrazioni dei ricorsi, reclami, contenziosi di cui E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione sia venuto a conoscenza, e qualora si sia venuti a conoscenza di qualsiasi non conformità o incapacità di rispettare i requisiti di certificazione, che l'organizzazione ha condotto le analisi sui suoi sistemi ed ha intrapreso le opportune azioni correttive.

Ogni verifica può riguardare solo una parte dei requisiti applicabili ma l'insieme delle verifiche condotte sul Sistema assicura il riesame completo di tutti i requisiti nell'arco del triennio di validità del certificato.

Se il Comitato Tecnico modifica la data della successiva verifica riportata sul rapporto, E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione la comunica all'organizzazione insieme all'esito del Comitato Tecnico.

Quando la certificazione non è concessa E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione comunica per iscritto all'organizzazione le ragioni di tale decisione.

L'organizzazione che non accetti la decisione presa dall'E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione può presentare ricorso, esponendo le ragioni del proprio dissenso, in accordo a quanto previsto nel Regolamento.

In caso di certificazione l'organizzazione riceve un certificato di conformità con i riferimenti della certificazione rilasciata tra cui il numero del certificato, gli indirizzi dei siti coperti, la norma di riferimento, le attività/processi con l'indicazione di far riferimento al manuale della qualità per le eventuali esclusioni; le date di emissione, revisione e scadenza del certificato; la firma del Presidente.

Non sono ammesse proroghe al periodo di validità triennale del certificato.

### **8.2.5 Verifica supplementare**

Le Verifiche Supplementari sono pianificate per i seguenti motivi:

- Verificare la completa ed efficace attuazione delle Azioni Correttive proposte per risolvere le Non Conformità maggiori che non possono essere verificate documentalmente e rilevate durante la verifica.

In questo caso il RS deve provvedere a pianificare una verifica supplementare incaricando un Valutatore Responsabile che provvederà a verificare unicamente l'attuazione, nei tempi e nei modi, delle sole azioni correttive attivate.

Quando il valutatore responsabile riscontra che le azioni correttive sono attuate, lo deve indicare sul Rapporto di non conformità.

Inoltre il Valutatore Responsabile può decidere che risulta necessaria:

- una rivalutazione completa del sistema quando le azioni correttive non sono state intraprese nel tempo e/o nelle modalità previste;
- un declassamento delle non conformità da maggiori a minori, nel caso in cui l'azione correttiva, pur non essendo completata, è in avanzato stato di attuazione e non pregiudica la qualità finale del prodotto e/o servizio.

- Verificare la conformità alla norma di riferimento su indicazione del Comitato Tecnico a seguito di delibera che prevede un'indagine supplementare

In questo caso il Responsabile Tecnico deve, attenendosi al giudizio del Comitato Tecnico, pianificare una verifica supplementare al fine di consentire la verifica dell'esistenza o meno delle cause che hanno portato alla mancata concessione/mantenimento/rinnovo della certificazione



## 8.2.6 Audit speciali

### Estensione del campo di applicazione

L'organismo di certificazione, in risposta ad una domanda di estensione del campo di applicazione di una certificazione già rilasciata, deve intraprendere un riesame della domanda e stabilire le attività di audit necessarie per decidere se possa essere, o meno, concessa l'estensione.

Le modalità di effettuazione delle verifiche di estensione seguono le stesse modalità di effettuazione delle verifiche di fase 2. L'unica differenza è relativa all'attività da verificare che viene limitata alle attività per cui è stata richiesta l'estensione.

La verifica di estensione può essere effettuata unitamente ad un audit di sorveglianza e/o rinnovo: in tal caso il rapporto di audit sarà uno solo sia per l'attività di sorveglianza/rinnovo che di estensione e riporterà chiaramente le due attività svolte.

### Audit con breve preavviso o senza preavviso

E.L.T.I. esegue audit con breve preavviso o senza preavviso a clienti certificati per:

- indagare su eventuali reclami pervenuti;
- in seguito a modifiche;
- come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione.

Per *audit con breve preavviso* si intendono audit da effettuarsi il settimo giorno dalla comunicazione inviata al cliente.

In questi caso E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione manda una comunicazione al Cliente certificato in cui viene riportato:

- motivo della verifica;
- nominativo dell'ispettore/i incaricati, ponendo 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;
- data dell'audit.

Gli audit senza *preavviso* possono essere effettuati anche con la presenza di ispettori *Accredia*.

Per *audit senza preavviso* si intendono audit da effettuarsi senza preavviso e sono legati alla necessità di intraprendere un'azione di verifica tempestiva. Per questa tipologia di verifica E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione pone 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.

L'esito di tali audit viene documentato a cura del RGVI incaricato sul Rapporto di Audit.

### Raccolta Informazioni dirette Accredia

Accredia è legittimata a verificare autonomamente le informazioni ricevute da ELTI srl contattando direttamente gli auditor della ELTI srl o una organizzazione verificata dalla ELTI, durante o anche dopo la verifica. Tale comportamento non è una violazione del dovere di riservatezza tra Ente di Accreditamento e ELTI srl.

## 8.2.7 Market Surveillance Audit e verifiche sotto osservazione ACCREDIA

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione siano conformi alla norma di riferimento, ACCREDIA può richiedere:

- la partecipazione di suoi osservatori agli audit di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione;
- l'effettuazione di visite presso l'Organizzazione certificata da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.





La partecipazione di osservatori agli audit e/o eventuale visita condotta direttamente viene effettuata attraverso l'uso di personale ACCREDIA ed è preventivamente concordata tra E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione e l'Organizzazione certificata.

Qualora l'organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benestare alla verifica, per un periodo massimo di tre mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza del benestare alla verifica, la certificazione viene revocata. L'organizzazione dovrà rendere disponibile a ACCREDIA la documentazione che E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.

#### Verifiche sotto osservazione ACCREDIA

La verifica sotto osservazione ACCREDIA è una verifica effettuata da ispettori E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione presso le proprie Organizzazioni certificate durante il normale iter di certificazione (iniziale, mantenimento, rinnovo) a cui partecipa ACCREDIA con proprio personale in veste di osservatore.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, in sede di programmazione della verifica, provvederà ad allegare la lettera di presentazione di ACCREDIA e a comunicare i nominativi degli ispettori ACCREDIA incaricati.

Il cliente ha 2 giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per ricusare, con motivazione scritta, i nomi degli ispettori ACCREDIA assegnati.

Tale verifica avviene in concomitanza con la verifica di sorveglianza/iniziale/rinnovo E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

#### Market Surveillance Audit

L'attività di Market Surveillance Audit è regolamentata dal IAF ID 04 e consiste in una verifica svolta presso l'organizzazione certificata da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione direttamente da ispettori ACCREDIA e non da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione stessa. Viene svolta da ACCREDIA con apposito questionario (allegato al IAF ID 04) e alla presenza del personale dell'organizzazione (Responsabile della qualità e Rappresentante della direzione) e di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione. (possibilmente con un membro del gruppo di audit della verifica precedente).

La scelta dell'organizzazione da parte di ACCREDIA avviene in base ad alcuni fattori di rischio (es: scopo del certificato, dimensione dell'azienda, sede, gruppo di verifica).

Una volta ricevuta da ACCREDIA la comunicazione della verifica di Market Surveillance Audit E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione provvederà a effettuare una comunicazione al cliente che dovrà rendersi disponibile per la verifica il giorno comunicato a E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione da ACCREDIA.

Il cliente ha 2 giorni di tempo dal ricevimento della comunicazione di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per ricusare, con motivazione scritta, i nomi degli ispettori ACCREDIA assegnati.

Per tale tipo di verifica non è prevista la verifica presso il cantiere.

Tale verifica non coincide con la verifica di sorveglianza/iniziale/rinnovo di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ed è economicamente a carico di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione stessa.

### **8.2.8 Audit in remoto**

Le verifiche possono essere condotte interamente o in parte anche in remoto in accordo alla procedura ELTI srl PQ0307 in vigore.

L'audit in remoto è considerato come un audit in sito in virtù dell'applicazione dei documenti IAF MD4 e MD5.

Può coprire le seguenti attività di audit:

- riunione di apertura;



- assegnazione dei ruoli e responsabilità;
- verifica delle informazioni documentate;
- comunicazione ed effettuazione delle interviste durante l'audit;
- raccolta e verifica di evidenze ed informazioni;
- elaborazione dei risultati di audit;
- preparazione delle conclusioni dell'audit;
- riunione di chiusura.

L'audit in remoto consiste nella maggior parte dei casi nell'auditing del sito cliente attraverso una videochiamata, verifica dei documenti ed interviste ai referenti/delegati dell'azienda.

Le metodologie attraverso le quali può essere attivata tale modalità di verifica in remoto possono consistere ad esempio in:

- Riunioni; mediante strumenti di teleconferenza, inclusa la condivisione di audio, video e dati;
- Controllo e valutazione delle informazioni documentate mediante accesso in remoto, in modo sincrono (in tempo reale) o asincrono (se applicabile);
- Accesso visivo e audio a postazioni in remoto o potenzialmente pericolose.

Le attività in remoto (tra cliente e auditor) devono essere eseguite in tempo reale.

La verifica delle informazioni documentate "off-line" in formato cartaceo, word, pdf o simili, ecc. non può essere considerata come strumento ICT e deve coprire una minima parte dei tempi di audit.

L'audit in remoto può essere consentito fattibile solo alle seguenti condizioni:

- l'uso di strumenti ICT a fini di audit è concordato di comune accordo tra ELTI e l'organizzazione sottoposta ad audit, in conformità con le misure e i regolamenti in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati;
- sono soddisfatte le condizioni in materia di sicurezza delle informazioni e protezione dei dati,
- è stato raggiunto un accordo sul tipo di ICT da utilizzare ai fini di audit,
- non venga effettuata alcuna registrazione delle comunicazioni ICT.

In caso contrario, ELTI informerà l'organizzazione certificata che verrà eseguita una verifica in sito.

E.L.T.I. effettua una Analisi della Fattibilità dell'esecuzione dell'audit in remoto compilando, di concerto con il cliente, il modello MO030701 Valutazione del Rischio Cliente per Eventi Straordinari ed esprimendo un giudizio sull'accettabilità o meno del livello rischio relativo all'effettuazione dell'audit in remoto.

In caso di livello di rischio ritenuto non accettabile si procedere con l'audit on site non appena le condizioni lo consentiranno nel rispetto delle scadenze.

In caso di livello di rischio accettabile si procederà con l'audit in remoto.

### **8.2.9 Mantenimento della certificazione**

Gli audit di sorveglianza sono audit in campo, ma non sono necessariamente audit dell'intero sistema e devono essere pianificati unitamente alle altre attività di sorveglianza, in modo che l'organismo di certificazione possa continuare ad aver fiducia che il sistema di gestione certificato del cliente continui a rispettare i requisiti nel periodo intercorrente gli audit di rinnovo della Certificazione.

Le verifiche ispettive di mantenimento/sorveglianza devono essere eseguite almeno una volta all'anno (anno solare), ad eccezione dell'anno del rinnovo

La prima verifica di sorveglianza deve essere effettuata entro i 12 mesi dalla data di decisione della certificazione.

La seconda verifica di sorveglianza deve essere effettuata entro 24 mesi dalla data di decisione della certificazione con un intervallo di + o - tre mesi.

Il mancato rispetto di tali scadenze comporta la sospensione della certificazione.

Per il settore EA 28 vedere IO 01 "Modalità operative settore EA28"



In ogni caso E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, può derogare a tale prescrizione nel caso di verifiche supplementari.

In ogni caso le verifiche di sorveglianza, oltre gli aspetti richiamati nel Piano di Sorveglianza, deve almeno includere:

- 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 del rispettivo sistema di gestione;
- e) avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
- f) il controllo operativo su base continua;
- g) riesame di ogni modifica;
- h) utilizzo di marchi e/o di ogni altro riferimento alla certificazione.

Ogni verifica può riguardare solo una parte dei requisiti applicabili ma l'insieme delle verifiche condotte sul Sistema assicura il riesame completo di tutti i requisiti nell'arco del triennio di validità del certificato.

SEG, sotto la supervisione e il controllo del Responsabile Schema, in base alle scadenze previste, invia almeno 8 giorni prima della data della scadenza una comunicazione al richiedente/licenziatario contenente:

- la data della verifica ispettiva di sorveglianza;
- il nome del Valutatore/Valutatori incaricati, inclusa l'indicazione del termine di ricuso dal ricevimento della comunicazione stessa;
- la richiesta di fornire un elenco dei cantieri in corso (per settore edile).

Dopo il termine di ricuso o ricevuta da parte del cliente accettazione dell'ispettore /i incaricati, SEG, su indicazione di RS, provvede a assegnare con apposita email (contenente tutti i dati di riferimento per la verifica) la verifica al valutatore/i incaricati dell'audit di mantenimento.

Qualora il cliente ricusi nei tempi comunicati l'ispettore RS provvederà alla sostituzione dello stesso e se necessario alla riprogrammazione delle fasi di verifica.

SEG provvede, ricevuto l'elenco dei cantieri/e attività a compilare la Pianificazione Audit e ad inviarla al RGVI/AVI coinvolti e al Cliente per notifica.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione richiede ai Soggetti intestatari della certificazione e licenziatari del Marchio di comunicare tempestivamente eventuali modifiche apportate al Sistema certificato che possano influenzare la conformità ai requisiti applicabili.

Prima dell'inizio della verifica ispettiva RGVI deve convocare una riunione con i rappresentanti del licenziatario e deve indicare quali elementi del Sistema di Gestione Qualità vengono riesaminati ed a quali normative ed eventuali istruzioni supplementari si fa riferimento. Lo svolgimento delle riunioni avviene come indicato al 8.2.2.

Il valutatore responsabile deve verificare con il licenziatario se esistono modifiche al Sistema di Gestione Qualità che non siano state comunicate precedentemente a E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione e deve verificare, per quanto sia possibile, se esistono abusi del marchio E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione e/o del certificato di conformità.

La verifica ispettiva di sorveglianza deve essere condotta in modo simile alla valutazione iniziale con la compilazione di Liste di Riscontro e di eventuali rapporti di non conformità.

A conclusione della verifica ispettiva di mantenimento RGVI deve compilare il Rapporto di audit indicando il numero e la classificazione delle eventuali non conformità riscontrate e deve indicare le sue raccomandazioni per il mantenimento della certificazione E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

Il valutatore responsabile conclude la verifica ispettiva con una riunione finale con il rappresentante del licenziatario, compilando il rapporto di Audit come previsto per una verifica ispettiva iniziale.



Le eventuali non conformità rilevate devono essere formalizzate (vedi § 8.2.4) a cura del RGVI sul Rapporto di non conformità di cui viene data copia in originale al cliente con l'indicazione del termine concordato per per l'attivazione delle Azioni Correttive (che non deve comunque superare i tre mesi dalla data di fine verifica).

Il Rapporto di audit, con le relative azioni chiusura delle Non Conformità o in assenza delle stesse, è consegnato/inviato con tutta la documentazione allegata dal RGVI al RS o SEG di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione affinché possa presentarla al Comitato Tecnico per la delibera di certificazione da effettuarsi entro 15 giorni dalla data ultima di verifica.

Il contenuto del rapporto di audit può essere modificato da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione entro 15 giorni dalla verifica, attraverso l'invio all'organizzazione di un'apposita comunicazione su ogni differenza dal precedente rapporto; diversamente il rapporto di audit lasciato all'organizzazione si intende confermato.

### **8.2.10Rinnovo della certificazione**

La rivalutazione del Sistema di Gestione Qualità del licenziatario deve essere eseguita in accordo alla procedura di Verifica ispettiva iniziale dei Sistemi Qualità.

Di seguito sono riportati gli scostamenti dalla procedura sopra indicata.

La predisposizione del Piano di Audit che viene effettuata da SEG in sede di comunicazione verifica al cliente e assegnazione della stessa al valutatore/i incaricati.

L'attività di rinnovo della certificazione deve comprendere il riesame dei rapporti di audit delle precedenti sorveglianze e deve considerare le prestazioni del sistema di gestione lungo il ciclo di certificazione più recente.

Le attività di audit di rinnovo della certificazione possono avere necessità di una fase 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nell'organizzazione o nel contesto in cui il sistema di gestione opera (per esempio cambiamenti nella legislazione). Tali modifiche possono verificarsi in ogni momento durante il ciclo di certificazione e E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione può avere l'esigenza di eseguire un audit speciale che potrebbe essere o meno un audit in due fasi.

L'audit di rinnovo della certificazione deve comprendere un audit in campo che accerti quanto segue:

a) l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di cambiamenti interni ed esterni, e la sua continua pertinenza e 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 rafforzarne le prestazioni complessive;

c) l'efficacia del sistema di gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi del cliente ed i risultati attesi del(i) rispettivo(i) sistema(i) di gestione.

Se le attività di rinnovo non sono completate con successo entro la data di scadenza del certificato occorre procedere, secondo applicabilità, come segue:

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

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



scadenza.

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

*b) 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 l'OdC può, anche dopo i 6 mesi, ripristinare la certificazione posto

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

La durata della verifica è pari ad un audit di stage 2 (e come minimo non inferiore alla durata di un rinnovo). È possibile anche non riportare la data iniziale del certificato (del ciclo/i precedente/i), ma anche in questo caso la scadenza deve essere coerente con il ciclo precedente, e la data di emissione (inizio di validità / effective date) deve essere successiva o coincidente alla data di delibera del rinnovo intervenuto dopo la scadenza.

*c) L'attività di rinnovo (verifica e delibera) non viene completata entro 1 anno dopo la data di scadenza del certificato.*

L'OdC deve effettuare una audit iniziale (o integrare la verifica eventualmente già iniziata, fino ad arrivare ad una durata pari ad uno stage 1 + stage 2), emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità del certificato.

Non si tratta quindi di rinnovo ma di una nuova certificazione.

*d) In tutti i casi precedenti, e quindi quando l'attività di audit viene iniziata e/o completata dopo la scadenza del certificato, l'OdC può sempre decidere di effettuare un audit iniziale (stage 1 + stage 2), emettendo un nuovo certificato senza mantenere la storicità del certificato.*

Nel certificato non occorre riportare gli eventuali periodi di sospensione, ma solo i periodi di non validità ad un mancato rinnovo.

Anche se il certificato dovesse avere una durata inferiore ai 3 anni, per via del rinnovo posticipato, rimane pienamente applicabile il principio per cui nel ciclo di certificazione devono essere ricoperti di tutti i requisiti e tutto lo scopo di certificazione con verifiche di sorveglianza condotte almeno 1 volta l'anno.

### **8.2.11 Verifiche Ispettive e sicurezza sul luogo di lavoro**

L'Organizzazione applica i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione s'impegna a fornire all'OdC un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare gli Auditor dell'OdC.

L'Organizzazione s'impegna altresì a promuovere ed attuare, attraverso il proprio incaricato a ciò preposto, le misure e gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro che incidono sull'attività degli Auditor incaricati dall'OdC, e che richiedono la tutela sia dei lavoratori che di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro.



### **8.2.12 Azioni intraprese da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione in caso di rifiuto da parte del Licenziatario di effettuare la verifica di rinnovo**

In caso di rifiuto da parte del licenziatario di effettuare la verifica di rinnovo (successivamente all'ultima verifica di sorveglianza) il certificato rimarrà valido sino alla naturale scadenza senza necessità di ulteriori azioni da parte di E.L.T.I. srl , salvo non ci siano ulteriori motivazioni che richiedano azioni di sorveglianza ( p.e. reclami, audit speciali, segnalazioni da parte delle autorità, ecc..) tramite audit supplementari o speciali.

### **8.2.13 Validità ed estensione/riduzione della certificazione**

La certificazione ha una validità triennale e decorre dalla data di rilascio della certificazione. Il Soggetto intestatario della certificazione può richiedere estensioni/riduzioni del campo di applicazione della certificazione (ad esempio inserendo o eliminando aree o processi precedentemente inserite nello scopo di certificazione) che possono riguardare la norma, le attività o le unità certificate.

Tali richieste devono essere processate dal Comitato Tecnico che deve decidere quale procedura di valutazione è applicabile al fine di determinare se tale modifica possa essere eseguita o meno, e agire di conseguenza, valutando anche se tale richiesta implichi anche una nuova valutazione.

La complessità di tale valutazione dipende dalla rilevanza delle variazioni introdotte e può giungere fino alla ripetizione integrale dell'iter di certificazione.

Qualora debba essere fatta un'estensione dello scopo e campo di applicazione che richieda una nuova offerta sarà seguito l'iter previsto per la richiesta di certificazione iniziale.

L'offerta economica per l'estensione/riduzione è calcolata sulla base di quanto previsto dal tariffario in vigore.

## **9 Riduzioni parziali o globali , per intero o in parte al campo di applicazione della certificazione comminate da E.L.T.I.srl - Divisione Certificazione**

### **9.1 Riduzioni conseguenti a modifiche apportate dall'organizzazione al sistema di gestione per la qualità a seguito di notifica da parte del Licenziatario**

Durante il periodo di certificazione il licenziatario deve notificare come previsto dal Regolamento stesso a E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ogni sostanziale modifica (organizzativa e/o documentale) del suo sistema qualità con lettera informativa che descriva la sostanza dei cambiamenti.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione valuterà tali cambiamenti per decidere se sussiste la riduzione del campo di applicazione, e potrà decidere, se necessaria, una visita supplementare in merito, specie per quelle modifiche a maggiore impatto sul sistema qualità del licenziatario.

### **9.2 Riduzioni conseguenti a modifiche apportate dall'organizzazione al sistema di gestione per la qualità e rilevate in fase di verifica dal RGVI**

La riduzione del campo di applicazione può essere rilevata anche dal RGVI incaricato da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione in fase di verifica ispettiva iniziale o di sorveglianza il quale deve documentarla sul Rapporto di audit e presentarlo al Comitato Tecnico per la delibera.

### **9.3 Riduzioni al campo di applicazione della certificazione apportate a seguito di segnalazioni pervenute sull'operato dell'organizzazione**

In caso di segnalazioni fondate provenienti dall'esterno sull'operato dell'Organizzazione certificata, E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione provvede a pianificare una visita supplementare al fine di valutare l'effettiva applicazione del sistema di gestione qualità e, in presenza di riduzioni, il RGVI assegnato deve documentare tale riduzione sul Rapporto di audit e presentarlo Comitato Tecnico per la delibera.

#### **9.4 Riduzioni al campo di applicazione della certificazione dovute a parziali cambi di attività produttive**

La riduzione del campo di applicazione può essere dovuto a parziali cambi delle attività produttive rilevate dal RGVI incaricato da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione in fase di verifica ispettiva e/o comunicate dall'Organizzazione e/o rilevate da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione (p.e settore edile: impossibilità di verificare in campo le attività concesse su base documentale). Tale riduzione deve essere documentata e deliberata dal Comitato Tecnico.

Tutte le decisioni riguardi alle riduzioni del campo di applicazione devono essere tempestivamente notificate al Licenziatario.

#### **9.5 Riduzioni al campo di applicazione della certificazione dovute al mancato soddisfacimento dei requisiti normativi**

La riduzione del campo di applicazione può avvenire qualora il cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione della certificazione.

#### **10 Iscrizione dell'Organizzazione nel registro aziende certificate E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione**

A seguito del rilascio della certificazione, l'organizzazione è iscritta nel Registro E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione delle Aziende Certificate.

Le organizzazioni certificate nei settori per i quali E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione è accreditato ACCREDIA sono iscritte nell'elenco ACCREDIA consultabile sul sito internet [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione provvede inoltre a caricare su sistema informatico di ACCREDIA l'elenco delle organizzazioni certificate entro il 10 di ogni mese.

Su richiesta di qualunque parte, E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione rende disponibile lo stato della certificazione dei propri clienti con comunicazioni scritta eccetto i casi in cui il cliente richieda l'accesso limitato a determinate proprie informazioni.

#### **11 Sospensione della certificazione**

La certificazione può essere sospesa da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per le seguenti motivazioni:

- a) Qualora si riscontrino non conformità maggiori nel corso di una verifica di mantenimento e nel relativo rapporto di verifica ispettiva il valutatore incaricato proponga la sospensione immediata della certificazione;
- b) Qualora, a seguito di verifica di follow-up, si constati il permanere di tutte o di maggior parte delle non conformità precedentemente segnalati;
- c) Qualora il licenziatario non attui le azioni correttive richieste entro il tempo prestabilito;
- d) Qualora si riscontrino gravi carenze inerenti il sistema qualità del licenziatario sulla base di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da verifiche ispettive;
- e) Qualora il licenziatario non permetta di effettuare le verifiche periodiche all'interno dei termini temporali previsti e/o non accetti audit supplementari adeguatamente motivati e richiesti da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione;
- f) Qualora il licenziatario faccia un uso scorretto o ingannevole della certificazione E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione;
- g) Qualora il licenziatario non rispetti i termini di pagamento degli onorari di certificazione;
- h) Qualora il licenziatario non accetti eventuali modifiche ai regolamenti di certificazione e/o della norma;
- i) Qualora il licenziatario intacchi con il proprio comportamento la reputazione di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione;

- j) Qualora si verifichi i casi previsti dal § 6.1-6.2.;
- k) Qualora non comunichi ad E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione eventuali modifiche apportate al proprio sistema di gestione;
- l) Qualora si verifichi i casi previsti dal § 18.2 e 18.3;
- m) Qualora il cliente ne faccia espressa richiesta;
- n) Qualora il Sistema di Gestione non garantisca il rispetto dei requisiti cogenti di prodotto/servizio;
- o) Qualora il cliente non consenta l'effettuazione della Market Surveillance Audit da parte di ACCREDIA (vedere 8.2.6 per sospensione e revoca);
- p) Qualora il cliente non consenta l'effettuazione della verifica come osservatore da parte di ACCREDIA (vedere 8.2.6 per sospensione e revoca).

La sospensione è deliberata dal Comitato Tecnico e la sua durata massima è di 6 mesi.

La sospensione della certificazione può essere parziale o totale nel caso, ad esempio, in cui essa riguardi alcune o tutte le sedi/filiali/stabilimenti di un'organizzazione.

La sospensione della certificazione può essere per intero o per una parte nel caso ad esempio in cui essa riguardi tutta o solo una parte dell'attività oggetto della certificazione.

La sospensione della certificazione è notificata all'organizzazione via email indicando il motivo della sospensione e le scadenze temporali entro cui attuare le azioni correttive richieste. La sospensione preclude all'organizzazione l'uso del certificato e del logo E.L.T.I./ACCREDIA e si applica a tutte le sedi/filiali/stabilimenti oggetto della sospensione.

Le spese sostenute da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per verifiche originate da provvedimenti di sospensione sono a carico dell'organizzazione. Inoltre E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione provvede alle azioni di pubblicazione del provvedimento adottato con le modalità che ritiene opportune.

## **12 Revoca della certificazione**

La certificazione è revocata dal E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per:

- a) il persistere, oltre le scadenze temporali di cui al precedente § "Sospensione della certificazione", delle cause che hanno provocato la sospensione della certificazione;
- b) cessazione dell'attività oggetto di certificazione, fallimento e/o liquidazione dell'organizzazione;
- c) qualora la gravità del comportamento del licenziatario, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine E.L.T.I. con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti del licenziatario;
- d) la accertata inosservanza della normativa vigente;
- e) nei casi previsti dal § 6.1-6.2.

La revoca è deliberata dal Comitato Tecnico.

La revoca della certificazione può essere parziale o totale nel caso, ad esempio, in cui essa riguardi alcuni o tutte le sedi/filiali/stabilimenti di un'organizzazione.

La revoca della certificazione può essere per intero o per una parte nel caso ad esempio in cui essa riguardi tutta o solo una parte dell'attività oggetto della certificazione.

La decisione della revoca della certificazione è notificata all'organizzazione via email con l'indicazione delle ragioni del provvedimento adottato. Tale provvedimento di revoca viene comunicato entro 5 gg alle Autorità competenti (se previsto dalle normative vigenti come ad esempio settore EA28) e ad Accredia mediante caricamento del provvedimento di revoca nell'area riservata Organismi di Accredia.

Inoltre E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione provvede alla cancellazione dell'organizzazione, o soltanto dei siti interessati, dall'elenco delle aziende certificate E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, oppure alla modifica dell'oggetto della certificazione, ed alle azioni di pubblicazione del provvedimento adottato.

A seguito del ritiro, l'organizzazione deve entro 15 giorni dalla data di comunicazione della revoca:

- restituire l'originale/i del certificato/i di conformità;





- non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del certificato/i;
- cessare l'utilizzazione del logo di certificazione;
- eliminare da carta intestata, commerciale e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo relativi alla certificazione.

L'organizzazione cui è stata ritirata la certificazione può ripresentare domanda di certificazione solo dopo 1 (uno) anno dalla data di ritiro e ciò soltanto a seguito della dimostrazione che sono già stati portati a termine efficacemente i provvedimenti che E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ha ritenuto idonei ad evitare il ripetersi delle condizioni che avevano dato luogo al provvedimento.

Qualora l'organizzazione risulti inadempiente alle suddette prescrizioni E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione avvierà un contenzioso tra le parti disciplinato secondo quanto previsto al § 16.3 del presente Regolamento.

### **13 Rinuncia alla certificazione**

L'organizzazione può rinunciare alla certificazione presentando una formale richiesta ed impegnandosi, comunque, al pagamento degli importi relativi a fasi già portate a conclusione da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione e al pagamento delle penali previste.

La rinuncia può avvenire anche a seguito della mancata accettazione delle modifiche di cui ai § 14.1 e 14.2 (in questo caso le penali non vengono applicate) del presente Regolamento, dandone comunicazione scritta entro 10 giorni dalla data della notifica delle modifiche stesse. La rinuncia diventa effettiva 15 giorni dopo la comunicazione. La rinuncia alla certificazione comporta da parte dell'organizzazione:

- la restituzione dell'originale/i del certificato/i;
- il non utilizzo delle eventuali copie e/o riproduzioni del certificato;
- la eliminazione da carta intestata, documentazione tecnica, commerciale e pubblicitaria di ogni riferimento o simbolo relativi alla certificazione;
- la cessazione dell'utilizzo del logo di certificazione.

Inoltre E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione provvede:

- alla cancellazione dell'organizzazione dal Registro delle aziende certificate;
- a rendere pubblico, secondo le modalità ritenute più opportune, il provvedimento adottato;
- formalizzazione della revoca conseguente alla rinuncia.
- comunicazione entro 5 gg alle Autorità competenti (se previsto dalle normative vigenti come ad esempio settore EA28) e ad Accredia mediante caricamento del provvedimento di revoca nell'area riservata Organismi di Accredia

### **14 Modifiche dei requisiti di certificazione**

#### **14.1 Modifiche alle norme per la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità**

Le modifiche dei requisiti della certificazione conseguenti a variazioni delle norme di riferimento per la certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendali, sono tempestivamente comunicate per iscritto da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ai richiedenti/licenziatari, con l'indicazione della data in cui entreranno in vigore e delle modalità di gestione.

Le organizzazioni possono chiedere, per iscritto, informazioni e chiarimenti a cui E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione risponderà per iscritto. I termini di risposta variano a seconda della importanza delle modifiche apportate.

Particolari situazioni che richiedono tempi di attuazione imposti da ACCREDIA, sono indicate per iscritto da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

#### **14.2 Modifiche al regolamento**

Le modifiche, conseguenti alle variazioni delle norme di accreditamento degli Organismi e/o del sistema di gestione di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione e/o comunque modifiche



richieste dall'Ente di Accreditamento, descritto nel presente Regolamento, sono comunicate da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ai richiedenti/licenziatari.

Eventuali costi per attività di valutazione documentale o ispettiva in loco, derivanti dalle sopraccitate modifiche normative o regolamentari, saranno comunque a carico dell'Organizzazione verificata ed oggettivamente documentati.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione provvede a distribuire la bozza del regolamento modificato ai richiedenti/licenziatari *mediante pubblicazione sul proprio sito*, lasciando loro 10 gg di tempo dalla pubblicazione per comunicare per iscritto i loro pareri o richiedere chiarimenti.

Relativamente alle organizzazioni che non hanno formulato rilievi vige il principio del silenzio-assenso per cui le modifiche si intendono accettate.

Allo scadere dei 10 giorni il Responsabile Tecnico effettua una valutazione dei pareri e/o delle richieste di chiarimenti eventualmente pervenute provvedendo, relativamente ai pareri, a modificare il Regolamento, se necessario.

Eventuali modifiche al regolamento dovute ad adeguamenti normativi imposti, sono comunicate ai richiedenti/licenziatari solo per presa visione non potendo su queste esprimere alcun parere essendo vincoli normativi.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione quindi provvede, alla distribuzione del nuovo Regolamento ai richiedenti/licenziatari *mediante pubblicazione sul proprio sito*.

Le organizzazioni possono adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine di 3 mesi dalla comunicazione suddetta, oppure rinunciare alla certificazione secondo le modalità indicate al § 13 del presente Regolamento, supportando la rinuncia con un giustificato motivo.

Particolari situazioni, che richiedono diversi tempi di attuazione imposti da ACCREDIA, sono indicate da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

### **14.3 Modifiche apportate dall'organizzazione al sistema di gestione per la qualità**

Durante il periodo di certificazione il licenziatario deve notificare a E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ogni sostanziale modifica (organizzativa e/o documentale) del suo sistema qualità con lettera informativa che descriva la sostanza dei cambiamenti.

Nel caso di normali modifiche alla documentazione di sistema qualità, la copia del manuale qualità del licenziatario, distribuita in copia controllata a E.L.T.I. srl Divisione Certificazione e mantenuta presso il licenziatario, deve essere opportunamente aggiornata (solo nel caso di 9001:2008). La documentazione superata deve comunque essere mantenuta a disposizione per la verifica da parte del valutatore.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione valuterà tali cambiamenti per determinare se non ci siano conflitti con la normativa di riferimento e/o con l'attività oggetto della certificazione e potrà decidere se sia necessaria una visita supplementare in merito, specie per quelle modifiche a maggiore impatto sul sistema qualità del licenziatario. La decisione al riguardo deve essere tempestivamente notificata al licenziatario per l'accettazione.

Le modifiche di carattere minore saranno comunque esaminate dal valutatore incaricato alla prima verifica periodica successiva.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione è tenuto a notificare ai propri licenziatari le modifiche dei regolamenti che governano lo schema di certificazione ed a concedere loro tempo sufficiente per predisporre la conformità alle suddette modifiche.

## **15 Trasferimento di certificati accreditati**

### **15.1 Accreditamento**

Solamente i certificati che sono coperti da un accreditamento da un Organismo firmatario di un accordo MLA, EA, PAC, IAAC o IAF possono essere soggetti a trasferimento.

Se il certificato in essere è accreditato da un Organismo che fa parte di un accordo MLA regionale, il trasferimento deve essere limitato ad altri accreditamenti che siano validi all'interno dell'accordo regionale.



Le organizzazioni in possesso di certificati che non sono coperti da questi accreditamenti sono trattati come clienti nuovi e gestiti come verifica iniziale.

L'attivazione del trasferimento si ha con la firma da parte del richiedente del Modulo "Traferimento di Certificati Accreditati" da allegare alla richiesta d'offerta.

### **15.2 Riesame preventivo**

Il Comitato Tecnico di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione riceve tutta la documentazione deve innanzitutto condurre un riesame preventivo delle certificazioni del Cliente che vuole il trasferimento di certificazione che preveda una verifica della documentazione.

Il riesame preventivo documentale (pre transfer review) deve coprire almeno i seguenti aspetti:

- le ragioni per cui tale trasferimento viene richiesto;
- che il Cliente abbia un certificato accreditato valido, in termini di autenticità, durata, campo di applicazione delle attività coperte dal sistema qualità e campo di applicazione dell'accreditamento, in relazione al sito o ai siti per i quali viene fatta la richiesta di trasferimento. La validità del certificato deve essere verificata da E.L.T.I. s.r.l. mediante un'autodichiarazione rilasciata dall'azienda che ha richiesto il trasferimento che conferma la validità del certificato
- la documentazione della verifica iniziale/ultimo rinnovo in aggiunta alla documentazione dell'ultima verifica di sorveglianza effettuata; in caso di mancanza di tale documentazione, l'Organizzazione viene trattata come un nuovo cliente;
- i reclami ricevuti e le azioni intraprese;
- la fase in cui si trova il processo di certificazione in essere.
- contenziosi eventuali con organi controllo

L'evidenza di tale riesame documentale si ha sul modello "Riesame e Delibera Trasferimento Certificato Accreditato" su cui sono elencati tutti i documenti esaminati e gli aspetti analizzati e allegati i rapporti di ispezione relativi al triennio precedente.

Non viene esclusa la possibilità di una visita presso il cliente se E.L.T.I. srl Divisione Certificazione non riceve informazioni dal CAB cedente (tramite p.e. presenza di rapporti di audit adeguati, ecc..)

Al termine di tale riesame documentale il Comitato Tecnico se dovessero permanere dubbi in merito alla consistenza della certificazione in essere o detenuta precedentemente E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione prevede un sopralluogo presso il cliente di pre transfer visit al fine di ottenere informazioni aggiuntive, comunicando il nominativo dell'ispettore assegnato almeno 2 giorni prima per consentire il ricuso. Tale verifica di pre-transfer visit non è un audit

Se tali informazioni non sono esaustive tratta il richiedente come un nuovo Cliente e attiva la procedura di "Verifica Ispettiva Iniziale". Evidenza di tale decisione viene data sul modello "Riesame e Delibera Trasferimento Certificato Accreditato".

Qualora il Comitato Tecnico reputi non necessaria la verifica presso il cliente deve motivare tale decisione.

Al termine della verifica documentale ed eventualmente di quella presso il cliente (se prevista) il CT procede alla delibera che se positiva porterà all'emissione del certificato, altrimenti verrà data evidenza del trattamento della verifica come una verifica iniziale.

Tale attività di delibera deve essere svolta da personale indipendente da chi ha svolto l'esame documentale e l'eventuale pre-transfer visit.

In fase di pre-transfer review ELTI stabilisce e emette il proprio piano e programma di audit, eventualmente rivedendo anche quanto previsto inizialmente dal CAB precedente.

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

In virtù di uno spirito di collaborazione tra i CAB (su richiesta), il CAB cedente deve fornire a E.L.T.I. s.r.l. tutti i documenti e le informazioni previste dal documento IAF MD 02, quali



documenti di audit, informazioni sulla validità del certificato, NC e loro stato), pena comunicazione di tale rifiuto all'ente di accreditamento per la somministrazione di provvedimenti sanzionatori.

### **15.3 Certificazione**

Il trasferimento deve riguardare un certificato valido e accreditato.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione non accetta trasferimenti di certificati sospesi o minacciati di sospensione e , qualora le non conformità ancora aperte non siano state chiuse dall'Organismo emittente, provvede a gestirle fino alla chiusura pianificando un'apposita visita presso il Cliente, il tutto prima di procedere con l'eventuale delibera di trasferimento da parte del Comitato Tecnico. In caso di dubbi si procederà con una certificazione iniziale.

In caso di un certificato emesso da un organismo di Certificazione accreditato che ha cessato la sua attività, E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione considera, ai fini del trasferimento, quel certificato sulla base di quanto indicato nei paragrafi 15.1.e 15.2.

In caso di un certificato emesso da un organismo di Certificazione che abbia avuto un procedimento di sospensione dell'accreditamento, E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, ai fini del trasferimento, procede secondo le seguenti modalità: effettuazione di una verifica ispettiva della durata di almeno 1 giornata, on site, prima di poter trasferire il certificato. In base alle risultanze di questa verifica, spetta all'OdC subentrante valutare se sia o meno necessario proseguire ulteriormente con la verifica (o effettuare audit supplementari), o se procedere subito con il trasferimento del certificato.

In caso di un certificato emesso da un organismo di Certificazione che abbia avuto revocato l'accreditamento, E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, ai fini del trasferimento, procede secondo le seguenti modalità: effettuando 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.

Se non emergono problemi aperti o potenziali nel corso del riesame preventivo del certificato E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione emette un certificato con le stesse date di certificazione iniziale (viene indicato che il certificato è stato rilasciato da un altro CAB in precedenza) e scadenza del certificato dell'ente uscente e con data di revisione coincidente con la data di completamento del riesame preventivo effettuato con delibera del Comitato Tecnico, mantenendo la periodicità del precedente ciclo.

Una volta completate le attività di trasferimento ed emesso il relativo certificato, E.L.T.I. s.r.l. provvede ad informare il CAB che aveva rilasciato il precedente certificato.

Un certificato emesso da un CAB che sia stato sospeso o revocato, o che abbia comunque cessato di operare, può essere trasferito entro un periodo massimo di sei mesi; in questi casi deve essere sempre informato l'ente di accreditamento prima del trasferimento. Oltre i sei mesi, si deve gestire la pratica come nuova certificazione.

E.L.T.I. s.r.l. è consapevole che un CAB non può revocare un certificato di un proprio Cliente solo perché questi gli comunica l'intenzione di trasferire la certificazione ad un altro CAB, pena la somministrazione di provvedimenti sanzionatori da parte dell'ente di accreditamento



Nel caso in cui il E.L.T.I. s.r.l, una volta rilasciato il proprio certificato, venisse a conoscenza da parte del CAB cedente o in altro modo dello stato di non validità del certificato dell'Organizzazione al momento del trasferimento, dovrà revocare immediatamente la certificazione rilasciata, una volta constatato il comportamento fraudolento dell'Organizzazione interessata.

## **16 Reclami, Ricorsi e Contenziosi**

L'Organizzazione ha la facoltà di presentare reclami, ricorsi o contenziosi in forma scritta ad E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, mediante fax, e-mail (PEC) o raccomandata.

La E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei ricorsi e dei reclami.

### **16.1 Reclami**

Il reclamo è la manifestazione di insoddisfazione da privati, dalla committenza e dai richiedenti/licenziatari la certificazione rispetto ad aspetti amministrativi, tecnici, prestazionali delle attività svolte da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

Per la registrazione dei reclami si consiglia l'utilizzo del ns. modulo specifico disponibile sul ns. sito. Una volta pervenuto il reclamo E.L.T.I. srl ne da conferma al Cliente.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, nella funzione di Direzione Divisione Certificazione, provvede a nominare una commissione, garantendo che i membri non vengano scelti tra le persone che hanno effettuato l'audit e quelle che hanno preso la decisione circa la certificazione.

Tale commissione, nel rispetto della riservatezza, ne analizza la fondatezza e valuta se il reclamo si riferisca ad attività di certificazione di cui è responsabile E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

Qualora il reclamo riguardi un cliente certificato, l'esame del reclamo deve prendere in considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato.

In caso affermativo, avvia la gestione dello stesso con l'attivazione di un'azione correttiva, individuando modalità, tempistiche e responsabilità di attuazione e ne verifica sia la chiusura che l'efficacia della chiusura, dando, ove possibile, comunicazione al reclamante della conclusione del processo del trattamento del reclamo stesso; mentre nel caso il reclamo si riveli infondato Direzione Divisione Certificazione spiega al reclamante per iscritto i motivi dell'infondatezza.

Ogni reclamo riguardante un cliente certificato viene segnalato da parte dell'organismo di certificazione, allo stesso cliente certificato, entro 10 giorni dal ricevimento dello stesso.

Il reclamante sarà aggiornato sulla ricezione del reclamo, sullo stato di avanzamento e sulla conclusione dello stesso. E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione deve stabilire con il cliente e chi ha presentato il reclamo, se, ed in caso affermativo in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

Tutta la documentazione viene archiviata nella cartella "Reclami" suddivisa per codice Cliente. Tutta la documentazione in essa contenuta riporta chiaramente il riferimento al codice Cliente.

### **16.2 Ricorsi**

Il ricorso è la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate dalla E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione Divisione Certificazione nell'ambito delle attività di verifica e certificazione (sospensione, NC, revoca, ect,); va inoltrato ed indirizzato alla Direzione Divisione Certificazione, a pena di decadenza, entro 10 giorni dalla comunicazione della decisione della E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione facendo esplicito riferimento al fatto che si presenta un ricorso a norma del presente articolo.



Il ricorso non sospende la decisione. Le decisioni per le quali può essere presentato il ricorso sono:

- mancato rilascio della certificazione a seguito di verifica ispettiva;
- sospensione/ritiro della certificazione, come stabilito dal presente Regolamento.

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione, nella funzione di Direzione Divisione Certificazione, provvede a nominare una commissione, garantendo che i membri non vengano scelti tra le persone che hanno effettuato l'audit e quelle che hanno preso la decisione circa la certificazione, e comunica al ricorrente i nominativi dei costituenti tale commissione che prenderanno in esame la pratica. Il ricorrente può avanzare obiezioni in merito alla composizione della commissione a cui viene sottoposto il ricorso presentato, i quali possono essere sostituiti solo in caso di conflitto di interesse. La commissione nomina un proprio presidente e decide all'unanimità. Essa può far intervenire esperti nel campo produttivo del ricorrente (non aventi diritto di voto), i quali devono essere indipendenti dal ricorrente e dal E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

L'esame della documentazione e la decisione, che può prendere anche in esame precedenti ricorsi simili, normalmente viene presa in un'unica seduta della commissione ed è rimandata ad altre sedute solo in casi eccezionali. La decisione circa il trattamento porta alla definizione delle modalità, responsabilità e tempi di verifica al fine di valutare la fondatezza o meno del ricorso stesso. Qualora esso risulti fondato E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione provvederà all'attivazione di apposita azione correttiva.

I costi del ricorso devono essere a carico:

- 1) E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione se il ricorso è accolto;
- 2) del ricorrente se il ricorso è respinto.

La conclusione del processo di trattamento del ricorso deve essere comunicata per iscritto dal presidente della commissione dei ricorsi al ricorrente. Tale decisione è inappellabile.

Tutta la documentazione viene archiviata nella cartella "Ricorsi" suddivisa per codice Cliente. Il ricorrente sarà aggiornato sulla ricezione del ricorso e sullo stato di avanzamento dello stesso.

### **16.3 Contenziosi. Foro esclusivo**

Il contenzioso deriva dall'eventuale non accettazione da parte dell'Organizzazione delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi o da altre situazioni di controversia ovvero per qualunque questione attinenti la interpretazione o esecuzione del contratto e/o del presente Regolamento viene concordata la competenza territoriale esclusiva del Foro di Roma.

## **17 Sensibilizzazione soggetti in possesso della certificazione**

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione provvede a tale sensibilizzazione presso i Clienti formando i propri Valutatori affinché trasferiscano nel corso delle verifiche ispettive l'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.

## **18 Uso del logo e del certificato E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione**

Una volta completato positivamente il processo di certificazione ed emesso il relativo certificato all'Organizzazione è concessa l'autorizzazione all'utilizzazione del marchio e del certificato. I marchi sono d'esclusiva proprietà della E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione e ne è vietato l'uso senza esplicita autorizzazione (che coincide con la lettera di invio del certificato).

Utilizzo del logo e del certificato deve avvenire secondo le modalità prescritte nel presente Regolamento.



### 18.1 Uso del logo E.L.T.I.

Il logo è il mezzo di identificazione di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione Divisione di Certificazione. Esso è di proprietà esclusiva di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ed è, in quanto tale, coperto da deposito per brevetto di marchio d'impresa di servizi presso l'Ufficio Provinciale Industria, Commercio e Artigianato di Roma e pertanto soggetto alle tutele di legge.

Il logo E.L.T.I. è composto da tre colori:

- Pantone Nero
- Pantone 3135
- Retinato nero al 20%



Le organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione da parte di E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione ricevono il logo E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione per pubblicizzare l'avvenuta certificazione. Il logo può essere utilizzato nella versione a colori o in bianco e nero.

Le dimensioni massime di riproduzione del logo sono di 40 mm di base e 27 mm di altezza. Le dimensioni minime sono 18 mm di base e 12 mm di altezza.

Nella tabella seguente sono riportate le possibili combinazioni delle due dimensioni.

Altezza	Base	Altezza	Base
1.2	1.8	2	2.9
1.3	1.9	2	3
1.4	2	2.1	3.1
1.4	2.1	2.2	3.2
1.5	2.2	2.2	3.3
1.6	2.3	2.3	3.4
1.6	2.4	2.4	3.5
1.7	2.5	2.4	3.6
1.8	2.6	2.5	3.7
1.8	2.7	2.6	3.8
1.9	2.8	2.6	3.9
		2.7	4

Non è consentito variare le proporzioni tra base e altezza del logo. Deve essere inoltre riportato sopra il logo il riferimento alla norma di certificazione (p.e. UNI EN ISO 9001:edizione, ecc...) con larghezza pari a quella del logo E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione e altezza pari a un terzo dell'altezza del logo E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

Il logo può essere utilizzato su diversi supporti ma con le seguenti limitazioni:

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PRODOTTO O COME CONFORMITÀ DI PRODOTTO</li> <li>➤ DOCUMENTAZIONE TECNICA DI PRODOTTO</li> <li>➤ IMBALLAGGIO PRODOTTO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SITO WEB</li> <li>➤ CARTA INTESATA</li> <li>➤ PUBBLICITÀ</li> <li>➤ DEPLIANT E LISTINI</li> <li>➤ VEICOLI DA LAVORO</li> <li>➤ EDIFICI</li> <li>➤ ABITI DA LAVORO</li> <li>➤ DICHIARAZIONE (VEDI SOTTO)</li> </ul>
<b>USO NON CONSENTITO</b>	<b>USO CONSENTITO</b>



NOTE: Se l'organizzazione certificata dispone di sedi/filiali/siti che non sono certificate e quindi non riportate sul certificato, deve utilizzare il logo E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione in modo da far comprendere chiaramente quali sono le sedi certificate e quelle prive di tale riconoscimento.

Il logo E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione non deve essere utilizzato su un prodotto o su un imballaggio del prodotto o in ogni altro modo che possa essere interpretato come indicazione di conformità del prodotto. La dichiarazione apposta sull'imballaggio di un prodotto o all'interno delle informazioni di accompagnamento che il cliente certificato possiede un sistema di qualità certificato deve comprendere riferimenti a:

- Identificazione (per sempro marca o nome) del cliente certificato;
- Il tipo di sistema di gestione (per esempio qualità, ambiente, ecc..) e la norma applicabile;
- I riferimenti all'organismo di certificazione che ha emesso il certificato.

E' da considerarsi come imballaggio ciò che può essere rimosso senza che il prodotto possa essere disintegrato o danneggiato.

Sono considerate informazioni di accompagnamento ciò che è disponibile separatamente ovvero facilmente separabile.

Le etichette di tipo e le targhe di identificazione sono considerate parte del prodotto.

Soluzioni diverse da quelle definite in questo paragrafo devono essere preventivamente autorizzate per iscritto dalla E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione.

## **18.2 Uso scorretto del logo e del certificato E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione**

E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione controlla l'uso del logo sanzionando gli impieghi non corretti o ingannevoli mediante misure atte ad impedire tale uso scorretto e a salvaguardare i propri diritti fino alla sospensione/ritiro della certificazione nei casi di dolo accertato.

L'uso del certificato è giudicato scorretto se fatto in modo da trarre in inganno i destinatari sul reale contenuto delle informazioni in esso riportate.

In particolare, tale uso è considerato scorretto quando:

- la certificazione non sia stata concessa oppure sia stata revocata, sospesa o scaduta;
- l'organizzazione apporti una modifica al proprio Sistema di Gestione per la Qualità non approvata da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione;
- l'organizzazione ometta di attuare le prescrizioni emanate da E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione Divisione di Certificazione in accordo al presente Regolamento;
- sia riferito o non lasci intendere che la certificazione si applichi ad attività fuori dal campo di applicazione della certificazione o per le quali ci sia stata una riduzione delle scopo che non viene messa in evidenza;
- il logo sia utilizzato in modo da essere interpretato come marchio di conformità di prodotto (compreso un servizio) a norme tecniche relative a prodotti o ad un processo;
- l'organizzazione abbia fatto rinuncia alla certificazione;
- non sia conforme ai requisiti dell'organismo di certificazione nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali internet, materiale pubblicitario o altri documenti;
- faccia o consenta, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;
- utilizzi, o consenta l'utilizzo, di un documento di certificazione o di ogni sua parte, che tragga in inganno;
- utilizzi la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione dell'organismo di certificazione e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico.





### **18.3 Uso del logo in caso di sospensione, revoca o rinuncia alla certificazione**

Nei casi di sospensione, ritiro o revoca alla certificazione, così come descritto al precedentemente, l'organizzazione si impegna a sospendere immediatamente l'uso del certificato e del logo E.L.T.I. srl - Divisione Certificazione. La sospensione per l'utilizzo del logo e del certificato coincide con la lettera di comunicazione di sospensione, rinuncia o revoca della certificazione.

### **19 Uso del Marchio Accredia**

Per l'utilizzo del logo Accredia si rimanda al RG 09 "Regolamento per l'utilizzo del Marchio ACCREDIA" in vigore consultabile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

### **20 Informativa ai sensi del Reg. UE 2016/679**

In data 04.05.2016 è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea il Regolamento Europeo 2016/679 "General Data Protection Regulation", direttamente applicabile in tutti gli Stati Membri a partire dal 25.05.2018.

All'interno dell'ordinamento giuridico italiano il Codice della Privacy (D.Lgs 196/2003) è stato modificato e armonizzato al Regolamento Europeo 2016/679 con l'entrata in vigore del D.Lgs. 101/2018.

La normativa indica i principi che devono essere applicati al trattamento dei dati personali e riconosce specifici diritti ai soggetti interessati, pertanto, Vi informiamo che i vostri dati sono trattati nel rispetto del Regolamento UE 2016/679.

Di seguito riportiamo l'informativa dettagliata:

#### **INFORMATIVA E CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI** EX ART. 13 E 14 Regolamento UE 2016/679

Con la presente informativa si rende noto, ai sensi della vigente normativa in materia di privacy, che il titolare del trattamento dei dati da Lei forniti è E.L.T.I S.r.l., e che i Suoi dati verranno trattati secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua sicurezza:

#### **A) Finalità del trattamento:**

La raccolta ed il trattamento dei suoi dati sarà curata da E.L.T.I. S.r.l., al fine di permettere l'erogazione del servizio da Lei richiesto (attività di Certificazione), ed in modo particolare per dare esecuzione a servizi od operazioni contrattualmente convenuti, per esigenze di tipo operativo o gestionale, compresi i servizi di recapito postale delle fatture, solleciti e delle richieste per la documentazione necessaria al mantenimento della Sua certificazione. I dati forniti potranno essere trattati, direttamente o anche da soggetti terzi, oltre che per ottemperare agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria ed in particolare per dare integrale esecuzione a tutti gli obblighi contrattuali.

#### **B) Dati oggetto di trattamento:**

I dati personali che saranno trattati, sono i seguenti: cognome, nome e luogo di nascita; codice fiscale e/o partita IVA; numero di telefono/indirizzo e-mail; indirizzo di recapito delle fatture; modalità di pagamento; ogni altro dato personale funzionale al soddisfacimento dei rapporti intercorrenti tra le parti, compreso il Suo C.V. per la valutazione dei titoli in Suo possesso per il rilascio e il mantenimento della Certificazione.

#### **C) Base giuridica del trattamento dei dati. Conseguenze di un eventuale rifiuto:**

La base giuridica del trattamento è il contratto. Il conferimento dei Suoi dati è necessario. In caso di un Suo rifiuto, non sarà possibile per E.L.T.I. S.r.l. provvedere all'erogazione dei servizi richiesti.

#### **D) Modalità del trattamento:**



I trattamenti potranno essere eseguiti usando supporti cartacei e/o telematici anche ad opera di terzi per i quali la conoscenza dei Suoi dati personali risulti necessaria o comunque funzionale allo svolgimento delle attività di Certificazione.

I suoi dati verranno conservati nelle nostre sedi per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi ed alle finalità sopra indicate. *In ogni caso il trattamento avverrà con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza.*

**E) Ambito di comunicazione e di diffusione dei dati:**

I Suoi dati potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti:

- Consulenti fiscali e contabili, personale incaricato, Responsabili esterni, Accredia, Autorità richiedenti.

Un elenco continuamente aggiornato di tali soggetti potrà essere richiesto al Responsabile del trattamento. I Suoi dati personali non saranno oggetto di diffusione.

**F) Periodo di conservazione dei dati:**

I Suoi dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e anche dopo la cessazione del rapporto per l'estinzione delle obbligazioni contrattuali assunte e per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti di legge connessi o da esso derivanti.

**G) Diritti dell'interessato:**

Le ricordiamo, inoltre, che potrà sempre rivolgersi al Titolare e/o Responsabile del trattamento dei dati, di seguito individuati, per far valere i Suoi diritti:

*"1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*

*2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*

- a) dell'origine dei dati personali;*
- b) delle finalità e modalità del trattamento;*
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;*
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2;*
- e) dei soggetti e delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o addetti.*

*3. L'interessato ha diritto di ottenere:*

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati o successivamente trattati;*
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*

*4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:*

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;*
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale."*

**H) Il Titolare del trattamento**

Il titolare del trattamento è E.L.T.I. S.r.l. VIA ANGELO BARGONI, 8, -00153- ROMA, RM Tel: 06.58334362 mail: [eltisrl@tin.it](mailto:eltisrl@tin.it) – PEC: [eltisrl@legalmail.it](mailto:eltisrl@legalmail.it)

**I) Responsabile del Trattamento:** L'elenco costantemente aggiornato dei responsabili del trattamento è disponibile presso la sede della E.L.T.I. S.r.l. sopra menzionata.

