

PROCEDURA QUALITÀ ESTERNA

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

NO. : **PQ0303**

09	23/05/2011	D.ssa Isabella Sargetoni	D.ssa Dina Damiani
08	01/01/2011	D.ssa Isabella Sargetoni	D.ssa Dina Damiani
07	01/06/2010	D.ssa Isabella Sargetoni	D.ssa Dina Damiani
06	01/05/2010	D.ssa Isabella Sargetoni	D.ssa Dina Damiani
05	01/04/2010	D.ssa Isabella Sargetoni	D.ssa Dina Damiani
04	01/01/2010	D.ssa Isabella Sargetoni	D.ssa Dina Damiani
03	31/07/2009	D.ssa Isabella Sargetoni	D.ssa Dina Damiani
02	02/05/2009	D.ssa Isabella Sargetoni	Ratifica del 01.05.2009 CdC
01	16/03/2009	D.ssa Isabella Sargetoni	Ratifica del 16.03.2009 CdC
00	15/07/2008	D.ssa Isabella Sargetoni	Ratifica del 15.07.2008 CdC
Rev.	Data	Emessa da RQ	Approvata da DDC

INDICE

1	Scopo e campo di applicazione	4
2	Riferimenti normativi	4
3	Definizioni	4
4	Condizioni generali	4
5	Condizioni economiche.....	5
5.1	Tariffe	5
5.2	Compensi Dovuti ad E.L.T.I. Divisione Certificazione	5
5.3	Condizioni di pagamento	5
6	Principi alla base dell'operato di E.L.T.I.	5
6.1	Riservatezza	5
6.2	Trasparenza	6
6.3	Imparzialità	6
7	Doveri e diritti	6
7.1	Doveri dell'organizzazione	6
7.1.1	Doveri Generali.....	6
7.1.2	Doveri relativi all 'uso della certificazione e del logo E.L.T.I. Divisione Certificazione - ACCREDIA	7
7.1.3	Doveri relativi alla verifica ispettiva.....	7
7.2	Diritti dell'Organizzazione	8
7.3	Diritti e Doveri di E.L.T.I.	8
8	Struttura organizzativa di E.L.T.I. Divisione Certificazione	9
9	Procedura di certificazione.....	10
9.1	Presentazione della domanda di certificazione	10
9.1.1	Caratteristiche e Tempistiche Contrattuali.....	12
9.2	Gestione dei documenti dei licenziatari	12
9.3	Gestione della verifica ispettiva di certificazione	13
9.3.1	Attività di verifica di fase 1 e pianificazione fase 2	13
9.3.2	Verifica di fase 2	15
9.3.3	Verifica supplementare.....	17
9.3.4	Audit speciali	18
9.3.5	Mantenimento della certificazione	18
9.3.6	Rinnovo della certificazione.....	20
9.3.7	Verifiche Ispettive e sicurezza sul luogo di lavoro	20
9.3.8	Azioni intraprese da ELTI Divisione Certificazione in caso di rifiuto da parte del Licenziatario di effettuare la verifica di sorveglianza/rinnovo.....	20
9.3.9	Validità ed estensione/riduzione della certificazione	21
10	Riduzioni parziali o globali , per intero o in parte al campo di applicazione della certificazione comminate da ELTI Divisione Certificazione.....	21
10.1	Riduzioni conseguenti a modifiche apportate dall'organizzazione al sistema di gestione per la qualità a seguito di notifica da parte del Licenziatario	21
10.2	Riduzioni conseguenti a modifiche apportate dall'organizzazione al sistema di gestione per la qualità e rilevate in fase di verifica dal RGVI	21
10.3	Riduzioni al campo di applicazione della certificazione apportate a seguito di segnalazioni pervenute sull'operato dell'organizzazione	21
10.4	Riduzioni al campo di applicazione della certificazione dovute a parziali cambi di attività produttive	21



10.5	Riduzioni al campo di applicazione della certificazione dovute mancato soddisfacimento dei requisiti normativi	21
11	Iscrizione dell'Organizzazione nel registro aziende certificate E.L.T.I.	22
12	Uso dei loghi ELTI e ACCREDIA e del certificato ELTI.....	22
12.1	Uso del logo e del certificato ELTI	22
12.1.1	Uso del logo ELTI	22
12.1.2	Uso scorretto del logo e del certificato	23
12.1.3	Uso del logo in caso di sospensione, revoca o rinuncia alla certificazione	23
12.2	Uso del marchio ACCREDIA	23
12.2.1	Caratteristiche marchio ACCREDIA.....	24
	Colore marchio ACCREDIA	26
	Sanzioni	26
13	Sospensione della certificazione	27
14	Revoca della certificazione.....	27
15	Rinuncia alla certificazione.....	28
16	Modifiche dei requisiti di certificazione	28
16.1	Modifiche alle norme per la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità 28	
16.2	Modifiche al regolamento	28
16.3	Modifiche apportate dall'organizzazione al sistema di gestione per la qualità	29
17	Trasferimento di certificati accreditati.....	29
17.1	Accreditamento	29
17.2	Riesame preventivo	29
17.3	Certificazione	30
18	Contenziosi.....	30
19	Ricorsi	30
20	Reclami	31
21	Sensibilizzazione soggetti in possesso della certificazione.....	31
22	Informativa ai sensi della legge 196/2003	31



1 Scopo e campo di applicazione

Il presente regolamento descrive le azioni di competenza di ELTI Divisione Certificazione e dell'organizzazione richiedente/licenziataria relative alla certificazione del proprio sistema qualità da parte di ELTI Divisione Certificazione.

Esso definisce le procedure di verifica ispettiva di conformità adottate da ELTI Divisione Certificazione per la concessione, il mantenimento ed il rinnovo della certificazione (a certificazione rilasciata, l'azienda diviene licenziataria del logo di certificazione ELTI Divisione Certificazione), definisce inoltre le procedure di sospensione, revoca ed annullamento della certificazione.

La certificazione rilasciata da ELTI 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 ELTI Divisione Certificazione.

2 Riferimenti normativi

RG 01 Rev.01 - Regolamento per l'accreditamento degli organismi di certificazione (aprile 2010);

Linea Guida "Criteri per un approccio efficace ed omogeneo alle valutazioni di conformità alla Norma ISO 9001:2000."(rev.01 Dicembre 2003)

RT 05 - Prescrizioni per l'accreditamento degli organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (Sett. EA 28) (Rev.07, Febbraio 2006).

UNI EN ISO 19011:2003 "Linea Guida per gli audit di sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale (Febbraio 2003) + corrigendum1 del 2004 e 2005

UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2006- Novembre 2006 - "Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione";

UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005- Marzo 2005 - "Vocabolario e principi generali";

UNI EN ISO 9000:2005 – Dicembre 2005 – "Sistemi di gestione per la qualità – fondamenti e vocabolario";

UNI EN ISO 9001:2008 – Novembre 2008 – "Sistemi di gestione per la qualità – requisiti" + corrigendum1 del 2009;

UNI EN ISO 9001:2000 – Dicembre 2000 – "Sistemi di gestione per la qualità – requisiti";

UNI EN ISO 9004:2000 – Dicembre 2000 – "Sistemi di gestione per la qualità – linee guida per il miglioramento delle prestazioni";

IAF GD2:2005 Annex 1 of – "Guidance on Application of ISO/IEC Guide 62";

IAF MD1:2007 Certification of Multi Site Based on Sampling

IAF MD2:2007 Transfer of Accredited Certification of Management Systems

IAF MD3:2008 Advanced Surveillance and ReCertification Procedures (ASRP)

IAF MD4:2008 Use of Computer Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems

IAF MD5:2009 Iaf Mandatory Document for duration of QMS and EMS Audits

ISO/IEC 10012 "Requisiti di assicurazione della qualità relativi agli apparecchi per misurazioni" (Apr. 2004).

Criteri per l'applicazione del punto 4.11 delle norme UNI EN ISO 9001-2-3(Ed.Dicembre 1997)

RG 09 Rev 01 - Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA (novembre 2010)

3 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 9000:2005.

4 Condizioni generali

L'organizzazione, per attivare l'iter di certificazione, deve:

1. accettare il presente regolamento;
2. disporre ed applicare da almeno 3 mesi un sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma ed a quelli cogenti applicabili;
3. aver effettuato almeno un riesame della direzione ed una verifica ispettiva interna completa.

La certificazione ed il suo mantenimento sono subordinati al regolare pagamento degli importi definiti nell'offerta economica elaborata sulla base del tariffario in vigore.



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. Divisione di Certificazione;
- che le attività svolte da E.L.T.I. 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.

5 Condizioni economiche

5.1 Tariffe

Gli importi per la certificazione sono definiti in un tariffario la cui applicazione alle caratteristiche della singola organizzazione 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, che può subire variazioni solo con approvazione della DDC, 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.

Per le attività svolte durante i 10 giorni previsti al § 15 del presente Regolamento, all'organizzazione che si avvalga del diritto di rinuncia, sono praticate le tariffe antecedenti alle variazioni.

5.2 Compensi Dovuti ad E.L.T.I. Divisione Certificazione

Ogni contratto di certificazione deve 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. Su richiesta dell'Organizzazione, l'OdC si impegna a fornire la giustificazione delle spese sostenute.

5.3 Condizioni di pagamento

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

Il mancato versamento degli importi dovuti comporta, la non effettuazione da parte di E.L.T.I. Divisione Certificazione dell'attività e, quando applicabile, l'emissione di una lettera di diffida fino alla sospensione/revoca della certificazione nei casi previsti al § 13 e 14 del presente Regolamento.

L'annullamento e la richiesta di rinvio da parte dell'organizzazione della verifica ispettiva, effettuata con un preavviso inferiore ai 9 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.

6 Principi alla base dell'operato di E.L.T.I.

6.1 Riservatezza

E.L.T.I. Divisione Certificazione garantisce la riservatezza di tutti gli atti e/o informazioni riguardanti le organizzazioni richiedenti/licenziatarie (vedi inoltre § 22). Tutte le persone coinvolte nel processo di certificazione



o che per altri motivi hanno accesso agli uffici dell'Istituto, sia esterne che interne E.L.T.I. Divisione Certificazione, sottoscrivono un apposito impegno di riservatezza.

Le informazioni non saranno divulgate a terzi da E.L.T.I. Divisione Certificazione senza il consenso scritto dell'organizzazione stessa, ad eccezione di quanto riportato nel Registro aziende certificate.

Nei casi in cui la legge prevede che le informazioni siano rese note a terzi, E.L.T.I. Divisione Certificazione comunica all'organizzazione le informazioni che è in procinto di fornire.

6.2 Trasparenza

E.L.T.I 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 di certificazione, e sullo stato della certificazione (per esempio il rilascio, l'estensione, il mantenimento, il rinnovo, la sospensione, la riduzione del campo di applicazione o la revoca della certificazione) di tutte le organizzazioni.

Inoltre E.L.T.I. 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).

6.3 Imparzialità

Al fine di dimostrare il proprio impegno a garantire nello svolgimento delle proprie attività di certificazione dei sistemi di gestione E.L.T.I.:

- riconosce l'importanza dell'imparzialità nello svolgimento delle proprie attività di certificazione garantendola attraverso:
 - supervisione delle attività da parte di un comitato competente per la salvaguardia dell'imparzialità
 - decisioni basate su evidenze oggettive di conformità/non conformità
 - competenza, eticità e formazione del proprio personale.
- gestisce i conflitti di interesse e garantisce l'obiettività delle proprie attività di certificazione dei sistemi di gestione, effettuando apposita valutazione dei rischi consultabile sul sito.

7 Doveri e diritti

7.1 Doveri dell'organizzazione

7.1.1 Doveri Generali

- ✓ rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della/delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da E.L.T.I. Divisione Certificazione e dagli organismi di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati.
- ✓ per quanto attiene la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 il manuale della qualità dell'Organizzazione deve almeno contenere:
 - ❖ Descrizione dello scopo/campo di applicazione del sistema
 - ❖ Identificazione di eventuali esclusioni di requisiti normativi e delle relative motivazioni
 - ❖ Identificazione di eventuali esclusioni di prodotti e/o attività produttive aziendali dallo scopo di certificazione richiesto
 - ❖ Descrizione dell'organizzazione aziendale (anche facendo ricorso alla definizione di organigrammi nominativi o altri strumenti similari)
 - ❖ Illustrazione dei processi produttivi (e relative interazioni) che rientrano nel campo di applicazione del sistema (anche facendo ricorso a documentazione grafica o descrittiva)
 - ❖ Riferimento alle procedure documentate in essere (anche facendo ricorso ad appositi elenchi)
 - ❖ Sintetica descrizione di modalità, responsabilità e risorse poste in essere per assicurare la conformità a tutti i requisiti normativi applicabili (anche rinviando a procedure documentate od altra documentazione del sistema).
- ✓ consentire lo svolgimento di almeno una delle tre verifiche previste nel triennio della certificazione nel periodo stagionale maggiormente significativo per le attività dell'organizzazione;
- ✓ rispettare gli obblighi di legge che le derivano dai servizi forniti e dagli obblighi contrattuali;
- ✓ mantenere aggiornate le norme, le leggi ed i regolamenti cogenti applicabili all'attività processo/prodotto/servizio ;
- ✓ fornire il nominativo della società di consulenza e/o dei consulenti che hanno eventualmente seguito lo sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità;

- ✓ 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;
- ✓ garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dei valutatori incaricati da E.L.T.I., che risulta pertanto esonerato da ogni responsabilità in acso di macata e/o incompleta comunicazione dei dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondono alla reale situazione aziendale;
- ✓ mantenere una volta certificata, la propria struttura conforme ai requisiti richiesti dalle norme precisate nel certificato, durante l'intero periodo di validità della certificazione.
- ✓ Comunicare modifiche relative a:
 - a) aspetti legali con particolare attenzione a:
 - comunicare tempestivamente all'OdC 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 eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;
 - mantenere informato l'OdC sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.
 - b) commerciali, organizzativi o relativi alla proprietà;
 - c) organizzazione e direzione (per esempio dirigenti con ruoli chiave, personale con potere decisionale o personale tecnico);
 - d) indirizzi di contatto e siti;
 - e) campo di applicazione delle attività dell'organizzazione compreso nel sistema di gestione certificato; e
 - f) modifiche significative del sistema di gestione e dei processi.

Per verificare tali modifiche E.L.T.I. si riserva il diritto di effettuare audit senza preavviso da eseguire come descritto nel paragrafo 9.6.4

7.1.2 Doveri relativi all 'uso della certificazione e del logo E.L.T.I. Divisione Certificazione - ACCREDIA

- ✓ Utilizzare il logo ed il certificato con le modalità prescritte nel presente Regolamento (vedi § 12);
- ✓ L'Organizzazione si impegna a 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;
- ✓ 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;
- ✓ non faccia, né consenta, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;
- ✓ non utilizzi, né consenta l'utilizzo, di un documento di certificazione o di ogni sua parte, in modo da poter trarre in inganno;
- ✓ interrompa l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione, nel caso di sospensione o di revoca della certificazione, come richiesto dall'organismo di certificazione;
- ✓ rettifichi tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;
- ✓ non consenta che i riferimenti alla certificazione del suo sistema di gestione siano utilizzati in modo tale da far intendere che l'organismo di certificazione certifichi un prodotto (compreso un servizio) o un processo;
- ✓ non lasci intendere che la certificazione si applichi ad attività che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;
- ✓ non 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.

7.1.3 Doveri relativi alla verifica ispettiva

- ✓ Richiedere a E.L.T.I. Divisione Certificazione , prima della verifica, l'autorizzazione alla presenza di consulenti in veste di osservatori e, durante la verifica, garantire il rispetto del ruolo pena la sospensione della verifica;



- ✓ consentire l'accesso agli Auditor dell'OdC e dell'Ente di accreditamento, ai propri locali ed alle informazioni, nel rispetto delle condizioni di accesso, di sicurezza e di corretto trattamento dei dati 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;
- ✓ L'Organizzazione deve 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;
- ✓ L'OdC ha la responsabilità di verificare che l'Organizzazione conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al sistema di gestione oggetto di certificazione.

7.2 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 le regole definite al § 12;
- ✓ può esprimere un giudizio, positivo o negativo, sul modulo rilevazione soddisfazione organizzazione e comunicare per iscritto eventuali reclami. E.L.T.I. Divisione Certificazione utilizzerà tali dati per attivare metodologie di miglioramento del servizio reso;
- ✓ può chiedere la sostituzione dei valutatori E.L.T.I. Divisione Certificazione o ACCREDIA qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta a E.L.T.I. 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

7.3 Diritti e Doveri di E.L.T.I.

E.L.T.I. si impegna a:

- ✓ concedere libero accesso ai propri servizi alle organizzazioni richiedenti la certificazione, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite.
- ✓ Fornire, su richiesta, tramite e-mail/fax/posta, una descrizione dei mezzi con cui ELTI Divisione Certificazione garantisce la sua stabilità finanziaria e informazioni sulle tariffe applicate a chi presenta domanda ed ai clienti certificati;
- ✓ Fornire su richiesta, informazioni riguardanti la struttura direttiva con cui ELTI Divisione Certificazione opera;
- ✓ a non offrire o esercitare attività di consulenza (progettazione, attuazione e mantenimento) relativa ai sistemi di gestione
- ✓ non affidare 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
- ✓ 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.
- ✓ non certificare un sistema di gestione, per il quale ha fornito servizi di audit interni, prima di due anni dalla conclusione degli audit stessi.
- ✓ 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. costituisca una minaccia inaccettabile all'imparzialità di E.L.T.I. stesso.
- ✓ non certificare un altro organismo di certificazione per le sue attività di certificazione di sistemi di gestione.
- ✓ non rilasciare una certificazione qualora vi siano relativi che minacciano l'imparzialità;

- ✓ a 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 unadeterminata organizzazione di consulenza.
- ✓ utilizzare personale che possiede la competenza sufficiente per gestire il tipo e la gamma dei programmi di audit e gli altri compiti da svolgere conformemente a quanto definito nella UNI EN ISO 19011:2003 “Linea Guida per gli audit di sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale (Febbraio 2003) + corrigendum1 del 2004 e 2005 e nel RG 01 Rev.02 - Regolamento per l’accredimento degli organismi di certificazione (Ottobre 2005)
- ✓ rispondere dell’operato del proprio personale dipendente e/o esterno coinvolto nello svolgimento dell’attività oggetto del contratto;
- ✓ verificare che il proprio personale dipendente e/o esterno sia in possesso della qualifica richiesta dalle norme di riferimento,
- ✓ controllare 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;
- ✓ mantenere aggiornata tutta la documentazione del suo Sistema Qualità con particolare riferimento ai documenti contrattuali e destinati ai richiedenti/licenziatari della certificazione
- ✓ qualora ne sia formalmente informato, comunicare a ACCREDIA i casi in cui aziende certificate sono coinvolte in processi conseguenti alle leggi sulle responsabilità da prodotto/servizio difettoso;
- ✓ fornire chiarimenti e spiegazioni sia nel caso in cui il campo di applicazione è connesso ad uno specifico programma che su richiesta scritta dei richiedenti/licenziatari;
- ✓ 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;
- ✓ OdC si impegna a garantire la correttezza del trattamento dei dati relativi alle attività dell’Organizzazione, in linea con le informative e i consensi reciprocamente ottenuti;
- ✓ l’accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni dell’OdC coinvolte nell’iter di certificazione, all’Organizzazione cliente e all’Ente di Accredimento;
- ✓ nel caso in cui informazioni relative all’Organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, l’OdC ne darà preventivo avviso all’Organizzazione stessa;
- ✓ OdC si impegna ad informare per iscritto il licenziatario dell’eventuale rinuncia/revoca/sospensione dell’accredimento 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.

8 Struttura organizzativa di E.L.T.I. Divisione Certificazione

ELTI Divisione di Certificazione è composta da:

Direzione Divisione di Certificazione (DDC)

organo con funzione direttiva facente capo alla struttura di ELTI Divisione di Certificazione.

Comitato Tecnico (CT)

organo con funzione deliberativa costituito da una singola persona, oppure da un apposito comitato tecnico di delibera, la cui composizione può essere variabile, garantendo che al momento della delibera, siano presenti o si siano formalmente espresse almeno le seguenti competenze:

- competenze generali relative allo schema coperto da accreditamento, quali conoscenza delle norme quadro applicabili e esperienza di applicazione delle norme stesse;
- competenze in materia di conduzione di verifiche ispettive;
- competenza tecnica specialistica relativa allo specifico settore a cui si riferisce la certificazione oggetto di delibera, con particolare riguardo al relativo scopo di certificazione.

Tale competenza deve derivare da una esperienza di lavoro almeno triennale nel settore in oggetto in forma di attività connesse con la R&S, la progettazione, fabbricazione, il collaudo, la fornitura di servizi, nonché di attività ispettive.

Nel caso in cui la delibera venga assunta dal Comitato Tecnico il parere del/i portatore/i delle competenze settoriali di cui copra è da intendersi vincolante. Ove le delibere vengano assunte da una singola persona fisica tutte le competenze di cui sopra devono essere in capo alla persona suddetta.



Possono fare parte dell'organo deliberante le persone di ELTI S.r.l. ed i suoi ispettori/valutatori di sistemi gestione (questi ultimi non possono fare delibere su verifiche da loro effettuate o alle quali hanno fornito attività di consulenza nei due anni dalla delibera).

Comitato di Certificazione (CdC)

Deve salvaguardare l'imparzialità delle attività di E.L.T.I.:

- a) affiancando l'organismo nello sviluppo delle politiche relative all'imparzialità delle proprie attività di certificazione;
- b) contrastando ogni tendenza, da parte dell'organismo di certificazione, che aspetti commerciali o di altra natura, impediscano una congruente ed obiettiva effettuazione delle attività di certificazione;
- c) fornendo suggerimenti su aspetti che possono influenzare la fiducia nella certificazione, compresi la trasparenza e la percezione del pubblico;
- d) conducendo un riesame, almeno una volta all'anno, circa l'imparzialità degli audit, delle certificazioni e dei processi decisionali dell'organismo di certificazione.

Tale comitato ha il diritto di intraprendere azioni indipendenti (per esempio, informando le autorità, gli organismi di accreditamento, le parti interessate) qualora l'alta direzione di E.L.T.I. non tenga conto del suo suggerimento. Nell'intraprendere azioni indipendenti, il comitato di certificazione devono rispettare i requisiti di riservatezza relativi al cliente e alla E.L.T.I.

Organo con funzione di verifica dell'imparzialità dell'OdC i cui membri rappresentativi delle parti hanno diritto di voto. La Direzione della Divisione Certificazione (DDC) partecipa alle riunioni del Comitato di Certificazione in veste di segretario, non avente diritto di voto, e portatore delle proposte di certificazione.

Il CdC verifica l'imparzialità all'unanimità, il numero minimo legale per procedere alle votazioni è 3 (tre) membri rappresentativi delle parti degli aventi diritto al voto; nel caso di presenza di più membri rappresentativi di una stessa parte istituzionale, questi avranno diritto ad un unico voto. ***Qual'ora si riscontri una parità di voti, il CdC dovrà procedere ad una nuova votazione.***

Gli altri aspetti verificati dal Comitato di Certificazione oltre l'attività svolta dal Comitato Tecnico nel corso dell'anno attraverso una verifica a campione dell'attività svolta sono: l'analisi dei rischi predisposta dall'Organismo, l'utilizzo e della stesura del tariffario approvando e motivando eventuali limiti di sconto o eventuali agevolazioni introdotte, il regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione per la qualità e che pressioni commerciali o di altra natura non compromettano l'imparzialità, .

I criteri secondo cui il Comitato di Certificazione effettua il campionamento delle pratiche, per schema di certificazione ed in funzione dell'applicabilità, sono i seguenti:

1. Non meno del 10% delle imprese di cui è stata deliberata la certificazione nell'ultimo anno con un minimo di 6, con almeno una pratica per settore EA, e non meno del 2% delle imprese di cui è stato deliberato il mantenimento con un minimo di 1, con almeno una pratica per settore EA;
2. Novità del prodotto/servizio appartenente ad uno specifico settore/i;
3. Diversificazione nei limiti del possibile per settore EA;
4. Numerosità e particolarità dei regolamenti e leggi cogenti applicabili al prodotto/servizio;
5. Gravità e numerosità delle non conformità,

Gli arrotondamenti del numero delle imprese da esaminare saranno effettuati per eccesso.

Se nel campione si rileva almeno una o più pratiche non correttamente deliberate dal Comitato Tecnico, il Comitato di certificazione:

- provvede a campionare un altro 10% per le iniziali o 2% per i mantenimenti delle pratiche in esame (con i criteri sopra indicati) .
- provvede a comunicare al Comitato Tecnico la necessità di effettuare un'indagine.

Se si rilevano nel secondo campione del 10% per le iniziali o 2% per i mantenimenti altre pratiche non correttamente gestite deve essere fatto un riesame di tutte le pratiche in essere rispettivamente sulle iniziali o sui mantenimenti dell'ultimo anno.

9 Procedura di certificazione

9.1 Presentazione della domanda di certificazione

Richiesta di offerta



Per poter ricevere l'offerta di certificazione da parte dell'E.L.T.I Divisione di Certificazione, il richiedente deve inviare al Responsabile Tecnico la Richiesta di Offerta debitamente compilata con le seguenti informazioni:

- 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) le caratteristiche generali dell'organizzazione richiedente, compreso/i il/i nome/i e lo/gli indirizzo/i della/e sua/e localizzazione/i fisica/fisiche, gli aspetti significativi dei propri processi ed attività e tutte le prescrizioni legali applicabili;
- c) le informazioni generali riguardanti il campo di applicazione della certificazione oggetto della domanda relative all'organizzazione richiedente, come le sue attività, le risorse umane e tecniche e, se del caso, le relazioni funzionali e interrelazionali in una società di più grandi dimensioni;
- d) le informazioni concernenti tutti i processi affidati all'esterno dall'organizzazione, che influenzano la conformità ai requisiti;
- e) le norme o gli altri requisiti in base ai quali l'organizzazione richiedente desidera essere certificata;
- f) le informazioni riguardanti l'utilizzo di prestazioni di consulenza relative al sistema di gestione.

Nella richiesta di offerta il richiedente deve inoltre dichiarare che il proprio sistema qualità è documentato ed applicato in conformità alla/alle normativa/e di riferimento per la certificazione e definire lo scopo della stessa, cioè le attività oggetto del campo di applicazione del sistema qualità.

I criteri secondo cui il sistema qualità di un richiedente/licenziatario è valutato sono quelli definiti nelle norme del sistema qualità o in altri documenti normativi relativi alla funzione eseguita.

Se sono richieste dal richiedente/licenziatario le necessarie spiegazioni circa l'applicazione di tali documenti normativi, il Responsabile Tecnico provvede a costituire un comitato pertinente e imparziale o a nominare una persona che possiede la necessaria competenza tecnica al fine di formulare le necessarie spiegazioni.

Tali spiegazioni sono pubblicate da ELTI Divisione Certificazione e fornite ad altri richiedenti/licenziatari interessati alla stessa problematica mediante invio di apposita comunicazione.

In caso di richiesta di estensione della certificazione l'iter è lo stesso di quello sopra descritto.

Se la richiesta di estensione avviene in fase di richiesta di rinnovo della certificazione tale richiesta viene documentata unicamente sulla Richiesta di Offerta.

Offerta di certificazione

Giunta la suddetta Richiesta di Offerta, compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dal Richiedente, il Responsabile Tecnico pone la massima attenzione nel controllare:

- La corretta e completa compilazione della Richiesta di Offerta
- La presenza dell'allegato "Elenco norme" e "Organigramma"
- La presenza dell'allegato (solo per il settore edile) "elenco dei cantieri attivi, se cantieri edili indicare categoria OG/OS, numero di addetti, tipologia di attività svolta.
- La presenza della "Visura Camerale"

Se il Responsabile Tecnico ritiene di non poter accettare la Richiesta di Offerta contatta il Richiedente per comunicarglielo. 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 predisponde l'Offerta che, dopo averla fatta riesaminare 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
- Quotazione mantenimento
- Quotazioni facoltative
- Tempistica (ovvero giorni/uomo in verifica)
- Spese e Note
- Clausole Vessatorie
- Richiesta, in caso di accettazione, di una copia controllata del Manuale della Qualità dell'organizzazione.



La suddetta tempistica è calcolata dal Responsabile Tecnico in base a quanto definito dalla IAF MD5:2009 Iaf Mandatory Document for duration of QMS and EMS Audits

Contestualmente all'invio dell'Offerta il Responsabile Tecnico invia copia del Regolamento di certificazione, documento facente parte dell'offerta stessa.

In caso di richiesta di estensione della certificazione viene compilato il modulo "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 amministrativo al fine di garantire che:

- a) le informazioni relative all'organizzazione richiedente e al suo sistema di gestione, siano sufficienti per condurre l'audit;
- b) i requisiti per la certificazione siano chiaramente stabiliti e documentati e siano stati forniti all'organizzazione richiedente;
- c) sia stata risolta ogni diversità di interpretazione fra l'organismo di certificazione e l'organizzazione richiedente;
- d) l'organismo di certificazione abbia la competenza e la capacità per eseguire le attività di certificazione;
- e) 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.);
- f) siano conservate le registrazioni delle motivazioni alla base della decisione di eseguire l'audit.

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

Inoltre il Responsabile Tecnico deve verificare la presenza di una copia controllata del Manuale della Qualità richiesta in fase di emissione dell'Offerta di certificazione, e, in caso di assenza, sollecitarne l'invio.

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.

L'OdC 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.

9.1.1 Caratteristiche e Tempistiche Contrattuali

Il contratto di E.L.T.I. 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 5.3.

9.2 Gestione dei documenti dei licenziatari

La documentazione fornita dai licenziatari viene di seguito elencata:



- manuale della qualità.

E.L.T.I. Divisione Certificazione provvede a conservare il manuale della qualità consegnato dal cliente secondo le seguenti modalità:

- nell'archivio della rispettiva commessa se il manuale viene consegnato in forma cartacea;
- nell'archivio informatico se il manuale viene consegnato mediante file.

Il Resp. Tecnico provvede inoltre ad aggiornare il "Registro manuali della qualità" al fine di avere sotto controllo lo stato di revisione dei manuali stessi.

Il licenziatario in caso di revisioni apportate al proprio manuale della qualità deve provvedere ad inviarne copia a E.L.T.I. Divisione Certificazione affinché il Resp. Tecnico abbia la possibilità di aggiornare il "Registro manuali della qualità" in suo possesso.

- documentazione allegata alla richiesta di offerta/domanda di certificazione (certificati vari, elenchi, ecc..)

E.L.T.I. 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. 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.

9.3 Gestione della verifica ispettiva di certificazione

9.3.1 Attività di verifica di fase 1 e pianificazione fase 2

RT e/o Responsabile Pianificazione a fronte delle informazioni ottenute dai documenti presentati dal richiedente provvede a:

- comunicare al Richiedente/Licenziatario per iscritto il nominativo dell'incaricato/i della verifica di fase 1 e di fase 2 per consentire al richiedente di avvalersi della possibilità di ricusare entro i successivi cinque giorni dal ricevimento della comunicazione il valutatore/i incaricati, richiedendo 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.
- spiegare le finalità dell'audit di fase 1.
- inviare copia del modulo Pianificazione audit fase 1

Passati i cinque giorni senza ricorso o ottenuta l'accettazione da parte del Cliente del valutatore/i incaricati il RT e/o Responsabile Pianificazione provvede a assegnare con lettera di incarico emessa nei confronti del valutatore/i incaricati l'audit di fase 1 allegando:

- copia del Manuale della Qualità
- informazioni relative al Cliente,
- referente con cui mettersi in contatto.

Per l'effettuazione dell'audit di fase 1 viene definita una data di verifica presso il cliente a cura del RT e/o Responsabile Pianificazione durante la quale il valutatore/i incaricati devono:

- sottoporre ad audit la documentazione del sistema di gestione del cliente
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2; riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e la localizzazione/i del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentari e la conformità ad essi (per esempio qualità, ambiente, aspetti legali relativi all'attività del cliente, rischi associati, ecc);
- riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di Fase 2 e concordare col cliente i dettagli dell'audit di Fase 2
- mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività in sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;



- valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di Fase 2

L'esito dell'audit di fase 1 deve essere riportato sul Rapporto di Audit fase 1 con elencate tutte le osservazioni/non conformità potenziali che potrebbero esserci nella fase 2.

Durante l'audit di fase 1 deve essere anche effettuata l'analisi documentale del manuale della qualità del Cliente.

L'esito dell'esame della documentazione del sistema qualità deve essere documentato sul modulo Rapporto di valutazione documentale (MO030204), nell'apposito spazio, con l'indicazione di:

- Identificazione documentazione (manuale, procedure, istruzioni, ecc..)
- Scopo e campo di applicazione
- Eventuali esclusioni con le motivazioni

L'esito dell'audit sulla documentazione effettuato in fase 1 è legato alla tipologia di NC/OSS (problema) riscontrata:

- Non conformità maggiore (N.C.MA.): da risolvere a cura del Richiedente/Licenziatario prima dell'effettuazione della verifica di fase 2 e invio a ELTI delle azioni che si intendono adottare per la soluzione (esito valutazione Negativa e ripianificazione data prevista di audit fase 2)

- Non conformità minore (N.C.MI.): da risolvere a cura del Richiedente/Licenziatario prima dell'effettuazione della verifica di fase 2 e la cui soluzione sarà verificata dal RGVI ELTI in fase di verifica fase 2 (esito valutazione Positiva e conferma data prevista audit fase 2).

- Osservazione (OSS.): aspetto da chiarire meglio in fase di verifica fase 2 (esito valutazione Positiva e conferma data prevista audit fase 2)

- Nessuna Non conformità maggiore o minore: esito valutazione positiva e conferma data prevista audit fase 2

Inoltre il 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 (MO030406) 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 dal cliente.

A completamento dell'audit di fase 1 il valutatore 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).
- 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.
- I rilievi richiedono una riprogrammazione della verifica da parte di E.L.T.I. S.r.l.

Inoltre trasmette, a RT e/o Responsabile Pianificazione di ELTI Divisione Certificazione:

- Rapporto di audit di fase 1
- Rapporto di valutazione documentale
- Pianificazione audit Fase 2

A esito positivo dell'audit di fase 1, al richiedente devono essere notificate/confermate a cura del Responsabile Tecnico e/o Responsabile Pianificazione la data/e di audit fase 2 con i nomi dei componenti il gruppo di valutazione e, in caso di richiedente appartenente al settore EA28, comunicando i riferimenti del cantiere/i che saranno oggetto della verifica fase 2 di certificazione.

Se il richiedente del settore EA28 aveva già comunicato il cantiere/i da campionare in fase di definizione della domanda di certificazione il Responsabile Tecnico e/o Responsabile Pianificazione deve inserire nella notifica al richiedente settore EA28 il riferimento al cantiere/i oggetto di verifica.

Il richiedente ha la possibilità di ricusare entro i successivi cinque giorni dal ricevimento della comunicazione i Valutatori assegnati, richiedendo la sostituzione di uno o più membri del gruppo di valutazione dando motivazioni giudicate, di comune accordo, legittime.

In caso di coincidenza tra il valutatore incaricato della verifica fase con quello incaricato delle verifica fase 2 e/o qualora i il nominativo del valutatore della fase 2 sia stato già comunicato al cliente in fase di assegnazione audit fase 1, la comunicazione del nome del valutatore incaricato di quest'ultima può essere effettuata al Richiedente /Licenziatario in fase di assegnazione della verifica fase 1. In questo caso i cinque giorni di ricuso decorrono dalla data della comunicazione stessa e valgono sia per la fase 1 che 2.

In caso di non coincidenza tra il valutatore incaricato della verifica fase 1 con quello incaricato delle verifica fase 2, RT e /o Responsabile Pianificazione provvederà alla trasmissione del manuale e del rapporto di valutazione verifica fase 1 del licenziatario al fine di far conoscere al valutatore incaricato della verifica fase 2 l'esito della verifica effettuata in fase 1.

Trascorsi i cinque giorni dati al richiedente per ricusare il valutatore/valutatori assegnati senza alcuna comunicazione (qualora no fatto precedentemente in fase 1) e a conclusione positiva dell'audit di fase 1, RT e/o Responsabile Pianificazione predispone ed invia ai RGVI/Valutatori incaricati una lettera di incarico e consegna al RGVI il manuale della qualità ricevuto, gli allegati eventuali e l'esito del rapporto di valutazione fase 1.

9.3.2 Verifica di fase 2

La verifica ispettiva di 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. Divisione Certificazione), tramite apposite liste di riscontro che consentano di valutare il livello di conformità del richiedente ai suddetti requisiti.

E.L.T.I. 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.

Possono essere rilevate:

- **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. Divisione di Certificazione per il rilascio della certificazione .

Nel caso di VIM/VISP: Si raccomanda al Comitato Tecnico E.L.T.I. Divisione di 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/VIR/VIE/VISP: i moduli di Non Conformità compilati dovranno essere restituiti per accettazione entro il _____. A seguito della chiusura delle NC, la certificazione sarà raccomandata al Comitato Tecnico E.L.T.I. Divisione di Certificazione per il rilascio della certificazione.

- Nel caso di VIM: i moduli di Non Conformità compilati dovranno essere inviati entro 10 giorni via fax a ELTI 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 _____.

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

- Nel caso di VIM/VISP: A seguito della chiusura delle NC, sarà raccomandato al Comitato Tecnico E.L.T.I. Divisione di 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. Divisione di 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 RT 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 comunicare al Responsabile Tecnico e/o Responsabile di Gestione l'esito della verifica ispettiva con le eventuali non conformità (e le relative azioni correttive)/osservazioni al fine di consentire al Responsabile Tecnico e/o Responsabile di Gestione stesso l'analisi e dargli la possibilità di modificare il rapporto di audit.

Sul rapporto di audit il RGVI raccomanda l'organizzazione al Comitato Tecnico di ELTI 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 con tutta la documentazione allegata dal RGVI al Responsabile Tecnico e/o Responsabile Gestione affinché effettui un riesame tecnico teso a verificare la completezza e coerenza della documentazione dandone evidenza sul Rapporto di audit. .

Il contenuto del rapporto di audit può essere modificato da ELTI 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 tranne che per la data della successiva verifica la quale può essere modificata dal Comitato Tecnico .

La pratica completa viene presentata dal RGVI, tramite il RT, al Comitato Tecnico che verificata la documentazione prodotta relativamente a:

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

e delibera il rilascio o meno della certificazione dandone evidenza sul modulo Delibera di certificazione



Nel caso in cui la verifica di certificazione abbia rilevato non conformità maggiori non verificabili documentalmente, la pratica è sottoposta al Comitato Tecnico soltanto dopo l'effettuazione della verifica supplementare.

Nel caso in cui la verifica di certificazione abbia rilevato non conformità minori o non conformità maggiori verificabili documentalmente, la pratica è sottoposta al Comitato Tecnico soltanto dopo l'attivazione delle azioni correttive necessarie e solo dopo la raccomandazione da parte del RGVI.

Se vengono riscontrate delle carenze nella documentazione esaminata, il Comitato Tecnico, deve contattare il valutatore responsabile per correggere quanto presentato; se invece non si riscontrano carenze, Comitato Tecnico approva il Rapporto di audit e delibera la certificazione, dandone comunicazione al richiedente/licenziatario.

Il Resp. Tecnico e/o Responsabile di Gestione provvede a comunicare al richiedente/licenziatario l'esito della delibera e a inviargli il Programma di Sorveglianza, allegandolo alla comunicazione, 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.

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, ELTI la comunica all'organizzazione insieme all'esito del Comitato Tecnico.

Quando la certificazione non è concessa ELTI comunica per iscritto all'organizzazione le ragioni di tale decisione e trasmette questa informazione all'Ente di accreditamento, unitamente alle ragioni di base della mancata concessione.

L'organizzazione che non accetti la decisione presa dall'ELTI può presentare ricorso, esponendo le ragioni del proprio dissenso, in accordo a quanto previsto nel presente 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 del certificato; la firma del Presidente e della Direzione Divisione Certificazione. Se il Comitato Tecnico accetta l'esclusione di requisiti, il certificato riporta la dicitura "Per eventuali esclusioni fare riferimento al Manuale della Qualità dell'organizzazione".

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

9.3.3 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 Responsabile Tecnico e/o Responsabile Pianificazione 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 può essere nel 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 dell'azienda/e le cui pratiche non sono state deliberate dal Comitato Tecnico

In questo caso il Responsabile Tecnico e/o Responsabile Pianificazione 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 non delibera della pratica.



9.3.4 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 (vedi PQ0302).

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 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 senza preavviso

E.L.T.I. esegue audit 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 senza preavviso si intendono audit da effettuarsi il secondo giorno dalla comunicazione inviata al cliente.

In questo caso E.L.T.I. manda una comunicazione al Cliente certificato in cui viene riportato:

- motivo della verifica senza preavviso;
- nominativo dell'ispettore/i incaricati;

E.L.T.I. 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.

- data dell'audit senza preavviso

L'esito di tale audit deve essere documentato a cura del RGVI incaricato sul Rapporto di Audit.

9.3.5 Mantenimento della certificazione

Ai fini del mantenimento della conformità ai requisiti della Norma, durante il periodo di validità del certificato, E.L.T.I. Divisione Certificazione svolge attività di visite ispettive di Sorveglianza dei sistemi certificati con frequenza annuale, attenendosi al metodo del campionamento dei processi sottoposti a verifica e secondo i tempi di verifica richiesti dalle regole di accreditamento.

Le verifiche ispettive di mantenimento/sorveglianza devono essere eseguite ogni dodici (12) mesi. La prima verifica di sorveglianza deve essere effettuata entro i 12 mesi dalla data di effettuazione dello Stage 2. Per quanto riguarda la seconda verifica di sorveglianza è ammessa una tolleranza di più o meno due (2) mesi rispetto alla scadenza effettiva.

Per il settore EA 28 è ammessa una tolleranza di più o meno tre (3) mesi:

- per la prima verifica di sorveglianza dalla data di effettuazione dello stage 2
- per la seconda verifica di sorveglianza dalla data di scadenza effettiva.

In ogni caso Elti Divisione Certificazione, può derogare a tale prescrizione nel caso di verifiche supplementari o senza preavviso.

Ai fini del mantenimento della conformità ai requisiti della Norma, durante il periodo di validità del certificato, E.L.T.I. Divisione Certificazione svolge attività di visite ispettive di Sorveglianza dei sistemi certificati con frequenza annuale..

Deroghe a tale tolleranza devono essere motivate, dovute a motivi gravi o di estrema urgenza, richieste solo per le verifiche di mantenimento e deliberate dal Comitato Tecnico.

In ogni caso le verifiche di sorveglianza, oltre gli aspetti richiamati del 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) avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo; f)

continua tenuta sotto controllo delle attività;

g) riesame di ogni modifica; e

h) utilizzo di marchi e/o di ogni altro riferimento alla certificazione.

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.

Il Responsabile Tecnico e/o Responsabile Pianificazione, in base alle scadenze previste nel Piano di Sorveglianza, invia almeno 15 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 5 giorni di ricuso dal ricevimento della comunicazione stessa,
- la richiesta di fornire un elenco dei cantieri in corso/commesse, qualora richiesto.

Passati i 5 giorni e ricevuto l'elenco dei cantieri in essere, il Responsabile Tecnico e/o Responsabile Pianificazione assegna la verifica di sorveglianza al Valutatore/Valutatori incaricati. Il RGVI/AVI provvede quindi a compilare la Pianificazione Audit e ad inviarla al Responsabile Tecnico e/o Responsabile Pianificazione per presa visione e al Cliente per notifica.

E.L.T.I. 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.

Possono verificarsi, al termine della verifica, le seguenti possibilità:

Non sono emerse non conformità. Nel caso di VIM/VISP: Si raccomanda al Comitato Tecnico E.L.T.I. Divisione di 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 VIM: i moduli di Non Conformità compilati dovranno essere inviati entro 10 giorni via fax a ELTI 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_____ . Nel caso di VIM/VISP: A seguito della chiusura delle NC, sarà raccomandato al Comitato Tecnico E.L.T.I. Divisione di 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. Divisione di 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 _____

In caso di riscontro di non conformità di tipo maggiore, il comitato tecnico , sulla base del rapporto di verifica ispettiva relativo alla verifica di mantenimento, può valutare la necessità di modificare e/o integrare il piano di sorveglianza redatto dal valutatore responsabile, organizzando eventuali verifiche supplementari di sorveglianza.

In caso di persistenza di non conformità rilevate durante tali verifiche, il comitato tecnico può valutare la temporanea sospensione della certificazione al licenziatario, secondo le modalità esposte nel paragrafo 13.

Il RGVI al termine della verifica deve comunicare al Responsabile Tecnico e/o Responsabile Gestione l'esito della verifica ispettiva con le eventuali non conformità (e le relative azioni correttive)/osservazioni al fine di consentire al Responsabile Tecnico e/o Responsabile Gestione stesso l'analisi e dargli la possibilità di modificare il rapporto di audit.

Infatti il contenuto del rapporto di audit può essere modificato da ELTI 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 tranne che per la data della successiva verifica la quale può essere modificata dal Comitato di Certificazione in considerazione del numero e della rilevanza delle non conformità riscontrate.



9.3.6 Rinnovo della certificazione

Il rinnovo della certificazione deve avvenire entro il periodo di validità della certificazione stessa; avente per oggetto il riesame generale del sistema di gestione certificato, verifica comprensiva del riesame degli aspetti documentali e dell'efficacia del sistema di gestione certificato.

E' cura di E.L.T.I Divisione Certificazione inviare una notifica di scadenza al licenziatario entro i tre mesi precedenti al termine prefissato.

Il contratto di rinnovo della valutazione viene ridefinito come descritto nel paragrafo 9.1. La verifica ispettiva di rinnovo è eseguita con le stesse modalità della valutazione iniziale (riesame dei documenti di sistema del richiedente, verifica ispettiva iniziale, ecc...).

Nel caso di verifiche di rinnovo della validità delle certificazioni ISO 9001:2008, la fase di esame della documentazione del sistema qualità aziendale può essere svolta contestualmente alla fase di verifica presso la sede del licenziatario.

Il riesame completo del sistema di gestione per la qualità da effettuarsi, sia in vista del vero e proprio rinnovo della certificazione (ove contrattualmente previsto), sia in funzione della conferma per il triennio successivo (ove non sia esplicitamente prevista una scadenza), deve essere completato con sufficiente anticipo rispetto alla data di scadenza o al termine del triennio contato a partire dall'ultimo riesame precedente. Non sono ammesse proroghe alle scadenze dei certificati.

Allo scadere del periodo di validità della certificazione, le aziende che non avranno provveduto all'attivazione della procedura di rinnovo, non avranno più alcun diritto a dichiararsi certificate da E.L.T.I Divisione Certificazione e dovranno cessare qualsiasi utilizzo del marchio di certificazione. Il certificato dovrà essere restituito a E.L.T.I Divisione Certificazione.

In caso di clienti acquisiti nuovi in fase di rinnovo tale verifica verrà condotta come se fosse una verifica iniziale di certificazione.

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

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

Il RGVI deve esaminare tutta la documentazione disponibile sull'uso del marchio di conformità E.L.T.I. effettuato durante tale periodo da parte del licenziatario.

Le attività di audit di rinnovo della certificazione possono avere necessità di un audit di fase 1 qualora:

- si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione;
- si siano verificate modifiche nel cliente;
- si siano verificate modifiche nel contesto in cui il sistema di gestione opera (per esempio modifiche nella legislazione).
- il RT ravvisi la necessità di effettuare tale verifica per motivi oggettivi (criticità delle precedenti verifiche, ecc..)

9.3.7 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.

9.3.8 Azioni intraprese da ELTI Divisione Certificazione in caso di rifiuto da parte del Licenziatario di effettuare la verifica di sorveglianza/rinnovo

In caso di rifiuto da parte del licenziatario di effettuare la verifica di sorveglianza o di rinnovo, ELTI Divisione Certificazione provvederà a pianificare una verifica di sorveglianza straordinaria a carico del Licenziatario al fine di garantire la continuità dell'applicazione del sistema qualità dal periodo decorrente dall'ultima verifica



precedentemente effettuata. Tale situazione deve essere comunicata a ACCREDIA in forma scritta (lettera, e-mail, ecc..)

9.3.9 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.

10 Riduzioni parziali o globali, per intero o in parte al campo di applicazione della certificazione comminate da ELTI Divisione Certificazione

10.1 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 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 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.

10.2 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 ELTI Divisione Certificazione in fase di verifica ispettiva iniziale o di sorveglianza il quale deve documentarla sul Rapporto di audit e presentarlo Comitato Tecnico per la delibera.

10.3 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, ELTI 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.

10.4 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 ELTI Divisione Certificazione in fase di verifica ispettiva e/o comunicate dall'Organizzazione e/o rilevate da ELTI 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 riguardanti alle riduzioni del campo di applicazione devono essere tempestivamente notificate al Licenziatario.

10.5 Riduzioni al campo di applicazione della certificazione dovute 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.

In ogni caso di riduzione E.L.T.I.ne da comunicazione a ACCREDIA.



11 Iscrizione dell'Organizzazione nel registro aziende certificate E.L.T.I.

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

Le organizzazioni certificate nei settori per i quali E.L.T.I. Divisione Certificazione è accreditato ACCREDIA sono iscritte nell'elenco ACCREDIA consultabile sul sito internet www.accredia.it

Allo stesso modo E.L.T.I. rende pubblica l'eventuale sospensione, rinuncia o revoca della certificazione con le relative motivazioni.

E.L.T.I. provvede inoltre a comunicare a ACCREDIA l'elenco delle organizzazioni certificate entro il 10 di ogni mese.

Su richiesta di qualunque parte, ELTI Divisione Certificazione rende disponibile lo stato della certificazione dei propri clienti con comunicazioni scritte eccetto i casi in cui il cliente richieda l'accesso limitato a determinate proprie informazioni.

12 Uso dei loghi ELTI e ACCREDIA e del certificato ELTI

12.1 Uso del logo e del certificato ELTI

12.1.1 Uso del logo ELTI

Il logo è il mezzo di identificazione di E.L.T.I. Divisione di Certificazione. Esso è di proprietà esclusiva di E.L.T.I. Divisione di 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. Divisione di Certificazione ricevono il logo E.L.T.I. 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 9001:2008,ecc...) con larghezza pari a quella del logo ELTI e altezza pari a un terzo dell'altezza del logo ELTI.

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

➤ PRODOTTO O COME CONFORMITÀ DI PRODOTTO	➤ SITO WEB
➤ DOCUMENTAZIONE TECNICA DI PRODOTTO	➤ CARTA INTESATA
	➤ PUBBLICITÀ
	➤ DEPLIANT E LISTINI



	<ul style="list-style-type: none">➤ VEICOLI DA LAVORO➤ EDIFICI➤ ABITI DA LAVORO
USO NON CONSENTITO	USO CONSENTITO

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. in modo da far comprendere chiaramente quali sono le sedi certificate e quelle prive di tale riconoscimento.

Soluzioni diverse da quelle definite in questo paragrafo devono essere preventivamente autorizzate per iscritto dall'E.L.T.I.

12.1.2 Uso scorretto del logo e del certificato

E.L.T.I. 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. Divisione di Certificazione;
- l'organizzazione ometta di attuare le prescrizioni emanate da E.L.T.I. Divisione di Certificazione in accordo al presente Regolamento;
- sia riferito ad attività non coperte da certificazione;
- il logo sia utilizzato in modo da essere interpretato come marchio di conformità a norme tecniche relative a prodotti;
- l'organizzazione abbia fatto rinuncia alla certificazione.

12.1.3 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 § 13,14 e 15, l'organizzazione si impegna a sospendere immediatamente l'uso del certificato e del logo E.L.T.I. Divisione di Certificazione.

12.2 Uso del marchio ACCREDIA

Il marchio dell'ente di accreditamento va sempre associato in maniera chiara al marchio ELTI relativo alla certificazione rilasciata sotto tale accreditamento e vanno seguite le seguenti indicazioni:

- tra il marchio ELTI e il marchio dell'Ente di Accreditamento non deve essere riprodotto nessun altro segno grafico o scritta
- il marchio ELTI e il marchio dell'Ente di Accreditamento devono essere compresi in una cornice nel caso in cui in prossimità vi siano altri loghi o segni grafici che potrebbero generare confusioni.

Nel presente paragrafo con la dizione "Utenti dei servizi accreditati" si intendono i Clienti di ELTI, Organismo accreditato, vale a dire le Organizzazioni intestatarie delle certificazioni di sistemi di gestione aziendale (licenziatarie dei marchi di Certificazione) e le persone (figure professionali) certificate.

ELTI ha facoltà di concedere ai Clienti l'uso del marchio dell'Ente di Accreditamento nei termini del "Regolamento per l'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA"

L'uso del Marchio ACCREDIA da parte dei suddetti Clienti è consentito esclusivamente in abbinamento al Marchio E.L.T.I. s.r.l. in conformità alle regole indicate di seguito.

Il Marchio ACCREDIA utilizzabile dai Clienti di E.L.T.I. s.r.l. è di forma ovale e riporta la denominazione ACCREDIA con la dizione "L'ente di Accreditamento" e al centro la sagoma dell'Italia. Esso non comprende né le sigle degli schemi di accreditamento e numeri di registrazione, né i riferimenti agli Accordi MLA.

In alternativa alla soluzione grafica (Marchio ACCREDIA in abbinamento al Marchio ELTI), è consentito di apporre, nelle immediate adiacenze del Marchio ELTI (in basso, in alto o lateralmente), la scritta (bilingue o monolingue):



Organismo accreditato da Accredia Body accredited by Accredia

L'intestatario di un determinato tipo di Certificazione, relativo ad un determinato schema accreditato, non può mai utilizzare il Marchio di Accredimento disgiuntamente dal Marchio di ELTI.

Il Marchio ACCREDIA non venga utilizzato in modo da lasciar intendere che ACCREDIA abbia certificato o approvato il sistema di gestione aziendale o in altra maniera comunque fuorviante.

E' fatto assoluto divieto all'intestatario della certificazione di apporre, sui prodotti realizzati o forniti da quest'ultimo e sul loro imballaggio o confezione (primari), sia il Marchio di ELTI, sia il Marchio ACCREDIA, in forma disgiunta o congiunta.

È consentito l'utilizzo del Marchio ACCREDIA, congiuntamente a quello dell'OdC, su carta intestata e documenti in genere (ad eccezione di qualsivoglia documentazione tecnica afferente ai prodotti realizzati) o su beni e mezzi strumentali utilizzati per la realizzazione dei processi rientranti nell'ambito del sistema di gestione certificato (quali veicoli commerciali, edifici, nonché camici e tute da lavoro e simili) ad esclusione degli oggetti che si configurano come prodotti oggetto di specifica certificazione, specie se cogente o regolamentata (macchine, attrezzature, dispositivi di protezione individuale, ecc..).

Per utilizzi su beni e mezzi strumentali, l'abbinamento dei due Marchi deve essere completato con l'aggiunta di una dizione del tipo "Organizzazione con sistema di gestione certificato Norma regolante il sistema certificato (es. ISO 9001:2008)"

ELTI ha facoltà di concedere all'intestatario/licenziatario della certificazione l'uso del Marchio ACCREDIA – sui prodotti, relativi imballaggi e confezioni – nei termini previsti dal presente Regolamento e, in particolare, al punto 6.3 del RG 09. Il puntuale e corretto esercizio di tale facoltà è vivamente raccomandato ed auspicato da ACCREDIA.

Nel caso di certificazione di servizi, è consentita l'apposizione del Marchio ACCREDIA, abbinato a quello dell'OdC (o soluzione equivalente rappresentata dalla scritta di cui al Punto 6.3), sui mezzi strumentali utilizzati per la fornitura del servizio, con l'aggiunta della dizione "servizio certificato".

Nel caso di servizi solo parzialmente certificati, la dizione deve essere integrata con le necessarie limitazioni (limitatamente a).

L'abbinamento dei due Marchi (o soluzione equivalente) su documenti tecnici, cataloghi e materiale pubblicitario deve essere posto esclusivamente in corrispondenza dei prodotti/servizi rientranti nello scopo di accreditamento.

Si ricorda che ulteriori prescrizioni relative all'uso del Marchio ELTI (congiuntamente a o disgiuntamente dal Marchio ACCREDIA) possono essere contenute in altri documenti ACCREDIA applicabili (es. Regolamenti Tecnici - RT).

Non è consentito l'utilizzo del Marchio ACCREDIA, né del marchio dell'OdC, né, tantomeno, del marchio congiunto, in alcun tipo di documentazione tecnica che possa richiamare in qualche modo il prodotto, quando l'Organizzazione è in possesso di un Sistema di gestione certificato (es.: dichiarazioni di conformità ai fini della marcatura CE).

12.2.1 Caratteristiche marchio ACCREDIA

Nella Figura 1 è presentata la versione ad uso dei Clienti degli Organismi di Certificazione accreditati.

I due Loghi (ACCREDIA e ELTI) devono essere adiacenti ma separati, comunque rispettivamente posizionati.

La figura riporta, a titolo di esempio, due possibili posizionamenti.

In alternativa alla composizione grafica di cui all'esempio sotto riportato, è applicabile la versione semplificata con scritta "Organismo accreditato da ACCREDIA"; le dimensioni della scritta non devono eccedere (in orizzontale e verticale) i corrispondenti spazi occupati dal Marchio di ELTI.

Figura 1

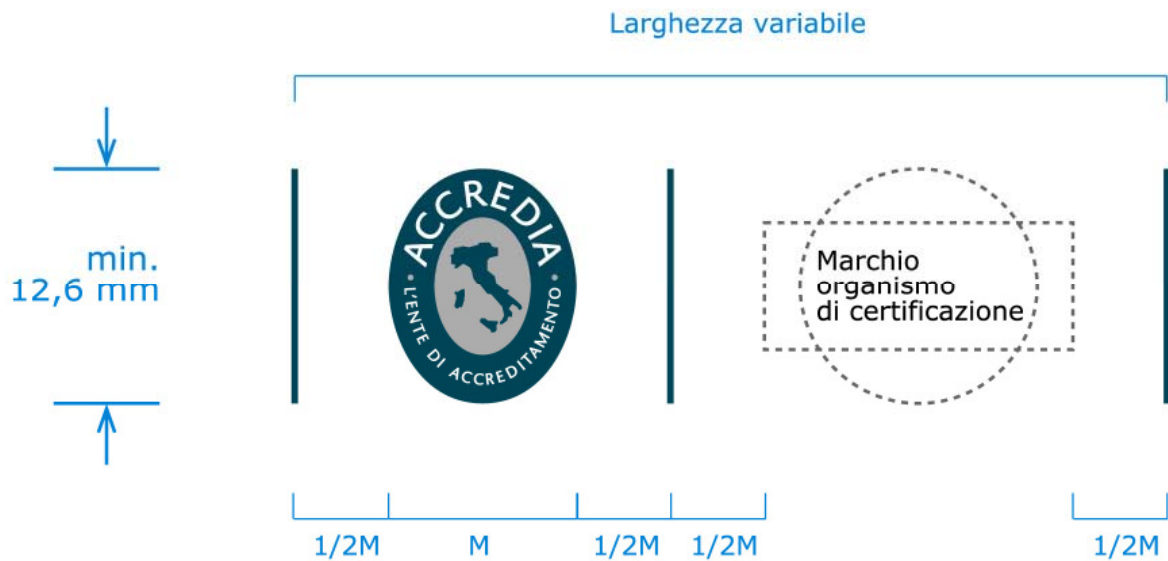
	Colore	Composizione cromatica
	Versione a due colori (Blu e Grigio)	Blu PANTONE 548 CMYK: C.90% - M.5% - Y.0% - K.80% RGB: R.0 - G.69 - B.87 HTML: 004557
	Versione monocromatica	Grigio PANTONE 429 CMYK: C.20% - M.10% - Y.10% - K.20% RGB: R.173 - G.173 - B.173 HTML: ADADAD Nota: nella versione monocromatica in bianco e nero del marchio, l'Italia deve essere colorata con nero al 30%.

Riduzione minima consentita



Per i FONT PER COMPOSIZIONE TESTO PER DOCUMENTI GRAFICI DESTINATI ALLA STAMPA TIPOGRAFICA e i FONT PER COMPOSIZIONE TESTO PER DOCUMENTI DIGITALI CONDIVISIBILI (MS Word, MS PowerPoint ecc.) consultare il documento RG 09 Accredia presente sul sito www.accredia.it.

Nella composizione grafica vanno rispettate le proporzioni stabilite dalle dimensioni di riferimento di cui alla figura sotto riportata da il marchio E.L.T.I. s.r.l. e ACCREDIA:



Per applicazioni di carattere documentale, i Loghi possono essere ridotti (fatte salve le dimensioni minime), nel rispetto delle esigenze di leggibilità.

Parimenti, per applicazioni su “oggetti” di grandi dimensioni, i due Loghi abbinati possono essere ingranditi, sempre mantenendo rapporto il delle dimensioni come sopra. Non esiste una dimensione massima.

Colore marchio ACCREDIA

Il colore base utilizzato per il Marchio di Accreditamento ACCREDIA è riportato nel paragrafo 12.2.1.

Soluzioni diverse da quelle qui descritte devono essere preventivamente autorizzate da ELTI e da ACCREDIA.

Sanzioni

L'uso doloso o fraudolento del Marchio ACCREDIA è perseguibile nei termini previsti dalla legge.

13 Sospensione della certificazione

La certificazione può essere sospesa da ELTI 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 segnalate.
- 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.;
- f) Qualora il licenziatario faccia un uso scorretto o ingannevole della certificazione E.L.T.I.
- 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.
- j) Qualora si verifichi i casi previsti dal § 7.1.1.;
- k) Qualora non comunichi ad E.L.T.I. eventuali modifiche apportate al proprio sistema di gestione;
- l) Qualora il licenziatario non permetta la presenza di auditor osservatori dell'ente di accreditamento;
- m) Qualora si verifichi i casi previsti dal § 12.1.2 e 12.2.3;
- n) qualora il cliente ne faccia espressa richiesta

La sospensione è deliberata dal Comitato Tecnico ed è necessaria unicamente la notifica annuale del Comitato di Certificazione.

La durata massima della sospensione 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 con lettera raccomandata R.R. 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 e sedi/filiali/stabilimenti oggetto della sospensione.

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

14 Revoca della certificazione

La certificazione è revocata dal ELTI Divisione Certificazione per:

- a) il persistere, oltre le scadenze temporali di cui al precedente § "Sospensioni", delle cause che hanno provocato la sospensione della certificazione;
La revoca è deliberata dal Comitato Tecnico ed è necessaria unicamente la notifica annuale del Comitato di 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 ELTI 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 § 7.1.1.

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 con lettera raccomandata R.R. con l'indicazione delle ragioni del provvedimento adottato.

Inoltre E.L.T.I. provvede alla cancellazione dell'organizzazione, o soltanto dei siti interessati, dall'elenco delle aziende certificate ELTI, 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. ha ritenuto idonei ad evitare il ripetersi delle condizioni che avevano dato luogo al provvedimento.

Qualora l'organizzazione risulti inadempiente alle suddette prescrizioni, ELTI avvierà un contenzioso tra le parti disciplinata secondo quanto previsto al § 20 del presente Regolamento.

15 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. e al pagamento delle penali previste.

La rinuncia può avvenire anche a seguito della mancata accettazione delle modifiche di cui ai § 16.1 e 16.2 (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. provvede:

- alla cancellazione dell'organizzazione dal Registro delle aziende certificate;
- a rendere pubblico, secondo le modalità ritenute più opportune, il provvedimento adottato;
- a trasmettere questa informazione all'Ente di accreditamento, unitamente alle ragioni di base della rinuncia.

Qualora il licenziatario intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di ricertificazione, tale situazione deve essere comunicata a E.L.T.I. Divisione Certificazione che provvederà a comunicarlo al ACCREDIA il quale provvederà a fornire le disposizioni del caso.

16 Modifiche dei requisiti di certificazione

16.1 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. 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. 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.

16.2 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. e/o comunque modifiche richieste dall'Ente di Accreditamento, descritto nel presente Regolamento, sono comunicate da E.L.T.I. 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.

ELTI 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 Comitato 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. 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 § 15 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.

16.3 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. 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. Divisione Certificazione e mantenuta presso il licenziatario, deve essere opportunamente aggiornata. La documentazione superata deve comunque essere mantenuta a disposizione per la verifica da parte del valutatore.

E.L.T.I. 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 verificaperiodica successiva.

E.L.T.I. 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.

17 Trasferimento di certificati accreditati

17.1 Accreditemento

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 definito nella PQ0304.

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.

17.2 Riesame preventivo

Il Comitato Tecnico di ELTI Divisione certificazione ricevuta tutta la documentazione deve innanzitutto condurre un riesame preventivo delle certificazione del Cliente che vuole il trasferimento di certificazione che preveda una verifica della documentazione.

Il riesame preventivo documentale 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. Se praticabile, la validità del certificato e lo stato di non conformità rilevanti devono essere verificate dall'Organismo emittente, a meno che non abbia cessato di operare.
- una considerazione sul rapporto della più recente valutazione/rivalutazione, sui rapporti delle successive sorveglianze, e di qualunque non conformità rilevante ne emerga. Questa valutazione deve includere



qualunque altra documentazione pertinente che sia disponibile che riguarda il processo di certificazione, quali note scritte, liste di riscontro, ecc..

- i reclami ricevuti e le azioni intraprese
- la fase in cui si trova il processo di certificazione in essere.

Al termine di tale riesame documentale il Comitato Tecnico se dovessero permanere dubbi in merito alla consistenza della certificazione in essere o detenuta precedentemente ELTI Divisione Certificazione può prevedere una visita presso il cliente (di 1 ora) al fine di ottenere informazioni aggiuntive. Se tali informazioni non sono esaustive tratta il richiedente come un nuovo Cliente e attiva la PQ0304 “Verifica Ispettiva Iniziale” (vedi paragrafo 9.3).

Tale riesame preventivo deve essere effettuato preliminarmente all'emissione dell'offerta al cliente e comunque non oltre 15 giorni dal ricevimento della documentazione di transfert sopra elencata.

17.3 Certificazione

Il trasferimento deve riguardare un certificato valido e accreditato. In caso di un certificato emesso da un organismo di Certificazione che ha cessato la sua attività o che abbia avuto revocato l'accreditamento, ELTI Divisione Certificazione considera, ai fini del trasferimento, quel certificato sulla base di quanto indicato in questo paragrafo.

ELTI Divisione Certificazione non accetta i 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.

Se non emergono problemi aperti o potenziali nel corso del riesame preventivo del certificato ELTI Divisione Certificazione emette un certificato con le stesse date di emissione 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.

18 Contenziosi

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, attuazione, esecuzione, validità ed efficacia del presente Regolamento, la relativa controversia sarà decisa mediante arbitrato rituale da un collegio composto da tre membri: uno, nominato da ciascuna delle parti, ed il terzo, con funzioni di Presidente, dai primi due in accordo tra loro. In caso di disaccordo, il terzo membro sarà nominato dal Presidente del Tribunale Civile di Roma, su istanza di parte più diligente. Gli arbitri decideranno secondo diritto in via rituale. La sede dell'arbitrato sarà Roma.

La decisione sarà depositata presso il Tribunale di Roma entro 90 (novanta) giorni dalla data di costituzione del Collegio.

Decorso senza esito il termine di cui sopra, le parti saranno libere di adire la magistratura ordinaria.

19 Ricorsi

L'organizzazione può ricorrere contro le decisioni di E.L.T.I. Divisione Certificazione.

Il ricorso non sospende la decisione. Esso deve essere inoltrato mediante lettera raccomandata A. R. entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento della notifica della decisione a cura del ricorrente. 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 al § 12-13 del presente Regolamento.

E.L.T.I., 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 ELTI.

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. provvederà all'attivazione di apposita azione correttiva.

I costi del ricorso devono essere a carico:

1) di ELTI 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 catella "Ricorsi" suddivisa per codice Cliente. Tutta la documentazione in essa contenuta riporta chiaramente il riferimento al codice Cliente.

20 Reclami

Tutti i reclami, che possono pervenire a E.L.T.I. Divisione Certificazione da privati, dalla committenza e dai richiedenti/licenziatari la certificazione, devono pervenire in forma scritta.

E.L.T.I., 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.

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 rilevi 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.

E.L.T.I. deve stabilire con il cliente e con 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 catella "Reclami" suddivisa per codice Cliente. Tutta la documentazione in essa contenuta riporta chiaramente il riferimento al codice Cliente.

21 Sensibilizzazione soggetti in possesso della certificazione

E.L.T.I. 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.

22 Informativa ai sensi della legge 196/2003

In data 30.06.2003 è entrata in vigore la Legge n. 196 sulla "Tutela delle persone ed altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2003). Tale legge disciplina dettagliatamente le modalità di raccolta, trattamento e conservazione dei dati personali, specificando diritti e doveri sia di coloro i quali utilizzano tali dati, che di coloro ai quali i dati si riferiscono.

Vi diamo informazione che i Vs. dati personali, da Voi forniti sono obbligatoriamente necessari per lo svolgimento della nostra e Vs. attività e per stabilire con Voi rapporti sempre più approfonditi.

Qualora Voi decidiate di vietarcene il trattamento, saremo costretti a risolvere il nostro rapporto, anche per l'impossibilità di adempiere le nostre prestazioni. I Vs. dati sono da noi rigorosamente custoditi e non verranno diffusi o comunicati ad alcuno all'infuori di coloro che eseguiranno le operazioni di trattamento su nostro incarico e sotto la nostra diretta autorità.

I dati sono oggetto di trattamento con o senza l'ausilio di strumenti di elaborazione elettronici e di ogni possibile software offerto dalle più recenti evoluzioni tecnologiche anche in materia di sicurezza, per finalità amministrative, legali, fiscali, gestionali, statistiche e di difesa dei Vs. diritti.

In relazione a tale trattamento, la Legge Vi attribuisce i seguenti diritti:

TITOLO II (artt. 1-12) : Diritti dell'interessato

In relazione al trattamento di dati personali l'interessato ha diritto:

- Di essere informato su quanto indicato dall'art.7;
- Di ottenere a cura del titolare o del responsabile, senza ritardo:

a) La conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati e la comunicazione in forma intellegibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salva l'esistenza di giustificati motivi, con l'intervallo non minore di 90 giorni;



b) La cancellazione, la trasformazione in forma anonima o in 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 raccolti o successivamente trattati;

c) L'aggiornamento, la rettificazione ovvero qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati

- Di opporsi, in tutto od in parte, per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorchè pertinenti allo scopo della raccolta;
- Di opporsi in tutto od in parte al trattamento di dati personali che lo riguardano, previsto a fini di informazione commerciale o di rinvio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva e di essere informato dal titolare, non oltre il momento in cui i dati sono comunicati o diffusi, della possibilità di esercitare gratuitamente tale diritto.

Vi informiamo infine che il titolare e responsabile del trattamento dei Suoi dati personali è Direzione Divisione Certificazione di E.L.T.I. Divisione Certificazione

ELTI si impegna a mantenere riservata ogni notizia afferente ai rapporti con le organizzazioni certificate, vale a dire a non comunicare tali notizie a terzi salvo che:

- la pubblicazione sia prevista dalle regole di accreditamento o di certificazione;
- la comunicazione sia prevista ai sensi del presente Regolamento o sia ritenuta necessaria da ACCREDIA per l'efficace esercizio delle proprie funzioni, dovendo tuttavia restare circoscritta ai destinatari della medesima;
- sia diversamente stabilito per legge o disposto dall'Autorità giudiziaria;
- la divulgazione avvenga su consenso esplicito ed unanime di tutte le parti interessate.