

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 1 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	



Procedura PG-07.1.1- Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità

STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	DESCRIZIONE	DATA REV.
01	/	/	revisione	08.11.01
02		tutte	Adeguamento del documento	16.10.02
03		tutte	Adeguamento del documento	26.11.02
04		2,4,5,6,7, 10,11 e 13	Adeguamento del documento	27.12.02
05		tutte	Adeguamento del documento	15.05.03
06		5,6	Adeguamento del documento	01/10/03
07		5,6	Adeguamento del documento	09/01/04
08		tutte	Adeguamento del documento	16/03/04
09		9, 10, 18 e 19	Adeguamento del documento	18.04.05

COPIA CONTROLLATA N.ro ☐

COPIA NON CONTROLLATA ☐

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

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 2 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

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 cliente
 - 3.3 Altri Riferimenti per l'Organizzazione cliente
- 4.0 REQUISITI GENERALI
- 5.0 ITER DI CERTIFICAZIONE
 - 5.1. Offerta
- 6.0 VERIFICA DOCUMENTALE.
 - 6.1 Esame documentazione
 - 6.2. Carenza della documentazione.
- 7.0. VERIFICA ISPETTIVA.
 - 7.1 Piano di Verifica.
 - 7.2 Fasi della Verifica Iniziale
 - 7.2.1Fasi della Riunione Iniziale
 - 7.2.2Fasi della Riunione Finale
 - 7.3 Classificazione delle Non Conformità
- 8.0 CHIUSURA DELLE NON CONFORMITA ED AZIONI CORRETTIVE.
 - 8.1 Verifica straordinaria.
 - 8.2 Presentazione del dossier dell'organizzazione al Comitato di Certificazione.
 - 8.3.Concessione della Certificazione.
 - 8.4. Mancata concessione della certificazione.
- 9.0 USO DEL LOGO-TIPO E DEL CERTIFICATO.
 - 9.1 Autorizzazione all'utilizzo del logo tipo.
 - 9.2 Descrizione del Logo tipo.
 - 9.3 Come pubblicizzare la propria certificazione.
 - 9.4 Variazioni al logo tipo.
 - 9.5 Regolamento per l'utilizzo del logo tipo.
- 10.0 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE.
 - 10.1 Verifiche di sorveglianza.
 - 10.1.1. Cosa si controlla durante la verifica di sorveglianza
 - 10.1.2 Comunicazione della data di verifica.
 - 10.2 ESTENSIONE e/o RIDUZIONE DELLO SCOPO DI CERTIFICAZIONE O ALTRE VARIAZIONI
 - 10.2.1 Verifica straordinaria.
 - 10.2.2 Verifiche supplementari su richiesta del GVI e/o dell'organo deliberante.
 - 10.2.3 Verifiche straordinarie e/o supplementari su richiesta del comitato di controllo.
 - 10.3. Limiti di validità della Certificazione.
 - 10.4. Validità della certificazione del sistema di gestione per la Qualità.
 - 10.4.1 Periodo di validità.
 - 10.5 Verifica di Rinnovo.
- 11.0 SOSPENSIONE E/O RITIRO DEL CERTIFICATO.
 - 11.1 Sospensione su richiesta dell'Organizzazione
 - 11.2 Rinuncia.
 - 11.3 Rinuncia al rinnovo.
 - 11.4 Pubblicazione della sospensione e/o revoca.
- 12.0 RECLAMI e RICORSI.
 - 12.1 Ricorsi
 - 12.2.Reclami.
 - 12.3 Processo di appello

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 3 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

13.0 DIRITTI E OBBLIGHI

13.1 Diritti

13.2 Obblighi .

14.0 COMITATO DI RATIFICA

Leggenda:

RGVI	Responsabile Gruppo di verifica
GVI	Gruppo di Verifica
AVI	Auditor gruppo di verifica
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
VI	Verifica Iniziale
VS	Verifica di Sorveglianza
VR	Verifica di Rinnovo

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 4 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

1.0 INTRODUZIONE

Questa procedura definisce le modalità per la prestazione del servizio per la concessione della **Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità**, del suo mantenimento annuale e del suo 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 per la Qualità 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 a quelle 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 SGQ 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 per la Qualità (SGQ) con riferimento alle norme applicabili.

In particolare il regolamento si applica a:

- Iter di certificazione del SGQ.
- 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 SGQ 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 62
- Linea Guida EA-7/01"EA Guidelines on the application of EN 45012"
- UNI EN ISO 19011:2003
- Prescrizioni e regolamenti dell'Ente di Accreditamento

3.2 Riferimenti Normativi per l'Organizzazione cliente

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 5 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

- UNI-EN-ISO 9001/2000 Requisiti
- Norme e leggi cogenti inerenti i prodotti e/o servizi offerti.

E' 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.

3.3 Altri Riferimenti per l'Organizzazione cliente

- UNI-EN-ISO 9000/2000 "Sistemi di gestione per la Qualità - Fondamenti e terminologia"
- UNI-EN-ISO 9004/2000 (Linee guida per il miglioramento delle prestazioni) "Sistemi di gestione per la Qualità – Requisiti"

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 SGQ 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 (C.G.PG.03.2) e nell'offerta - contratto di Certificazione (PS.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.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 informazioni integrative.

Sulla base dei dati contenuti nella **richiesta di offerta (RO.PG.03.1.)** C.D.Q. Italia s.r.l., formula l'**offerta contratto (PS.PG.03.3)**, effettua la revisione della richiesta e dell'offerta contratto utilizzando il modulo **ROC.PG.03.04 - riesame offerta contratto** e spedisce a mezzo fax o posta l'**offerta - contratto PS.PG.03.3** all'Organizzazione.

Alla ricezione del documento **PS.PG.03.3 "Offerta - Contratto"**, il richiedente è tenuto a consultare il sito www.cdqitalia.it per prendere visione della presente procedura PG-07.1.1 e delle condizioni generali di contratto CG.PG-03.2 in quanto parti integranti dello stesso.

- Il richiedente per poter usufruire dei servizi di certificazione deve restituire tramite fax o per posta copia firmata del documento **PS.PG-03.3 "Offerta - Contratto"** che costituisce il contratto per poter

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 6 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

ricevere la prestazione del servizio di certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità da parte della C.D.Q. Italia.

Con la firma del documento PS.PG-03.3 "Offerta – Contratto", il richiedente dichiara espressamente di conoscere il contenuto della presente procedura PG -07.1.1 e delle condizioni generali di contratto CG.PG-03.2 , già visionate sul sito, e di accettare integralmente il contenuto delle stesse.

6.0 VERIFICA DOCUMENTALE

6.1 Esame documentale.

Per avviare l'iter di certificazione, l'Organizzazione deve fornire alla C.D.Q. Italia almeno 15 giorni prima della verifica in loco, una copia dei documenti che supportano il SGQ (Manuale della Qualità in formato elettronico o cartaceo) copia che, il reparto tecnico della C.D.Q. Italia, trasmetterà al RGVI già individuato nella lista degli Auditor ed esperti tecnici approvati, e il cui nominativo verrà trasmesso all'Organizzazione al momento della richiesta del manuale qualità , affinché la stessa possa esercitare il diritto di riconsultazione dello stesso, prima di inviare il M.Q.

Il termine massimo per esercitare il diritto di riconsultazione è di 2 giorni a partire dalla ricezione della comunicazione relativa alla nomina dell' Auditor (che rivestirà il ruolo di RGVI nella verifica in loco) incaricato di effettuare l'esame documentale.

Il Manuale Qualità, deve risultare esplicativo dell'attività effettivamente svolta dall'Organizzazione, e non una mera trascrizione dei requisiti della Norma/Schema.

6.2 Carenza della documentazione.

Il RGVI esegue la verifica documentale riportando gli esiti della stessa sul documento RVA.PG-07.1.1. , questo con lo scopo di controllare il grado di conformità della documentazione fornita dall'organizzazione alla norma/schema di riferimento , per valutarne la capacità a sostenere la visita ispettiva in loco, che verrà pianificata ove l'esito dell' esame documentale risulti positivo.

Se dalla verifica del M.Q . si rilevano delle carenze, la C.D.Q. Italia solleciterà all'Organizzazione l'invio di ulteriore documentazione.

In accordo con la presente procedura, l'esito dell'esame documentale (documento RVA.PG-07.1.1.) deve restituirsi all'Organizzazione con sufficiente anticipo (**almeno 5 giorni prima della data fissata per la verifica in "loco "**) per permettere l'implementazione delle eventuali azioni correttive.

- Nel caso in cui l'esame documentale dia esito negativo evidenziando non conformità maggiori che non consentono la continuazione del processo di verifica l'Organizzazione deve apportare alla documentazione le modifiche necessarie alla risoluzione delle carenze individuate, che devono essere controllate prima della visita ispettiva in **"loco"** presso la sede della C.D.Q. Italia tramite un nuovo invio di tutta la documentazione.

In tal caso se l'Organizzazione continua l'iter di Certificazione con la C.D.Q. Italia, nulla deve per la verifica documentale eseguita, nel caso in cui decidesse di non proseguire l'iter di certificazione con la C.D.Q. Italia, l'Organizzazione è tenuta al pagamento della verifica documentale per un importo corrispondente a ½ giornata di verifica (per quantificare l'importo è sufficiente considerare il 50% del costo relativo alle verifiche periodiche previste dall' offerta – contratto PS – PG 03.3).

- Nel caso in cui si evidenziano Non Conformità minori che comunque non impediscono la continuazione del processo di certificazione l'Organizzazione deve apportare le azioni correttive necessarie che verranno verificate in sede di verifica.

Nel caso in cui dalla data della firma dell' offerta - contratto PS.PG - 03.3 all' invio della documentazione a supporto del S.G.Q. trascorrono più di **4 mesi**, C.D.Q. Italia si riserva la facoltà di richiedere eventuali conferme scritte sulle informazioni riportate sulla Richiesta D'Offerta RO – PG 03.1.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 7 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

7.0. VERIFICA ISPETTIVA

C.D.Q. Italia pianifica la verifica ispettiva, 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 può comprendere anche Esperti Tecnici, Osservatori, Auditor in addestramento e/o RGVI in addestramento.

L'Organizzazione si impegna, nel caso in cui al GVI si affianchino membri Rappresentanti di SINCERT in qualità di osservatori, a non impedire la partecipazione degli stessi.

Alle verifiche ispettive in “**loco**” è ammessa la partecipazione del Consulente dell'Organizzazione, la sua partecipazione però deve limitarsi al solo ruolo di osservatore.

La Verifica Iniziale e le verifiche periodiche di mantenimento si realizzeranno sempre nel rispetto della sezione 3 della norma UNI-CEI-EN- 45012 così come da direttiva dello stesso capitolo del documento Linea Guida EA-7/01“EA Guidelines on the application of EN 45012”.

7.1 Piano di verifica.

Il RGVI invia alla C.D.Q. Italia che poi lo trasmetterà all'Organizzazione il Piano di Verifica Ispettiva 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, ricordando alla stessa la possibilità di recusare tutto o parte dei membri del gruppo di verifica massimo **2 giorni prima della data prevista per la verifica, giustificando il motivo della ricusazione.**
- L'eventuale ricusazione va inoltrata alla CDQ Italia in forma scritta a mezzo Fax.
La CDQ Italia valuterà l'accettazione della proposta di ricusazione e nel caso in cui la stessa risulti motivata comunicherà entro le **24 ore seguenti alla ricezione della richiesta di ricusazione, il nominativo del nuovo e/o nuovi componente/i del gruppo di verifica.**

Nel caso in cui la CDQ Italia 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 antecedenti la verifica.

- Forma ufficiale di comunicazione. (Lingua)
- Data e luogo in cui si svolgerà la verifica.
- Descrizione delle aree dell'Organizzazione interessate dalla verifica.
- Programma relativo allo svolgimento della verifica.
- Requisiti di affidabilità.(privacy)

7.2 Fasi della Verifica Iniziale:

7.2.1. Fasi della Riunione Iniziale

Nel corso della Riunione Iniziale tra il Gruppo di Verifica Ispettiva (GVI) e la Direzione (o il suo rappresentante) e i responsabili delle aree interessate dalla verifica, verranno chiarite e precisate le modalità di svolgimento della verifica e confermati i seguenti dati già forniti dall'organizzazione:

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 8 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

- Lo scopo della Verifica sulla base della documentazione inviata e delle attività indicate nella richiesta d'offerta (si precisa che lo scopo potrà riportare esclusivamente le attività verificabili al momento o precedentemente eseguite dall'organizzazione ma supportate da evidenze documentali, in ogni caso dovrà essere sempre approvato dalla Direzione tecnica della C.D.Q. Italia).
- La direzione, il numero dei "cantieri" operativi e il numero dei dipendenti , per verificare se il tempo assegnato alla verifica sia sufficiente (confrontandolo con l'allegato I della I.I.-2.6.10), ove non lo sia saranno concordate direttamente con la CDQ Italia le modalità per il prosieguo della verifica.

Il GVI procede quindi all'esecuzione della verifica ispettiva il cui scopo è quello di completare e approfondire l'esame della documentazione ed accertare, attraverso un controllo sistematico, che le attività svolte per il SGQ, ed i risultati ottenuti, corrispondano a quanto pianificato e che il SGQ implementato sia efficace e risulti idoneo al conseguimento degli obiettivi.

Il GVI verifica in particolare:

- La conformità della documentazione, approfondendo l'esame documentale effettuato prima della verifica ispettiva in loco;
- L'avvenuta esecuzione delle Verifiche Ispettive Interne;
- L'avvenuta esecuzione del Riesame della Direzione;
- La corretta gestione dei reclami dei Clienti dell'Organizzazione;
- L'avvenuta identificazione e controllo dei requisiti cogenti leggi e/o regolamenti relativi ai prodotti o servizi oggetto della certificazione;
- I progressi conseguiti rispetto agli obiettivi di miglioramento continuo prefissati.

7.2.2 Fasi della Riunione Finale

L'RGVI nel corso della riunione finale deve:

Presentare, discutere e formalizzare i rilievi e le eventuali N.C. emerse nel corso della verifica.

Evidenziare le eventuali non conformità rilevate classificandole come maggiori o minori e comunicare all'azienda le eventuali raccomandazioni per il miglioramento del SGQ.

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.

Alla fine della riunione finale il RGVI redige:

I Rapporti di Non-Conformità (RNC. PG.07.1.3), ove ve ne siano, nei quali si riporta:

la classificazione della N.C. come minore o maggiore, 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 e ne consegna copia all'Organizzazione.

Documento RVI.PG-07.1.7 (Rapporto di verifica ispettiva) e ne consegna copia all'Organizzazione.

Verbale della Riunione Iniziale **ARI-1** e ne consegna copia all'Organizzazione.

Verbale della Riunione Finale **ARF-1** e ne e consegna copia all' Organizzazione

Documento Orientativo DONC – 1 su come preparare e restituire le evidenze necessarie per la chiusura delle Non Conformità e ne consegna copia all'Organizzazione.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 9 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

Al termine della verifica e prima di lasciare l'organizzazione il gruppo di verifica della CDQ Italia restituirà tutta la documentazione acquisita prima della verifica iniziale, quella utilizzata per la preparazione della verifica e quella utilizzata per la verifica documentale.

Da questo momento in poi, il richiedente è obbligato ad applicare ed osservare la documentazione approvata in accordo con le proprie Procedure per il controllo della documentazione del Sistema.

7.3 Classificazione delle Non Conformità.

Maggiori.- Non conformità dovute all'inadeguatezza e/o mancanza delle procedure o istruzioni tecniche, totale inadempienza di una procedura o istruzione tecnica che in entrambi i casi mettano in pericolo la coerenza del sistema di gestione della qualità.

La chiusura delle non conformità Maggiore sarà accettata solo con il supporto dell'evidenza documentale o con visita straordinaria in "loco" se necessario.

Minori.- Non conformità parziali di natura documentale o riferibili a piccole inadempienze nell'applicazione delle procedure o istruzioni tecniche.

8.0 CHIUSURA DELLE NON CONFORMITA' 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 e le responsabilità.

Non Conformità Maggiori: La chiusura delle non conformità Maggiori sarà accettata solo con il supporto dell'evidenza documentale o con visita straordinaria in "loco" se necessario.

Non Conformità Minori: Si chiudono con la presentazione della proposta di azione correttiva, la cui efficacia sarà verificata nella prima verifica di sorveglianza.

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

Nel caso in cui le proposte delle azioni correttive per la chiusura delle non conformità non vengano presentate entro i 90 giorni previsti, C.D.Q. Italia potrà concedere una proroga di 30 giorni per la chiusura delle N.C., se entro tale termine l'Organizzazione non provvede alla chiusura delle N.C., C.D.Q. Italia deve necessariamente concordare con l'Organizzazione una nuova Visita Ispettiva di Certificazione sull'intero Sistema di Gestione per la Qualità.

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

Trascorsi 10 giorni lavorativi dalla data della verifica, L'Organizzazione non ricevendo da parte di C.D.Q. Italia alcuna comunicazione, le NC rilevate dal GVI si intendono confermate (Su eventuali azioni correttive intraprese prima dell'avvenuta conferma delle NC, C.D.Q. Italia declina ogni e qualsiasi responsabilità).

Tutta la documentazione della verifica sarà consegnata all'Organo di delibera solo dopo la ricezione della chiusura delle NC e solo se il RGVI ritiene che le stesse siano idonee.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 10 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

A partire dalla ricezione della documentazione di verifica, il direttore tecnico necessiterà di 7 giorni lavorativi per il controllo della stessa.

Durante la fase di controllo il direttore tecnico valuterà se la documentazione è completa o se sono necessarie integrazioni.

La decisione finale sul rilascio della certificazione, sullo scopo di certificazione e sulla necessità di effettuare eventuali verifiche supplementari o straordinarie è di competenza dell'Organo di Delibera.

Terminato il controllo dei documenti C.D.Q. Italia informerà per iscritto il cliente circa l'esito della verifica.

8.1 Visita straordinaria.

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

8.2 Presentazione del Dossier dell'organizzazione all'Organo di Delibera.

Il Dossier di Certificazione dell'Organizzazione contenente:

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

viene sottoposta, alla direzione tecnica quale Organo di Certificazione della C.D.Q. Italia, che delibera in merito alla concessione o meno della Certificazione.

8.3. Concessione della Certificazione.

Completata positivamente la Verifica Iniziale ed in funzione della relazione sulla verifica fatta dal RGVI, **l'Organo di Delibera**, C.D.Q. Italia 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 fornisca sufficienti evidenze circa lo stato del SGQ dell'Organizzazione, Egli potrà richiedere una integrazione documentale al RGVI, e/o all'Organizzazione richiedente oppure potrà richiedere una verifica straordinaria.

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

Per i settori e gli schemi coperti da accreditamento, rilascia all'Organizzazione l'attestato con il logo di accredito SINCERT.

I nominativi delle Organizzazioni certificate sotto accreditamento SINCERT, vengono trasmessi allo stesso secondo le scadenze stabilite.

8.4. Mancata concessione della certificazione.

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

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 11 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

L'Organizzazione a cui non è stata concessa la Certificazione può inoltrare un reclame scritto avverso la mancata concessione della stessa, esponendo i motivi del proprio dissenso secondo le modalità descritte nel paragrafo 12 "Reclami e Ricorsi" del presente documento.

9.0 USO DEL LOGO TIPO E DEL CERTIFICATO

9.1 Autorizzazione all'utilizzo del logo tipo.

Completata positivamente la Verifica Iniziale ed in funzione del parere dell'Organo di Certificazione, la C.D.Q. ITALIA emetterà in conformità alla I.I.2.6.4 il o i Certificati di Approvazione a nome del richiedente, con l'indicazione della Norma di riferimento, 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.

Ottenuta la certificazione 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.

9.2 Descrizione del Logo tipo.

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

Lateralmente al triangolo è riportata la scritta " CDQ ITALIA " con carattere PALATINO LINOTYPE. Sotto il tutto è presente una fascia rettangolare all'interno della quale è riportata 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. 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 Qualità certificato UNI EN ISO.....".

Vedi logo



Per gli schemi e settori in cui CDQ ITALIA è accreditata SINCERT, è possibile, unitamente al marchio CDQ ITALIA, utilizzare anche il marchio dell'Ente di Accreditamento SINCERT.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 12 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

Il marchio di accreditamento non deve tuttavia essere usato in modo da lasciar intendere che SINCERT abbia certificato o approvato il SGQ, o il prodotto o il personale dell'Organizzazione, o in altra maniera comunque forviante, in particolare:

- Il logo SINCERT **non può** essere usato indipendentemente dal marchio CDQ ITALIA.
- I 2 loghi (SINCERT e CDQ ITALIA) devono essere riportati come nella composizione grafica sotto riportata a titolo di esempio .



Nella composizione grafica vanno rispettate le proporzioni stabilite dalle dimensioni di riferimento di cui alla figura soprastante:

Logo CDQ ITALIA:

altezza massima 40 mm (compreso il numero di registrazione e la norma di riferimento)
larghezza massima 40 mm

Logo SINCERT:

altezza massima 12 mm;
larghezza massima: 40 mm.

Mai le dimensioni del logo SINCERT (in orizzontale ed in verticale) devono essere superiori alle corrispondenti dimensioni del marchio CDQ ITALIA. Per gli utilizzi di carattere documentale o strumentale, i loghi possono essere ridotti (nel rispetto delle esigenze di leggibilità) o ingranditi, mantenendo il rapporto delle dimensioni, il colore base del marchio SINCERT e la tonalità di azzurro denominata PANTONE Process CYAN 2; Il disegno raffigurante l'Italia è retino nero 31% cyan, 25% magenta e 25% giallo. Può essere riprodotto in bianco e nero o in altro colore uniforme, a condizione che siano chiaramente distinguibili tra loro la dicitura SINCERT ed il disegno dell'Italia; in caso di riproduzione in bianco e nero, il retino è nero al 36%. In alternativa alla soluzione grafica di cui sopra (marchio SINCERT in abbinamento al marchio CDQ ITALIA), è consentito di apporre, nelle immediate adiacenze del marchio CDQ ITALIA (in basso, in alto o lateralmente), la scritta (bilingue o monolingue), **Organismo accreditato da SINCERT - Body accredited by SINCERT**

Le dimensioni di tale dicitura non devono eccedere (in orizzontale ed in verticale) i corrispondenti spazi occupati dal marchio CDQ ITALIA.

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

9.3.- 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 Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:00**, 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)"**

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 13 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

- Deve risultare chiaramente che la certificazione riguarda esclusivamente il SGQ 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.

9.4. 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.

9.5. 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**.

A fronte di un uso scorretto dei marchi di certificazione e di accreditamento sia SINCERT che CDQ ITALIA, prenderanno gli opportuni provvedimenti.

In accordo con il paragrafo 2.1.7.1.g della Norma, la C.D.Q. ITALIA. mantiene un' elenco 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.

10.0 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 Verifiche di sorveglianza.

Il mantenimento della Certificazione è soggetto al mantenimento continuo dell'implementazione del Sistema di Gestione per la qualità in conformità 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, potrà presentarsi la necessità di effettuare una verifica straordinaria di revisione, che non potrà essere fatta prima di 6 mesi.

Le verifiche di sorveglianza si svolgono con le stesse modalità previste per le verifiche di certificazione. CDQ ITALIA effettua, una prima verifica di sorveglianza a 12 mesi una seconda a 24 mesi e la terza a 30 mesi dall'avvenuta certificazione (La terza verifica a 30 mesi, verrà effettuata solo in caso di disdetta contrattuale allo scadere del triennio)

In caso di mancata disdetta contrattuale CDQ ITALIA pianifica la verifica di rinnovo entro il 34° mese e provvede, successivamente alla verifica ed entro la 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 di sorveglianza che vengono effettuate con le scadenze precedentemente indicate.

Fermo restando l'intervallo massimo di 12 mesi tra una verifica e l'altra, (ad eccezione dell'ultima verifica programmata in caso di disdetta contrattuale al 30 mese), solo a fronte di giustificati motivi, ed in via del tutto eccezionale è possibile posticipare la verifica di sorveglianza di massimo 2 mesi rispetto alle scadenze indicate.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 14 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

10.1.1 Cosa si controlla durante la verifica di sorveglianza.

Nel corso delle verifiche di sorveglianza si verificano i seguenti punti:

- Manuale della Qualità .
- Le procedure operative inerenti l'applicabilità dei seguenti punti della norma, se applicabili al Sistema di gestione per qualità del richiedente:
- L'efficacia delle azioni correttive adottate per la chiusura delle non conformità rilevate nel corso della Verifica Iniziale;
- I risultati delle verifiche ispettive interne;
- Il riesame della direzione;
- L'attuazione di azioni correttive e preventive;
- La gestione dei reclami dei Clienti;
- Il corretto uso del logo tipo;
- Eventuali variazioni nell'organizzazione, documenti e attività;
- I risultati conseguiti rispetto ad obiettivi di miglioramento continuo prefissati;
- Alcuni elementi selezionati fra quelli previsti nella norma di riferimento.

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 compila i seguenti documenti:

- Risultato della verifica periodica Doc. RVP.P.G.- 07.1.5.
- Riepilogo della Verifica DOC. RV.PG-07.1.2..
- Rapporti di Non-Conformità DOC. RNC.PG-07.1.1.
- Doc. App. PG. 07.1.4.
- Verbale della Riunione Iniziale DOC. ARI-1.
- Verbale della Riunione Finale DOC. ARF-1.
- Documento Orientativo su 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 delle 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 di sorveglianza, ricordando che sarà una verifica parziale e invia allo stesso tempo, il corrispondente piano di verifica.

La verifica segue lo stesso iter della Verifica Iniziale, descritta nel paragrafo 7.2 della presente PG.

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

Qualora l'Organizzazione, con Sistema di Gestione per la Qualità 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 s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 15 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

C.D.Q. ITALIA. analizza la documentazione allegata, ed in funzione dell'incidenza della stessa sul sistema di gestione per la qualità del richiedente valuta la possibilità o meno di approvarla, 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:

- ✓ Modifica della ragione sociale.
- ✓ Modifica dell' Assetto societario.
- ✓ Modifica della direzione
- ✓ Modifica dell' indirizzo.

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

Nel caso in cui le variazioni richieste siano 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 coincida 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.

10.2.1 Verifica straordinaria

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 per la Qualità;
- 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 straordinarie sono estese a tutto il SGQ.
- Su richiesta del SINCERT quale Ente di accreditamento.

10.2.2 Verifiche supplementari su richiesta del GVI e/o dell'organo deliberante.

L'organo deliberante il rilascio delle Certificazioni della C.D.Q. Italia può richiedere l'esecuzione di verifiche straordinarie non prima di sei mesi dalla effettuazione della Verifica Ispettiva di Certificazione per il rilascio della stessa quando:

- Pur avendo deliberato positivamente per la Certificazione, si ha evidenza che il SGQ 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 SGQ..

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 16 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	



10.2.3 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, (vedi paragrafo 14) quest'ultimo può decidere l'effettuazione di verifiche supplementari, motivandone la decisione. Il costo della Verifica Supplementare è addebitato all'Organizzazione.

La verifica Supplementare, viene registrata su rapporto scritto.

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

10.3 Limiti di validità della Certificazione.

La certificazione concessa all'Organizzazione è valida limitatamente alle sedi e agli scopi indicati nel Certificato.

La Certificazione del SGQ 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.

10.4 Validità della certificazione del sistema di gestione per la Qualità.

10.4.1 Periodo di validità.

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

Verifica iniziale (VI)	12 mesi dalla VI	12 mesi dalla V.Sorveglianza	6 mesi dalla V.S. (1)	12 mesi dalla 2° V.S. (2)
Certificazione	Prima sorveglianza	Seconda sorveglianza	Terza sorveglianza	Visita di Rinnovo .
	(3)	(3)	(1) se l'Organizzazione inoltra Disdetta del contratto.	(2) se l'Organizzazione non inoltra disdetta del contratto. "In questo caso la verifica di terza sorveglianza non viene effettuata".

Se entro 6 mesi dalla scadenza triennale non risulta pervenuta la disdetta 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 il riesame della documentazione e la verifica ispettiva di rinnovo della certificazione.

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.

Se l'Organizzazione accetta e sottoscrive il nuovo contratto di certificazione, CDQ ITALIA procederà a pianificare il riesame preliminare della documentazione e la verifica ispettiva per il rinnovo della certificazione.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 17 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

(3) Poiché le verifiche di sorveglianza servono a convalidare l'efficacia del sistema qualità per il periodo intercorrente tra una verifica e l'altra, qualsiasi disdetta contrattuale dovesse intervenire in questo periodo, obbliga l'ODC a revocare (entro e non oltre 7 giorni data ricezione disdetta contrattuale) il certificato dell'Organizzazione con decorrenza della stessa dalla data dell'ultima verifica effettuata.

Se nel termine dei 7 giorni previsti l'Organizzazione rinuncia alla disdetta contrattuale, la stessa ha l'obbligo di sottoporsi a verifica di sorveglianza immediata e precisamente entro e non oltre 7 giorni dalla rinuncia alla disdetta contrattuale.

10.5 Verifica 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 lo stesso iter indicato nel paragrafo 7 della presente procedura.

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

11.0 SOSPENSIONE E/O RITIRO DEL CERTIFICATO

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 non provveda alla chiusura delle Non Conformità rilevate nel corso delle verifiche 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 abbastanza 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 gli auditor 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 per la Qualità 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 lettera raccomandata, indicando gli adempimenti che l'Organizzazione deve eseguire affinché la sospensione possa essere revocata.

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.

11.1 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 il termine di scadenza del certificato.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 18 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

Il provvedimento della sospensione dovuto ai motivi indicati al punto 11, verrà revocato 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 SGQ. 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.

11.2 Rinuncia.

L'Organizzazione può in qualsiasi momento rinunciare alla Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in suo possesso:

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. ...).

11.3 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 verifica ha lo scopo di validare gli ultimi 12 mesi di validità del certificato, (i primi 6 già trascorsi e gli ultimi 6 da trascorrere), il certificato perde la sua efficacia alla scadenza naturale dei 3 anni dalla data di emissione.

Nel caso in cui l'Organizzazione non intenda 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 relative alla verifica programmata anche nel caso in cui la stessa non venga eseguita.

Se l'Organizzazione non ottempera a quanto descritto nel primo punto, CDQ ITALIA provvederà direttamente 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 dà mandato alla CDQ ITALIA di eseguire tale operazione per suo conto riconoscendone le spese su semplice presentazione di fattura contenente i costi reali sostenuti dalla CDQ ITALIA.

11.4 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.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 19 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

12.0 RECLAMI E RICORSI

12.1 Ricorsi

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

- ✓ Respingere una richiesta di Certificazione.
- ✓ Non concedere la Certificazione nonostante l'esistenza di un contratto firmato.
- ✓ 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.

La CDQ Italia, Srl confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione del reclamo mediante invio della documentazione pertinente al ricorrente.

Il Direttore Tecnico gestirà il ricorso, comunicando per iscritto al richiedente la sua decisione. L'invio del ricorso non sospende l'applicazione della decisione adottata.

12.2 Reclami

Se una Organizzazione richiedente o una parte interessata, vuole presentare un reclamo nei confronti del comportamento tenuto dalla C.D.Q. ITALIA o da 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.

La CDQ Italia, Srl confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione del reclamo mediante invio della documentazione pertinente al ricorrente.

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 potrà aprire 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.

La CDQ Italia, Srl confermerà per iscritto l'avvenuta ricezione del reclamo mediante invio della documentazione pertinente al ricorrente.

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 ove lo stesso risulti fondato, sarà aperta una non conformità e si designerà la persona idonea a stabilire le corrispondenti azioni correttive assegnando una scadenza adeguata per realizzare la chiusura delle stesse, attenendosi scrupolosamente alle disposizioni della PG-09.

Le conclusioni finali verranno comunicate per iscritto al reclamante.

Se il reclamo di terzi è riferito ad 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 per la Qualità, la C.D.Q. ITALIA informerà l'organizzazione interessata che sulla base

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 20 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

delle prove apportate dal reclamante è stato avviato un controllo nei suoi confronti, il cui esito Le sarà inoltrato in forma scritta.

Nel caso in cui il reclamo risulti 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.

In funzione dei risultati della verifica **"in loco"** la C.D.Q. ITALIA potrà adottare le sanzioni contemplate nel paragrafo 11 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.

12.3 Processo di appello

Quando la soluzione proposta dal Direttore Tecnico, sia in caso di un ricorso che di reclamo, viene considerata non 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:

- ✓ Respingere una richiesta di Certificazione.
- ✓ Non concedere la Certificazione nonostante l'esistenza di un contratto firmato.
- ✓ Sospensione, Ritiro di un Certificato di Approvazione.
- ✓ Reclamo nei confronti di alcune azioni 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.
- ✓ Mancato rispetto della imparzialità verso i clienti.

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

13.0 DIRITTI E OBBLIGHI

13.1 diritti

➤ Privacy

Tutti gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni, ecc. ...) relativi al servizio di Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità 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, nel rispetto della 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 per la C.D.Q. ITALIA firma una dichiarazione che lo 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.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45012	Pagina: 21 di 21
	Revisione:10
	Data: 01.09.05

Procedura PG-07.1.1	UNI-CEI-EN-45012
Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità	

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

➤ **Ricusazione**

Presentare ricorsi diretti a respingere totalmente o in parte il gruppo di verifica.

➤ **Appelli e ricorsi**

Presentare reclami, ricorsi e appelli verso le decisioni del reparto Tecnico della C.D.Q. ITALIA secondo quanto riportato nel paragrafo 13 della presente Procedura.

13.2 Obblighi

L'Organizzazione in possesso di Certificazione è obbligata a:

- Facilitare l'esecuzione delle Verifiche di sorveglianza, straordinarie, supplementari e di rinnovo (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 SGQ,
- Mantenere in base all'articolo 3.8 della UNI-EN 45012 un registro reclami dei clienti e, delle eventuali azioni correttive intraprese per la gestione degli stessi, tale registro deve restare a disposizione della C.D.Q. ITALIA.
- Avere una procedura che chiarisce ai propri clienti che gli elementi prodotti e forniti da terzi non sono protetti dalla Certificazione del S.G.Q. della C.D.Q. ITALIA.
- Disporre di una procedura che garantisca 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 di Certificazione è stato oggetto di verifica.
- Non utilizzare il Certificato in maniera tale da pregiudicare il prestigio della C.D.Q..
- Non usare la certificazione in modo ingannevole.
- Restituire l'originale dell'Attestato di Certificazione nei casi di sospensione o revoca;
- Non utilizzarne eventuali copie o riproduzioni nei casi di sospensione o revoca;
- 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, quale è C.D.Q., comprovino che il Sistema di Qualità delle organizzazioni che richiedono la Certificazione, preveda espressamente l'esistenza in sede **-quando serve-** del Regolamento o dei Codici nazionali o internazionali applicabili ai suoi prodotti o servizi e ne assicurino la loro implementazione e applicazione.

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

14.0 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, ha il compito di valutare la correttezza, l'imparzialità e l'indipendenza, applicata 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.