

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 1 di 21
	Revisione:01
	Data: 14.02.05

Procedura PG-07.4	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale.	



**Procedura PG- 07.4 – Prestazione del Servizio di Certificazione
di Sistemi di Gestione Ambientale**

STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	DESCRIZIONE	DATA REV.
00	/	/	Emissione	16.03.04
01	/	/	Adeguamento del documento	14.02.05

COPIA CONTROLLATA N.ro ☐

COPIA NON CONTROLLATA ☐

Elaborato da RGQ	Revisionato da Direttore Tecnico	Approvato Direzione
------------------	-------------------------------------	---------------------

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

INDICE

- 1.0 INTRODUZIONE
- 2.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
- 3.0 RIFERIMENTI NORMATIVI
 - 3.1 Riferimenti Normativi per l'attuazione dello schema di Certificazione
 - 3.2 Riferimenti Normativi per l'Organizzazione
- 4.0 REQUISITI GENERALI
- 5.0 ITER DI CERTIFICAZIONE
 - 5.1. Offerta
 - 5.2. Pre-audit
 - 5.3. Verifica iniziale
- 6.0 VERIFICA ISPETTIVA - STAGE I
 - 6.1. Piano di verifica
 - 6.2. La metodologia
 - 6.3. Risoluzione delle non-conformità
- 7.0. VERIFICA ISPETTIVA - STAGE II
 - 7.1. Piano di verifica
 - 7.2. Metodologia
- 8.0 NON CONFORMITÀ
- 9.0 CHIUSURA DELLE NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE
 - 9.1 Visita straordinaria.
 - 9.2 Presentazione della pratica all'organo di Certificazione.
 - 9.3. Concessione della Certificazione
 - 9.4. Mancata concessione della certificazione
- 10.0 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE
 - 10.1 Verifiche di sorveglianza
 - 10.1.1. Cosa si verifica nella sorveglianza
 - 10.1.2 Comunicazione della data di verifica
 - 10.2 Estensione e/o riduzione dello scopo di certificazione o per qualsiasi cambiamento
 - 10.3 Verifiche straordinarie
 - 10.4 Verifiche supplementari su richiesta del GVI e/o dell'organo deliberante
 - 10.5 Verifiche straordinarie e/o supplementari su richiesta del comitato di controllo
 - 10.6 Visita di Rinnovo
- 11.0 VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE
 - 11.1. Limiti di validità della Certificazione
 - 11.2. Validità della certificazione del sistema di gestione ambientale
 - 11.2.1 Periodo di validità
- 12.0 USO DEL LOGO-TIPO E DEL CERTIFICATO
 - 12.1 Autorizzazione all'utilizzo del logo tipo
 - 12.2 Descrizione del Logo tipo
 - 12.3 Come pubblicizzare la propria certificazione
 - 12.4 Variazioni al logo tipo
 - 12.5 Regolamento per l'utilizzo del logo tipo
- 13.0 SOSPENSIONE, RITIRO DEL CERTIFICATO
 - 13.1 Sospensione su richiesta dell'Organizzazione
 - 13.2 Rinuncia
 - 13.3 Rinuncia al rinnovo
 - 13.4 Pubblicazione della sospensione e/o revoca
- 14.0 RECLAMI e RICORSI

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

14.1 Ricorsi

14.2.Reclami

14.3 Processo d'appello

15.0 DIRITTI e OBBLIGHI

15.1 Diritti

15.2 Obblighi

16.0 COMITATO DI RATIFICA

Leggenda:

RGVI	Responsabile Gruppo di verifica
GVI	Gruppo di Verifica
AVI	Auditor gruppo di verifica
SGA	Sistema di Gestione Ambientale
VI	Verifica Iniziale
VS	Verifica di Sorveglianza
VR	Verifica di Rinnovo

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

1.0 INTRODUZIONE

Questa procedura definisce le condizioni principali per lo svolgimento dei servizi di Verifica per la concessione della **Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale**, del loro mantenimento annuale e del loro rinnovo triennale, applicate dalla C.D.Q. Italia s.r.l., quale Organismo di Certificazione.

La C.D.Q. Italia s.r.l., è esclusivamente Organismo di Certificazione di Sistemi di Gestione ambientale e non fornisce servizi di consulenza per la realizzazione o per il miglioramento degli stessi.

La concessione della certificazione e il suo mantenimento sono subordinati, oltre ai risultati finali della verifica iniziale e di sorveglianza, al rispetto del presente documento ed al pagamento degli importi fatturati dalla C.D.Q. Italia s.r.l..

L'Organizzazione, deve mettere a disposizione del GVI della C.D.Q. Italia s.r.l incaricato di effettuare la Verifica, e agli eventuali osservatori in affiancamento, tutta la documentazione del proprio SGA e garantire il libero accesso a tutte le proprie aree, uffici, e settori interessati dalla Certificazione.

C.D.Q. Italia s.r.l su richiesta fornirà ogni ulteriore informazione e chiarimento sulla presente procedura e su ogni altro aspetto relativo alla propria attività.

2.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento ha lo scopo di definire i rapporti fra C.D.Q. Italia s.r.l e le Organizzazioni proprie clienti relativamente alla prestazione del servizio di Certificazione del Sistema di Gestione **Ambientale** (SGA) con riferimento alle norme applicabili.

In particolare il regolamento si applica a:

- Iter di certificazione del SGA.
- Rilascio, sorveglianza e rinnovo del certificato.
- Uso del logo tipo.
- Reclami, ricorsi, sospensioni, revoca e rinuncia.

L'iter della certificazione è integrato da tutte le Procedure Generali (PG) in uso della C.D.Q. Italia s.r.l..

Tutti i requisiti della presente procedura, nonché tutte le decisioni e valutazioni fatte dalla C.D.Q. Italia s.r.l. vanno riferite esclusivamente al campo di applicazione della Certificazione richiesta.

Il contenuto di questo documento e tutte le relative procedure sono obbligatorie e dovranno essere applicate da tutte le persone che forniscono servizi alla C.D.Q. Italia s.r.l..

3.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme e/o gli schemi di riferimento relativi sia ai criteri generali per gli Organismi di Certificazione, sia ai requisiti del SGA per l' Organizzazione, sono:

3.1 Riferimenti Normativi per l'attuazione dello schema di Certificazione

Lo schema di certificazione fa riferimento esclusivamente alle seguenti norme:

- UNI-CEI-EN-45012: 98
- ISO-Guide 66
- Linea Guida EA -7/02 Guidelines for the Accreditation of Certification Bodies for Environmental Management Systems
- UNI-EN-ISO 14001: 2004 Sistema di Gestione Ambientale: requisiti e guida per l'uso.
- UNI EN ISO 19011: 2003

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

- Prescrizioni e regolamenti dell'Ente di Accreditamento
- RT-09

3.2 Riferimenti Normativi per l'Organizzazione cliente

- UNI-EN-ISO 14001: 2004. Sistema di Gestione Ambientale: requisiti e guida per l'uso.
- ISO 14004: 2004. Linee guida sui principi, sistemi e tecniche di supporto.
- Norme e leggi cogenti inerenti i prodotti e/o servizi offerti.

È compito della C.D.Q. Italia s.r.l. verificare che l'organizzazione, abbia la capacità di identificare le leggi cogenti e sia in grado di applicarle.

4.0 REQUISITI GENERALI

Qualsiasi Organizzazione può accedere all'iter di certificazione della C.D.Q. Italia s.r.l. senza discriminazione alcuna.

Affinché il processo di certificazione possa avere inizio sono necessarie le seguenti condizioni:

Esistenza di un SGA implementato e realmente applicato, il cui livello di implementazione fornisca sufficiente evidenza della sua efficacia e della sua conformità ai requisiti della norma di riferimento e alle eventuali prescrizioni particolari stabilite per tipologie di attività, prodotto, processo o servizio.

Accettazione delle condizioni e procedure della C.D.Q. Italia s.r.l., nonché delle condizioni contrattuali contenute nella presente procedura, nelle Condizioni Generali per la prestazione del servizio (**CG.PG.03.2**) e nell'offerta - contratto di Certificazione (**PS.GA.PG.03.3**).

Identificazione e controllo dei requisiti cogenti per leggi e/o regolamenti relativi ai prodotti e/o servizi oggetto della certificazione.

5.0 ITER DI CERTIFICAZIONE

5.1. Offerta

Qualsiasi Organizzazione interessata ai servizi di certificazione della C.D.Q. Italia s.r.l. deve inoltrare ai ns. uffici il Doc. **RO.PG.03.1. - richiesta di offerta**.

La richiesta d'offerta, che deve essere compilata, timbrata e firmata da un responsabile dell'organizzazione, contiene tutti i dati utili ai fini della formulazione dell'offerta – contratto (**PS.GA.PG.03.3**).

Se dall'esame della richiesta d'offerta dovessero emergere carenze o inesattezze, C.D.Q. Italia s.r.l., contatterà l'Organizzazione per richiedere eventuali informazioni aggiuntive.

Sulla base dei dati contenuti nella **richiesta di offerta (RO.PG.03.1.)** C.D.Q. Italia s.r.l., formula l'**offerta contratto** (doc. **PS.GA.PG.03.3**), effettua la verifica della richiesta e dell'offerta contratto utilizzando il modulo **ROC.PG.04.04 - riesame offerta contratto** e spedisce a mezzo fax o posta l'offerta contratto (mod. **PS.GA.PG.03.3**.) all'Organizzazione.

Alla ricezione del modello **PS.GA.PG.03.3 "Offerta Contratto"**, il richiedente deve consultare il sito **www.cdqitalia.it** per prendere visione della presente procedura PG.-07.4 e delle condizioni generali di contratto **CG.PG-03.2** in quanto parti integranti dello stesso.

- Il richiedente per usufruire dei servizi di certificazione deve restituire copia firmata del mod. **PS.GA.PG-03.3 "Offerta Contratto"** che costituisce il contratto per la prestazione del servizio di certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambientale.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

Con la firma del documento PS.PG-03.3 "Offerta – Contratto", il richiedente dichiara espressamente di conoscere il contenuto della presente procedura PG -07.4 e delle condizioni generali di contratto CG.PG-03.2, già visionate sul sito, e di accettare integralmente il contenuto delle stesse.

C.D.Q. Italia pianifica la Verifica Ispettiva (**Stage I**), nomina il Gruppo di Verifica Ispettiva (**GVI**), che è composto da un **RGVI**, eventualmente affiancato da uno o più Auditor (**AVI**).

Il Gruppo di Verifica Ispettiva (**Stage I e Stage II**) può comprendere anche Esperti Tecnici, Osservatori, Auditor in addestramento e/o RGVI in addestramento.

In tutte le fasi della verifiche ispettive in "**loco**" è ammessa la partecipazione del Consulente dell'Organizzazione, la sua partecipazione deve essere limitata al solo ruolo di osservatore.

5.2. – Pre-audit

Qualora un'organizzazione richieda di verificare la preparazione del proprio SGA prima della Verifica Iniziale, la CDQ Italia fissa un **pre-audit** che, in ogni caso, non è superiore ai 2 giorni-uomo. Tale periodo, calcolato in proporzione ai tempi di verifica definiti secondo l'**Allegato I della linea guida EA-7/02**, non si sottrae alla durata delle verifiche successive. Si precisa che, in nessun caso, gli auditor nominati per il pre-audit possono fornire indicazioni o consulenza sul SGA contravvenendo alla **G.4.1.21** della linea guida **EA-7/02**.

5.3. – Verifica iniziale

La **Verifica Iniziale**, al termine della quale l'organizzazione potrà ottenere la certificazione, si compone di due fasi che d'ora in avanti saranno chiamate Stage I e Stage II. Siccome le diverse tipologie di verifiche ispettive (iniziale, sorveglianza, straordinaria, suppletiva e rinnovo) seguono un procedimento comune di esecuzione, verrà descritto di seguito il generico iter di una Verifica Ispettiva.

6.0. - VERIFICA ISPETTIVA – STAGE I

La Verifica Ispettiva - Stage I costituisce il punto di partenza per pianificare lo Stage II. Lo Stage II non può essere condotto consecutivamente allo Stage I ad eccezione delle organizzazioni con meno di 10 dipendenti e di impatto ambientale Basso o Limitato, come definito dall'Allegato I della linea guida EA-7/02.

L'intervallo di tempo tra i due stage è infatti utile alla:

- CDQ Italia per preparare e comunicare all'organizzazione un Piano di verifica per lo Stage II;
- Organizzazione per risolvere tutte le eventuali non conformità rilevate nel corso dello Stage I.

In ogni caso, la CDQ Italia informa l'organizzazione che, qualora lo Stage I dimostri l'impossibilità a procedere all'esecuzione dello Stage II, quest'ultimo dovrà essere nuovamente pianificato o rinviato ad altra data.

6.1.- Piano di verifica

Il RGVI invia alla C.D.Q. Italia il Piano di Verifica Ispettiva (**Stage I**) che poi lo trasmetterà all'Organizzazione con almeno **6 giorni** di anticipo rispetto alla data fissata per la verifica.

Il piano di verifica contiene:

- Dati generali dell'Organizzazione, Riferimento contrattuale, Codice EA di pertinenza.
- Scopo della Verifica.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

- Norma di riferimento.
- Identità dei componenti del gruppo di verifica, ricordando alla stessa la possibilità di recusare tutto o parte dei membri del gruppo di verifica entro le **2 giorni prima della data prevista per la verifica, giustificando il motivo della ricusazione**. L'eventuale ricusazione va inoltrata alla CDQ in forma scritta a mezzo Fax. La CDQ valuterà l'accettazione della proposta di ricusazione e nel caso la stessa è motivata. Comunicherà entro le **24 ore dalla ricezione della richiesta di ricusazione, il nominativo del nuovo e/o componente del gruppo di verifica**.
Nel caso in cui la CDQ riterrà nulla la richiesta di ricusazione comunicherà entro le 24 ore dalla ricezione della richiesta di ricusazione il rigetto della stessa e chiederà all'organizzazione la conferma dell'esecuzione della verifica con i membri previsti precedentemente.
L'organizzazione dovrà inviare tale conferma a mezzo fax entro le 24 ore prima della verifica.
- Forma ufficiale di comunicazione. (comunicazione a mezzo fax e/o lettera)
- Data e luogo in cui si svolgerà la verifica.
- Descrizione delle aree dell'Organizzazione che si esamineranno.
- Calendario dello svolgimento della verifica.
- Requisiti di affidabilità. (privacy)

6.2 - La metodologia

La **Verifica Ispettiva-Stage I** consiste in:

A. Riunione di apertura

Nella **riunione di apertura** tra il Gruppo di Verifica Ispettiva (GVI) e la Direzione o il suo rappresentante e i responsabili delle aree interessate dalla verifica vengono chiarite e precisate le modalità di svolgimento della verifica e confermati i seguenti dati già forniti dall'organizzazione:

- Lo **scopo** della Verifica, indicate nella richiesta di offerta, potrà riportare esclusivamente le attività verificabili al momento o precedentemente eseguite ma con evidenze documentali e che lo stesso comunque deve essere sempre approvato dalla Direzione tecnica della C.D.Q. Italia.
- La **direzione**, il **numero** dei luoghi operativi ed il numero dei dipendenti vengono confrontati con quelli precedentemente comunicati a C.D.Q. Italia per verificare se il **tempo assegnato** alla verifica è sufficiente. (Se non lo è sarà concordato con la CDQ il prosieguo).

B. Esame del Sistema di Gestione Ambientale

Alla fine della Riunione di apertura si inizierà l'esame dettagliato del Sistema propriamente detto.

Il GVI dovrà valutare:

- Se la documentazione del SGA, incluse le procedure, copre tutti i requisiti della norma e sia ad essi conforme.
- Se ha definito quale documentazione addizionale è necessario conoscere e che tipo di conoscenza deve aversi della stessa anticipatamente.
- Se il SGA include un adeguato studio della tipologia e significatività degli aspetti ambientali positivi e negativi generati dall'organizzazione.
- Se le procedure di valutazione degli aspetti ambientali sono affidabili.
- Analisi delle procedure per assicurare il compimento ed il rispetto dei requisiti legali e quelli di altro tipo.
- La programmazione ed i rapporti di un ciclo di verifica interna completo ed esteso a tutti i siti soddisfa i requisiti stabiliti dalla Norma.
- Verifica della tipologia e significatività degli aspetti ambientali.
- Se le attività proprie dell'organizzazione sono supportate dalle specifiche ed appropriate **autorizzazioni di natura ambientale**.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

- Se l'implementazione evidenziata del SGA giustifica l'inizio dello Stage II della verifica.

Lo svolgimento dello Stage I deve basarsi sulla verifica documentale, ma non deve limitarsi solo alla stessa. Sono infatti **indispensabili esaurienti sopralluoghi** sul campo da parte del GVI per avere un quadro completo delle attività e degli impatti dell'organizzazione.

C. Riunione di chiusura

Nel corso della **Riunione chiusura** alla quale partecipano il Gruppo di Verifica Ispettiva, la Direzione dell'Organizzazione (o il suo rappresentante) ed i responsabili delle aree che sono state interessate dalla verifica, il RGVI presenta, discute e formalizza i rilievi e le eventuali N.C. emerse nel corso della verifica; le eventuali non conformità rilevate vengono classificate come maggiori o minori.

Ulteriore compito del GVI è quello di comunicare all'azienda le eventuali raccomandazioni per il miglioramento del SGA.

L'Organizzazione, in tale sede, ha l'opportunità di discutere con il GVI, richiedere delucidazioni e chiarire la propria posizione su quanto emerso dalla verifica.

Come rapporto Finale di verifica (Fase I), il RGVI preparerà:

- Eventuali Rapporti di Non-Conformità (RNC. PG.07.1.3) riportando la data entro la quale l'Organizzazione deve inviare a C.D.Q. Italia le proposte per le azioni correttive e/o preventive da intraprendere per chiudere le non conformità rilevate. (Tali rapporti vengono consegnati all'Organizzazione)
- Modello RVI.PG-07.1.7 (Rapporto di verifica ispettiva) e ne consegna copia all'Organizzazione
- Verbale della Riunione Iniziale ARI-1 (La cui copia sarà consegnata all'Organizzazione).
- Verbale della Riunione Finale ARF-1 (La cui copia sarà consegnata all'Organizzazione).

6.3. – Risoluzione delle Non Conformità

Nel caso in cui il RGVI abbia rilevato delle Non Conformità nella Verifica Ispettiva-Stage I, egli nel corso della riunione finale solleciterà l'Organizzazione ad apportare le azioni correttive prima di iniziare la Verifica Ispettiva-Stage II, non potendo dar corso alla stessa senza aver verificato prima l'efficacia delle stesse.

Le azioni correttive e l'evidenza delle implementazioni effettuate devono rimettersi alla C.D.Q. Italia max. 6 giorni prima della Verifica Ispettiva-Stage II. Se così non avviene, C.D.Q. Italia sospenderà e/o rimanderà la verifica dello Stage II programmata.

Se dal rapporto di verifica ispettiva si dovesse evincere che non è opportuno realizzare la Verifica Ispettiva-Stage II in tempi brevi, si provvede all'invio di una comunicazione all'Organizzazione. In caso contrario, i dati ottenuti nel corso della Verifica Ispettiva-Stage I serviranno per poter pianificare lo svolgimento dello Stage II.

7.0.- VERIFICA ISPETTIVA - STAGE II

L'Organizzazione dovrà:

- Fornire al GVI le informazioni sufficienti perché si possa verificare che il SGA sia documentato in piena conformità alla Norma.
- Autorizzare l'accesso del GVI agli impianti, personale e registri necessari perché si possa comprovare che il SGA è stato correttamente stabilito e si mantiene implementato.
- Prestare la totale collaborazione per la risoluzione delle Non Conformità, nel caso ve ne siano.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

7.1. – Piano di verifica

Il RGVI invia alla C.D.Q. Italia il Piano di Verifica Ispettiva (**Stage II**) che poi lo trasmetterà all'Organizzazione con almeno **6 giorni** di anticipo rispetto alla data fissata per la verifica.

Il piano di verifica contiene:

- Dati generali dell'Organizzazione, Riferimento contrattuale, Codice EA di pertinenza.
- Scopo della Verifica.
- Norma di riferimento.
- Identità dei componenti del gruppo di verifica.
- Forma ufficiale di comunicazione. (comunicazione a mezzo fax e/o lettera)
- Data e luogo in cui si svolgerà la verifica.
- Descrizione delle aree dell'Organizzazione che si esamineranno.
- Calendario dello svolgimento della verifica.
- Requisiti di affidabilità.(privacy)

Tutto quanto verificato e considerato soddisfacente nel corso della Verifica Ispettiva-Stage I potrà essere escluso dal Piano di Verifica Ispettiva-Stage II.

7.2. – Metodologia

Gli obiettivi che la CDQ Italia riconosce alla Verifica Ispettiva-Stage II sono i seguenti:

- confermare che l'Organizzazione attui le politiche, gli obiettivi e le procedure che ha descritto nei differenti documenti che supportano il SGA;
- valutare che l'implementazione del SGA dell'organizzazione sia conforme ai requisiti della Norma di riferimento e che gli obiettivi derivati dalla politica descritta dall'Organizzazione sono in via di raggiungimento.

La verifica Ispettiva-Stage II consiste in:

A. Riunione di apertura

Nella **riunione di apertura** tra il Gruppo di Verifica Ispettiva (GVI), la Direzione o il suo rappresentante ed i responsabili delle aree interessate dalla verifica vengono chiarite e precisate le modalità di svolgimento dell'audit e

B. Esame del SGA

La Verifica Ispettiva-Stage II sul campo si prefigge i seguenti obiettivi:

- Verifica dell'efficacia delle azioni correttive implementate dall'Organizzazione per la chiusura delle Non Conformità rilevate nello Stage I.
- Controllo della politica ambientale dell'Organizzazione
- Controllo del raggiungimento degli obiettivi e target
- Controllo operativo.
- Mantenimento, misurazione, informazione sui risultati e revisione inerente gli obiettivi e target fissati.
- Controllo degli audit interni precedenti.
- Identificazione e valutazione delle Non Conformità e la messa in atto delle azioni correttive e/o preventive.
- Controllo del Riesame della Direzione per appurare se esso **costituisce la guida al continuo miglioramento del SGA** e contempla la continua verifica dell'efficacia del SGA.
- Verifica se vengono date risposte adeguate alle comunicazioni delle parti esterne interessate.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

- Valutazione del miglioramento continuo.
- Compromesso della Direzione per la politica ambientale.
- Comprovare la conformità del SGA ai requisiti della Norma, l'evidenza del mantenimento, delle valutazioni e registrazioni dei miglioramenti continui, in modo da poter valutare le attività svolte per la prevenzione delle contaminazioni.

C. Riunione di chiusura

Nel corso della **Riunione di chiusura** alla quale partecipano il Gruppo di Verifica Ispettiva, la Direzione dell'Organizzazione (o il suo rappresentante) ed i responsabili delle aree che sono state interessate dalla verifica, il RGVI presenta, discute e formalizza i rilievi e le eventuali N.C. emerse nel corso della verifica, le eventuali non conformità rilevate vengono classificate come maggiori o minori.

Ulteriore compito del GVI è quello di comunicare all'azienda le eventuali raccomandazioni per il miglioramento del SGA.

L'Organizzazione, in tale sede, ha l'opportunità di discutere con il GVI, richiedere delucidazioni e chiarire la propria posizione su quanto emerso dalla verifica.

Tutte le evidenze di deviazioni o mancato soddisfacimento dei requisiti della Norma rilevate nel SGA si classificheranno come:

8.0 NON CONFORMITÀ

Maggiori.- Non conformità dovute all'inadeguatezza e/o mancanza delle procedure o istruzioni tecniche, totale inadempienza di una procedura o istruzione tecnica, in entrambi i casi devono mettere in pericolo la coerenza del sistema di gestione ambientale, o meglio mancanza di autorizzazioni, mancato rispetto e applicazione delle leggi, prescrizioni di autorizzazioni o altri documenti prescrittivi di natura tecnica, operativa o analitica

Minori.- Non conformità parziali sia documentali sia di piccole inadempienze nell'applicazione delle procedure o istruzioni tecniche.

Alla fine della riunione finale il RGVI redige:

- **Rapporti di Non-Conformità (RNC. PG.07.1.3)**, nel caso ve ne siano, nello stesso si riporta:
- Il tipo di N.C. minore o maggiore, la data entro la quale l'Organizzazione deve inviare a C.D.Q. Italia, le proposte per la azioni correttive e/o preventive da intraprendere per chiudere le non conformità rilevate. **(detti rapporti vengono consegnati all'Organizzazione)**
- **Modello RVI.PG-07.1.7 (Rapporto di verifica ispettiva)** e ne consegna copia **all'Organizzazione**
- Verbale della Riunione Finale **ARF-1 (La cui copia sarà consegnata all'Organizzazione).**
- **Documento Orientativo** di come preparare e restituire le evidenze necessarie per la chiusura delle Non Conformità **DONC-1. (La cui copia sarà consegnata all'Organizzazione).**

9.0 CHIUSURA DELLE NON-CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

L'Organizzazione deve, entro la data concordata e riportata nei Rapporti di Non-Conformità (RNC. PG.07.1.3) (e in ogni caso entro massimo 90 giorni di calendario dalla data della verifica), presentare alla C.D.Q. Italia la proposta di azione correttiva per la chiusura delle non conformità.

La proposta deve indicare chiaramente: l'analisi delle cause della non conformità, il trattamento della stessa, la descrizione dell'azione correttiva, i tempi di attuazione, le responsabilità e l'evidenza della implementazione delle azioni correttive proposte.

Tutte le proposte e/o evidenze di azioni correttive presentate per la chiusura delle non conformità deve essere approvata dal RGVI e ratificata dalla Direzione Tecnica della C.D.Q. Italia mediante verifica documentale (esame della documentazione inviata) dall'Organizzazione) o in **"loco"** (visita straordinaria),

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

Nel caso in cui le correzioni delle non conformità non vengano attuate entro i 90 giorni previsti, si dovrà necessariamente concordare con l'Organizzazione una nuova Visita Ispettiva di Certificazione sull'intero Sistema di Gestione Ambientale.

La verifica della l'efficacia delle azioni correttive implementate viene invece effettuata da C.D.Q. Italia in occasione della prima Visita di Sorveglianza successivamente al rilascio della certificazione, salvo diversa indicazione da parte della Direzione Tecnica e/o Organo di Certificazione.

9.1 Visita straordinaria

È quella che la C.D.Q. ITALIA effettua quando è necessario verificare l'efficacia delle azioni correttive proposte ed implementate dall'Organizzazione per la chiusura di Non Conformità Maggiori rilevate nel Sistema di Gestione Ambientale durante una verifica iniziale, di sorveglianza o di rinnovo e che per la loro incidenza sul sistema debbano essere verificate **"in loco"**.

9.2 Presentazione del Dossier dell'organizzazione all'Organismo di Certificazione

Il Dossier di Certificazione dell'Organizzazione contenente:

- la documentazione commerciale;
- tutta la documentazione inerente la verifica documentale e quella in "loco";
- le proposte e evidenze delle azioni correttive per la chiusura delle eventuali non conformità inoltrate dall'organizzazione;

viene sottoposta, all'Organo di Certificazione della C.D.Q. Italia, il quale delibera in merito alla concessione o meno della Certificazione.

9.3. Concessione della Certificazione

Completata positivamente la Verifica Iniziale ed in funzione della relazione sulla verifica fatta dal RGVI, il Direttore Tecnico della C.D.Q. Italia (Organo deliberante), realizzerà una revisione di tutta la documentazione di verifica e del relativo scopo.

Dall'esame della documentazione valuterà se l'Organizzazione ha tutti i requisiti per poter conseguire la certificazione.

Nel caso in cui la documentazione non dia sufficienti evidenze dello stato del SGA dell'Organizzazione, Egli potrà richiedere una integrazione documentale al RGVI, e/o all'Organizzazione richiedente oppure può richiedere una verifica straordinaria.

A seguito della concessione della Certificazione, C.D.Q. rilascia all'Organizzazione l'attestato di Certificazione e registra l'Organizzazione nel Registro delle Organizzazioni Certificate e sul sito WEB.

9.4. Mancata concessione della certificazione

Nel caso in cui la Certificazione non è concessa, C.D.Q. Italia comunica all'Organizzazione i motivi del diniego, indicando allo stesso tempo, quali sono le condizioni minime per riavviare l'iter di certificazione.

L'Organizzazione a cui non è stata concessa la Certificazione può inoltrare un reclame scritto avverso la mancata concessione della Certificazione, esponendo i motivi del proprio dissenso secondo le modalità descritte nel paragrafo 14 "Reclami e Ricorsi" del presente documento.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

10.0. MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 Visite di sorveglianza

Il mantenimento della Certificazione è soggetto al mantenimento continuo del Sistema di Gestione Ambientale conforme alla NORMA.

La C.D.Q. ITALIA. controllerà tale continuità con un programma di rivalutazione continua basato su visite di sorveglianza fatte con cadenza annuale.

In casi eccezionali e in accordo con il criterio del Responsabile del Gruppo di verifica, responsabile della verifica iniziale, si potrà avere la necessità di una verifica straordinaria di revisione, la quale potrà essere fatta non prima di 6 mesi.

Le verifiche di sorveglianza si svolgono con le stesse modalità previste per le visite di certificazione. CDQ ITALIA effettua, una prima visita di sorveglianza a 12 mesi una seconda a 24 mesi e la terza a CDQ ITALIA pianifica la verifica di rinnovo entro il 34 mese e provvede, prima della scadenza del certificato, all'emissione del nuovo certificato rinnovato per il triennio successivo.

Il rinnovo che può essere tacito o scritto, consente alla CDQ ITALIA di pianificare le verifiche sorveglianza che vengono effettuate con le scadenze precedentemente indicate.

Fermo restando l'intervallo massimo di 12 mesi tra una visita e l'altra, solo a fronte di giustificati motivi, ed in via eccezionale è ammesso un posticipo di massimo 2 mesi rispetto alle scadenze indicate.

10.1.1. Cosa si controlla durante la verifica di sorveglianza

Nel corso delle verifiche di sorveglianza si verificano:

Le procedure che riguardano i seguenti punti della norma di riferimento, nel caso siano applicate al SGA del fornitore:

1. Politica Ambientale
2. Pianificazione
3. Non Conformità, azioni correttive e preventive.
4. Registri.
5. Verifiche del SGA.
6. Riesami della Direzione.
7. Comunicazioni di parti esterne interessate, così come richiede il SGA.
8. Cambi nella documentazione del Sistema.
9. Verifica delle chiusure delle Non Conformità ed efficacia delle Azioni Correttive derivate dalle precedenti Verifiche.
10. Aree in cui sono stati prodotti i cambi.
11. Uso adeguato del logo.

Le restanti procedure applicabili si verificheranno in maniera casuale nel corso delle verifiche di sorveglianza successive in maniera tale da verificare l'intero Sistema nel periodo di validità del certificato.

Nel corso di tali visite inoltre il GVI verifica che siano mantenute le condizioni iniziali che hanno consentito la concessione della certificazione.

Alla fine della verifica ispettiva di sorveglianza il RGVI emette:

- Risultato della verifica periodica Doc. RVPGA.P.G.- 07.1.5.
- Le relazioni di Non-Conformità DOC. RNC.PG-07.1.1.
- Modello App. PG. 07.1.4.
- Atto della Riunione Iniziale DOC. ARI-1.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

- Atto della Riunione Finale DOC. ARF-1.
- Documento Orientativo di come preparare e restituire le evidenze necessarie per la chiusura delle Non Conformità DOC. DONC-1.

L'Organizzazione è tenuta ad inviare il piano delle proposte di azioni correttive idonee a rimuovere le cause che le hanno generate a C.D.Q. Italia che ne verificherà la coerenza e l'adeguatezza.

L'efficacia delle stesse, viene verificata in sede della successiva visita di sorveglianza.

10.1.2. – Comunicazione della data di verifica

La C.D.Q. ITALIA notifica al richiedente, almeno 7 giorni prima, le date in cui pensa di effettuare la Visita Periodica, ricordando che sarà una verifica parziale e invia allo stesso tempo, il corrispondente piano di verifica.

La verifica segue lo stesso iter descritto nei paragrafi 5, 6 e 7 della presente PG.

10.2. -Estensione e/o riduzione dello scopo o altre variazioni

Qualora l'Organizzazione, con Sistema di Gestione Ambientale certificato, in funzione di modifiche inerenti:

- **il processo produttivo, prodotti, settori merceologici;**
- **tecnologie produttive/processi;**
- **siti produttivi;**
- **norme/schemi di certificazione di riferimento**

intenda estendere o ridurre l'oggetto della propria certificazione, o qualsiasi altro cambiamento deve darne comunicazione a C.D.Q. Italia,

C.D.Q. ITALIA. analizza la documentazione allegata, ed in funzione dell'incidenza delle stesse sul sistema di gestione ambientale del richiedente valuta la possibilità o meno di approvarle, solo dopo l'avvenuta approvazione della CDQ ITALIA, le modifiche possono essere applicate.

In base al tipo di modifiche richieste CDQ ITALIA si riserva la facoltà di effettuare una verifica straordinaria in "loco" o meno.

Tutte le modifiche organizzative, quali:

- ✓ Cambi di ragione sociale.
- ✓ Assetto societario.
- ✓ Cambio della direzione, ecc.

consentono il mantenimento della Certificazione purché tali variazioni vengano immediatamente comunicate per iscritto a CDQ ITALIA e, sempre che tali variazioni non interferiscono sulla conformità del SGA. Tutte le predette modifiche si evidenziano con il documento CC-01-01.

Nel caso in cui le variazioni richieste sono da sottoporre a verifica in loco prima della loro accettazione, se la verifica si può realizzare in concomitanza di una verifica di Sorveglianza e/o rinnovo, C.D.Q. Italia valuta l'incremento di tempo necessario per verificare la parte relativa alla richiesta, e fattura all'Organizzazione in accordo con le tariffe riportate in fase contrattuale l'incremento previsto.

Nel caso in cui la verifica per l'introduzione della variazione richiesta non coincide con una verifica di sorveglianza e/o rinnovo, C.D.Q. Italia fatturerà all'Organizzazione i giorni di verifica necessari per soddisfare la richiesta, in accordo con le tariffe riportate in fase contrattuale.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

10.3.- Verifiche straordinarie

Le verifiche straordinarie in “loco” presso la sede o le sedi dell’Organizzazione, preventivamente pianificate e comunicate all’Organizzazione, possono essere richieste dalla C.D.Q. Italia a seguito di:

- Verifica per il controllo dell’efficacia delle non conformità rilevate nel corso delle visite di Certificazione, Sorveglianza e Rinnovo;
- Su esigenza dell’Organizzazione per estendere o ridurre lo scopo del certificato o per modifiche delle norme e/o delle condizioni di rilascio della certificazione.
- Un elevato numero di non conformità rilevate in occasione di una visita di sorveglianza/rinnovo;
- Reclami per rilevanti e manifestate inadempienze o situazioni di non conformità del Sistema di Gestione Ambientale
- Uso scorretto del logo tipo;
- Il perdurare dell’esistenza delle non conformità, dopo il termine concordato per la loro eliminazione;
- Per ogni altra inadempienza nei confronti di quanto prescritto dalla norma/schema di certificazione o della presente procedura;
- Ripristino della certificazione a seguito di una precedente sospensione; in tal caso, le visite supplementari sono estese a tutto il SGA.

10.4.- Verifiche supplementari su richiesta del GVI e/o dell’organo deliberante

Il Gruppo di Verifica Ispettiva (GVI) e/o l’organo deliberante la Certificazione della C.D.Q. Italia può richiedere l’esecuzione di verifiche supplementari quando:

- Trascorrono più di sei mesi dalla effettuazione della Verifica Ispettiva di Certificazione per il rilascio della stessa;
- Pur avendo deliberato positivamente per la Certificazione, si ha evidenza che il SGA è operante da poco tempo (indicativamente tre mesi), e quindi necessita una verifica di approfondimento.
- Pur avendo deliberato positivamente per la Certificazione, la numerosità e/o l’importanza delle non conformità rilevate evidenziano una relativa debolezza del SGA.

10.5.- Verifiche straordinarie e/o supplementari su richiesta del comitato di controllo

Premesso che tutte le certificazioni rilasciate dalla C.D.Q. Italia devono essere ratificate dall’organo ratificante che si identifica nel **comitato di controllo**, quest’ultimo può decidere l’effettuazione di verifiche straordinarie, motivandone la decisione. Il costo della Verifica Supplementare è addebitato all’Organizzazione.

La verifica Supplementare viene registrata su rapporto scritto.

Tutte le verifiche straordinarie si fatturano all’Organizzazione in accordo con le tariffe riportate in fase contrattuale.

10.6. Visita di Rinnovo

Trascorso il periodo di validità di 3 anni del Certificato conseguito a seguito del risultato della verifica iniziale, l’organizzazione dovrà affrontare nuovamente una Verifica Iniziale seguendo la stessa operatività indicata nel paragrafo 5, 6 e 7 della presente procedura.

Ogni certificato rinnovato ha la durata di 3 anni e mantiene la numerazione iniziale.

11.0 VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

11.1. Limiti di validità della Certificazione

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

La certificazione concessa all'Organizzazione è valida limitatamente ai siti e agli scopi menzionati nel Certificato.

La Certificazione del SGA non esime l'Organizzazione dalle proprie responsabilità e dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e da quelli verso i propri clienti, dipendenti e terzi.

Con la presente espressamente, si conviene che nessuna responsabilità può essere attribuita a CDQ ITALIA per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione a terzi, nei casi contemplati dal DPR del 24 Maggio 1988 e Direttiva 85/374 CEE, in materia di responsabilità per danno da prodotto difettoso.

11.2. Validità della certificazione del sistema di gestione ambientale.

11.2.1 Periodo di validità.

La Certificazione CDQ ITALIA ha validità di 3 anni dalla data di emissione del Certificato, purché, il Sistema di Gestione ambientale dell'Organizzazione certificata, sia sottoposto a verifica di sorveglianza ogni 12 mesi nel corso dei 3 anni.

Se entro 6 mesi dalla scadenza triennale non risulta pervenuta la rinuncia da parte dell'Organizzazione, CDQ ITALIA riterrà il contratto tacitamente rinnovato, pertanto pianificherà la 3 visita di sorveglianza come visita di rinnovo e non di sorveglianza.

Pertanto CDQ ITALIA pianificherà la verifica ispettiva di rinnovo della certificazione (Stage I e Stage II).

Se nel frattempo l'Organizzazione comunica variazioni organizzative, o se subentrano aggiornamenti delle tabelle/indicazioni EA, sarà inviata all'Organizzazione una nuova offerta relativa al successivo triennio di certificazione, unitamente ad una nuova richiesta di certificazione con allegato la presente procedura (PG-07.4) e le condizioni generali di contratto CG.P.G.-03.2.

Se l'Organizzazione accetta e sottoscrive il nuovo contratto di certificazione, CDQ ITALIA procederà a pianificare la verifica ispettiva (Stage I e Stage II) per il rinnovo della certificazione.

12.0 USO DEL LOGO TIPO E DEL CERTIFICATO

12.1 Autorizzazione all'utilizzo del logo tipo

Completata positivamente la Verifica Iniziale, e in funzione del parere dell'Organo di Certificazione, la C.D.Q. ITALIA, in conformità alla I.I.2.6.4 emetterà il o i Certificati di Approvazione a nome del richiedente, descrivendo la Norma applicata, lo scopo e la data di emissione dello stesso.

L'Organizzazione è autorizzata ad utilizzare il corrispondente logo tipo nei suoi annunci e pubblicazioni, ed a tal proposito riceve un campione del logo tipo, che assieme al Certificato, obbliga la C.D.Q. ITALIA ad effettuare controlli sull'utilizzo dello stesso e tali controlli saranno effettuati in accordo con l'Articolo 3.7 della UNI- CEI - EN 45012.

A partire da ora l'Organizzazione può utilizzare il logo tipo di certificazione su:

- Carta intestata e documenti in genere (eccetto qualsiasi documento di carattere tecnico inerente i prodotti realizzati).
- Beni e mezzi strumentali quali veicoli commerciali, edifici, camici, tute da lavoro e simili eccetto gli oggetti che si configurano come prodotti oggetto di specifica certificazione, in special modo per quelli sottoposti a leggi cogenti o regolamenti.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

12.2 Descrizione del Logo tipo

Il logo tipo della C.D.Q. ITALIA è formato da 2 vele triangolari, sotto è riportato un triangolo posto in posizione orizzontale che rappresenta l'ombra delle vele superiori.

Al lato del triangolo è riportata la scritta " CDQ ITALIA " carattere PALATINO LINOTYPE.
Sotto il tutto è riportata una fascia con all'interno la scritta "CERTIFICAZIONI DI QUALITA' – carattere PALATINO LINOTYPE.

Il logo tipo è di colore blue con sfumature turchesi.

Il logo tipo deve essere riprodotto totalmente e mantenendo le stesse proporzioni dimensionali dell'originale fornito, il colore può essere modificato in funzione dell'estetica del documento di supporto.
Esso può essere ingrandito o ridotto purché se ne rispettino le proporzioni.

L'Organizzazione ha facoltà di abbinare al marchio CDQ ITALIA l'indicazione del numero di registrazione dell'Attestato di Certificazione e/o la dicitura "Sistema di Gestione Ambientale certificato UNI EN ISO.....".

Vedi logo



CDQ ITALIA fornisce all'Organizzazione un floppy disk riportante il logo in formato JPG per la riproduzione ed utilizzo del marchio di certificazione.

12.3.- Come pubblicizzare la propria certificazione

Se l'organizzazione intende pubblicizzare la propria certificazione sugli imballi dei prodotti lo potrà fare riportando esclusivamente la seguente dicitura:

- **Azienda con Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001: 2004;** tale dicitura non potrà avere caratteri più grandi di quelli usati per il nome dell'Azienda.
- Per l'utilizzo su beni/mezzi strumentali l'abbinamento dei 2 marchi deve essere completato con l'aggiunta di una dizione del tipo **"Organizzazione con Sistema di Gestione Certificato (norma di riferimento)"**
- Deve risultare chiaramente che la certificazione riguarda esclusivamente il SGA ma **non** si riferisce ai singoli prodotti, processi o servizi.
- Evitare categoricamente che la certificazione possa intendersi riferita a prodotti/ processi/sistemi di gestione/ servizi/uffici/stabilimenti/divisioni che, anche se riportati nei documenti dell'Organizzazione, non sono stati oggetto di certificazione.

12.4.-Variazioni al logo tipo

Se l'Organizzazione intende apportare variazioni al logo fornito dalla CDQ ITALIA, deve inviare preventivamente alla stessa, bozza del logo da utilizzare, se lo stesso non risulta conforme, CDQ ITALIA notificherà l'irregolarità entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione del bozzetto ai fini della correzione.

12.5.- Regolamento per l'utilizzo del logo tipo

A tutte le organizzazioni certificate, per tutto quanto su riportato, al fine di dare maggiori chiarimenti viene consegnata la **I.I. 2.6.8 Istruzione Interna – USO DEL LOGOTIPO.**

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

A fronte di un uso scorretto del marchio di certificazione CDQ ITALIA, prenderanno gli opportuni provvedimenti.

In accordo con il paragrafo 2.1.7.1. g) della UNI EN ISO 45012, la C.D.Q. ITALIA. mantiene una lista delle Organizzazioni Certificate riportante i dati identificativi delle stesse, (nominativi dei loro responsabili, descrizione del conseguimento della certificazione, ecc) tale lista viene pubblica e la C.D.Q. ITALIA. si impegna a fornirla a tutti coloro che la richiedono.

13. SOSPENSIONE e/o RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE

C.D.Q. ITALIA ha la facoltà di adottare il provvedimento di sospensione della certificazione, nel caso in cui l'Organizzazione certificata, commetta gravi infrazioni o mantiene in essere le Non Conformità rilevate nel corso di visite di sorveglianza, o attraverso qualunque altro mezzo, dopo il termine concordato per la loro eliminazione.

Le infrazioni possono essere:

- La mancata chiusura di non conformità relative a requisiti rilevanti, ma non sufficienti per procedere alla revoca della Certificazione;
- L'uso improprio della Certificazione, dei documenti di Registrazione e del logo;
- L'utilizzo della propria certificazione in modo da portare discredito a C.D.Q. ITALIA;
- Il rilasciare dichiarazioni, documentazione o marchio circa la propria certificazione che possano essere considerate ingannevoli od abusive;
- Ripetute inadempienze rispetto alle procedure della C.D.Q. ITALIA;
- Il rifiuto, senza valide motivazioni, da parte dell'Organizzazione di ricevere i Verificatori della C.D.Q. ITALIA.
- Condizioni di morosità nei pagamenti delle prestazioni della C.D.Q. ITALIA.
- Per ogni altra circostanza che dovesse verificarsi e che è causa di influenza negativa sul Sistema di Gestione ambientale dell'Organizzazione

Il provvedimento della sospensione è sempre preceduto dall'invio all'Organizzazione interessata, di una diffida scritta inviata a mezzo fax o di lettera raccomandata con l'indicazione di un tempo massimo entro il quale far cessare l'infrazione o l'inadempienza rilevata.

L'Organizzazione, è tenuta a dare evidenza della avvenuta e corretta risoluzione delle infrazioni rilevate nei tempi prescritti, qualora l'Organizzazione non ottemperi a quanto prescritto si procede alla sospensione. La sospensione viene comunicata all'Organizzazione per mezzo fax o di lettera raccomandata, indicando gli adempimenti che l'Organizzazione deve eseguire affinché la sospensione può essere ritirata.

Il provvedimento della sospensione ha una durata massima di **6 mesi**, entro tale termine l'Organizzazione è tenuta a fornire le evidenze oggettive delle risoluzioni apportate per eliminare le infrazioni contestate. C.D.Q. ITALIA si impegna a rendere pubblica la sospensione della Certificazione, indicando il provvedimento sul Registro delle Organizzazioni certificate.

13.1. Sospensione su richiesta dell'Organizzazione

La sospensione può essere intrapresa anche su richiesta esplicita dell'Organizzazione, per cause di forza maggiore (ad esempio, cassa integrazione ecc...); anche in questo caso, la sospensione della certificazione non può avere una durata superiore a **6 mesi**, il periodo di sospensione non prolunga la scadenza del certificato.

Il provvedimento della sospensione dovuto ai motivi indicati al punto 10.3, viene ritirato solo a seguito dell'accertamento da parte di C.D.Q. ITALIA del soddisfacente ripristino della conformità. Per il ripristino la C.D.Q. Italia può richiedere l'esecuzione di una eventuale verifica supplementare estesa a tutto il SGA.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

Qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse, C.D.Q. ITALIA, procederà alla revoca della Certificazione.

Le spese relative alle eventuali verifiche straordinarie e/o conseguenti alla diffida o sospensione sono a carico dell'Organizzazione certificata.

L'Organizzazione interessata dal provvedimento di sospensione deve:

- Per tutto il periodo della sospensione, sospendere l'utilizzo dell'Attestato di Certificazione nonché di eventuali copie o riproduzioni;
- Non utilizzare, per tutto il periodo della sospensione, tutta la documentazione tecnica e/o pubblicitaria contenente il logo e/o riferimenti alla Certificazione C.D.Q. ITALIA.

13.2. Rinuncia

L'Organizzazione può in qualsiasi momento rinunciare alla Certificazione del Sistema di Gestione ambientale.

La rinuncia può avvenire:

- Per rinuncia alla scadenza del Certificato, dandone formale comunicazione con un preavviso di 6 mesi;
- Per mancata accettazione delle variazioni delle norme di riferimento
- Per non accettazione di eventuali revisioni della presente procedura;
- Per mancata accettazione di eventuali variazioni delle condizioni economico-contrattuali stabilite da C.D.Q. ITALIA;
- Per recesso motivato dal Contratto (ad es: cessazione dell'attività, disposizioni di legge, ecc. ...).

13.3. Rinuncia al rinnovo

In caso di rinuncia al rinnovo, l'organizzazione sarà sottoposta alla normale verifica di sorveglianza, 6 mesi prima della scadenza del certificato, tale visita ha lo scopo di validare gli ultimi 12 mesi del certificato, (i primi 6 già trascorsi e gli ultimi 6 da trascorrere) e lo stesso perde la sua efficacia alla scadenza naturale riportata sul certificato.

Nel caso in cui l'Organizzazione non intende sottoporsi alla verifica di convalida degli ultimi 12 mesi il certificato cessa la sua efficacia da subito e l'Organizzazione è obbligata a:

- comunicare immediatamente a tutte le parti interessate, l'avvenuta decadenza del suo certificato.
- riconoscere alla CDQ ITALIA le spese della verifica programmata anche se la stessa non viene eseguita.

Se l'Organizzazione non ottempera al primo punto, CDQ ITALIA provvederà ad ottemperare a tale necessità, utilizzando i mezzi più appropriati (quotidiani o giornali di settore) addebitandone le spese all'organizzazione che, con la firma del contratto di certificazione originario da mandato alla CDQ ITALIA di eseguire tale operazione per suo conto riconoscendone le spese su semplice presentazione di fattura dei costi reali sostenuti dalla CDQ ITALIA.

13.4. Pubblicazione della sospensione e/o revoca

La C.D.Q. ITALIA. si riserva il diritto di pubblicare, con i mezzi che ritiene più convenienti, il ritiro o la sospensione del Certificato di Approvazione del richiedente in questione, addebitandone le relative spese alla Organizzazione interessata.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

14.0. RECLAMI e RICORSI

14.1. Ricorsi

Se una Organizzazione richiedente, vuole presentare ricorso verso la decisione adottata dalla C.D.Q. ITALIA. riguardo a:

- ✓ Non accettare una richiesta di Certificazione.
- ✓ Non concedere la Certificazione dopo aver firmato il relativo contratto.
- ✓ Sospensione, revoca e/o ritiro di un Certificato di Approvazione.

deve entro 30 giorni dalla ricezione della decisione, inoltrare un ricorso scritto avverso, le decisioni adottate dalla C.D.Q. ITALIA nei suoi confronti.

Il Direttore Tecnico gestirà il ricorso, comunicando per iscritto al richiedente la sua decisione.

L'inoltro del ricorso non interrompe l'applicazione della decisione adottata.

14.2. Reclami

Se una Organizzazione richiedente o una parte interessata, vuole presentare un reclamo nei confronti del comportamento della C.D.Q. ITALIA o di un membro della stessa. in relazione a:

- ✓ Comportamento di alcuni membri o dell'intero GVI della C.D.Q. ITALIA durante il processo di verifica.
- ✓ Comportamento di alcuni membri della C.D.Q. ITALIA nella prestazione di servizi amministrativi o altro.
- ✓ Comportamento della C.D.Q. ITALIA che il richiedente ritiene possa recargli pregiudizio.

Il richiedente inoltrerà un ricorso scritto entro 30 giorni a partire dall'azione oggetto del reclamo.

Il Direttore Tecnico valuterà la richiesta e deciderà in merito, comunicando per iscritto la sua decisione al richiedente, e come previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità della C.D.Q. ITALIA, il direttore tecnico applicando la PG- 09 può avviare azioni di: non-conformità interna, di consultazione, ecc..

Se un terzo vuole presentare un reclamo avverso qualche comportamento della C.D.Q. ITALIA. e/o, di un membro della C.D.Q. ITALIA. sia interno che esterno o verso la decisione della C.D.Q. ITALIA di concedere un certificato di approvazione, dovrà inoltrarlo in forma scritta al Direttore Tecnico.

Il Direttore Tecnico in tal caso investirà il Responsabile Qualità della C.D.Q. ITALIA che inizierà un controllo per determinare la/le cause del reclamo, e se lo stesso è fondato, in caso lo sia, sarà emessa una non conformità, si designerà la persona idonea a stabilire le corrispondenti azioni correttive e si assegnerà una scadenza adeguata per realizzare la chiusura della stessa, attenendosi scrupolosamente alla PG-09.

Le conclusioni finali verranno comunicate per iscritto al reclamante.

Se il reclamo di terzi è nei confronti di una Organizzazione Certificata dalla C.D.Q. ITALIA, se il terzo reclamante apporta prove che l'Organizzazione certificata non rispetta l'applicazione di quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione ambientale, la C.D.Q. ITALIA informerà l'organizzazione interessata che sulla base delle prove apportate dal reclamante è stato avviato un controllo nei suoi confronti, il cui esito sarà inoltrato in forma scritta all'organizzazione.

Nel caso in cui il reclamo risulta fondato, l'organizzazione deve comunicare alla C.D.Q. ITALIA la proposta di azioni correttive che intende adottare e la data di scadenza per l'implementazione delle stesse.

La C.D.Q. ITALIA controllerà che il reclamo venga definito nei tempi previsti.

La C.D.Q. ITALIA si riserva il diritto di effettuare una visita straordinaria "in loco" se il risultato del controllo lo richiedesse per verificare l'efficacia delle misure correttive proposte dal richiedente.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

In funzione dei risultati della verifica “in loco” la C.D.Q. ITALIA può adottare le sanzioni contemplate nel paragrafo 13 della presente procedura.

La C.D.Q. ITALIA informerà, per iscritto, il reclamante su tutto l’iter di definizione del reclamo.

Si manterranno registri sui ricorsi e reclami; i reclami considerati come **Non Conformità** verranno registrati come tali.

14.3. Processo di appello

Quando la soluzione proposta dal Direttore Tecnico, sia in caso di un ricorso che di reclamo, viene non considerata accettabile dal reclamante, egli ha la possibilità di iniziare il processo di appello rivolgendosi per iscritto al Comitato di Controllo, quale organo indipendente della C.D.Q. Italia, il quale studierà il caso, ed emetterà la propria decisione per iscritto, la decisione emessa dal Comitato di controllo è totalmente inappellabile per i reclamanti e assolutamente vincolante per la C.D.Q. ITALIA.

Le decisioni che sono demandate al comitato di controllo sono esclusivamente le decisioni attinenti il processo di certificazione e precisamente:

- ✓ Il non accettare una richiesta di Certificazione.
- ✓ Non concedere la Certificazione dopo aver firmato il contratto corrispondente.
- ✓ Sospensione, Ritiro di un Certificato di Approvazione.
- ✓ Reclamo verso qualche azione della C.D.Q. ITALIA. e/o di un membro della C.D.Q. ITALIA sia interno che esterno
- ✓ Reclamo verso la decisione della C.D.Q. ITALIA di concedere un certificato di approvazione.
- ✓ Il non rispetto della imparzialità verso i clienti.

Le spese relative alle attività derivanti dal ricorso sono a carico della parte ricorrente, eccetto il caso in cui il ricorso venga accolto.

15.0. DIRITTI e OBBLIGHI

15.1. Diritti -trattamento confidenziale dei dati

- Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc. ...) relativi al servizio di Certificazione del Sistema di Gestione ambientale dell’Organizzazione richiedente sono considerati riservati. L’accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell’iter di certificazione ed all’Organizzazione in oggetto.

Per garantire quanto detto, C.D.Q. ITALIA ha adottato misure adeguate, che rispettino la legislazione vigente per proteggere la confidenzialità delle informazioni ottenute durante le attività di certificazione, tutto il personale che fa parte della C.D.Q. ITALIA, (Comitato di controllo, dipendenti, verificatori, personale di pulizia ecc...) prima dell’inizio di qualsiasi attività con la C.D.Q. ITALIA firmano una dichiarazione che li obbliga espressamente, al rispetto del patto di segretezza e mantenimento della confidenzialità dei dati.

Il Richiedente potrà autorizzare la C.D.Q. ITALIA, sempre per iscritto, alla divulgazione a terzi di quelle informazioni che ritiene opportune.

Nel caso in cui informazioni relative all’Organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, C.D.Q. ITALIA invia preventivamente notifica scritta all’Organizzazione, salvo per quei casi in cui le leggi impongono condizioni diverse.

- Presentare ricorsi diretti a respingere totalmente o in parte il gruppo di verifica.
- Presentare reclami, ricorsi e appelli verso le decisioni del reparto Tecnico della C.D.Q. ITALIA secondo quanto riportato nel paragrafo 14 della presente Procedura.

Procedura PG-07.4

UNI-CEI-EN-45012

Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale

15.2. Obblighi

L'Organizzazione in possesso di Certificazione è obbligata a:

- Facilitare l'esecuzione delle Verifiche iniziali, di sorveglianza. e straordinarie se necessarie.
- Accettare, a proprie spese, le visite ispettive che si rendano necessarie per mantenere valida la Certificazione a seguito di modifiche rilevanti attinenti il SGA,
- Mantenere in base all'articolo 3.8 della UNI-EN 45012 un registro reclami dei clienti e, delle eventuali azioni correttive intraprese per gestire il reclame, tale registro deve restare a disposizione della C.D.Q. ITALIA.
- Avere una procedura che chiarisce ai propri clienti che gli elementi prodotti da terzi non sono protetti dal Certificato di Approvazione della C.D.Q. ITALIA.
- Disporre di una procedura che garantisce l'aggiornamento delle norme e leggi cogenti a cui l'Organizzazione è sottoposta, la C.D.Q. ITALIA verificherà espressamente tale condizione nel corso della Verifica Iniziale.
- Chiarire che solo quanto è riportato nello scopo del Certificato è stato oggetto della Certificazione.
- Non utilizzerà il Certificato in maniera tale che possa pregiudicare il prestigio della C.D.Q..
- Non usare la certificazione in modo ingannevole.
- Restituire l'originale dell'Attestato di Certificazione;
- Non utilizzarne eventuali copie o riproduzioni;
- Non utilizzare, tutta la documentazione tecnica e/o pubblicitaria contenente il logo e/o riferimenti alla Certificazione C.D.Q. ITALIA, distruggendo il tutto.
- L'Entità Nazionale di Accreditamento esige che l'organizzazione accreditata, così com'è la C.D.Q., comprovino che il Sistema di gestione ambientale delle organizzazioni che richiedono la Certificazione, prevedano espressamente l'esistenza, **-quando serve-** del Regolamento o Codici nazionali o internazionali applicabili ai suoi prodotti o servizi e ne assicurano la loro implementazione e applicazione.

C.D.Q. verificherà espressamente questa condizione nel corso della Verifica Iniziale.

16.0. COMITATO DI RATIFICA

Tutte le attività di certificazione sono sottoposte al controllo e alla verifica di un Comitato di Controllo, il quale ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità e l'indipendenza e la trasparenza degli atti della C.D.Q. ITALIA.

Al Comitato di Controllo partecipano, senza il predominio di interessi specifici, tutte le parti interessate alle attività di certificazione.

Il Comitato, senza entrare nel merito tecnico, ha il compito di valutare la correttezza, l'imparzialità e l'indipendenza, utilizzata dalla C.D.Q. ITALIA nell'espletamento dei servizi di certificazione e quindi ratificare l'operato di C.D.Q. ITALIA relativo alle nuove Certificazioni, verifiche di sorveglianza, di rinnovo, estensioni, riduzioni, sospensioni, revoche.