

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45011	Pagina: 1 di 19
	Revisione: 05
	Data: 24/04/08

Procedura PG-07.5	UNI-CEI-EN-45011
Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto	



Procedura PG- 07.5 – Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	DESCRIZIONE	DATA REV.
01	/	/	Emissione del documento	14.06.04
02			Revisione	07.01.05
03			Revisione	14.02.05
04	7.3	/	Revisione	10.04.07
05	/	/	Revisione del documento	24.04.08

COPIA CONTROLLATA N.ro ☐

COPIA NON CONTROLLATA ☐

REDATTO	VISTO E APPROVATO
Verbale di riunione straordinaria n.5/08 del 24.04.2008	Verbale di riunione straordinaria n.5/08 del 24.04.2008

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

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

4.0 REQUISITI GENERALI

5.0 ITER DI CERTIFICAZIONE

5.1. Offerta

6.0 VERIFICA DOCUMENTALE.

6.1 Esame e approvazione del Disciplinare Tecnico di Prodotto (DT).

6.2 Esame Documentale

6.3. Carenza della documentazione.

7.0 VERIFICA ISPETTIVA.

7.1 Attività di prove sui prodotti.

7.2 Preparazione della verifica

7.3 Esecuzione della Verifica Ispettiva

7.4 Classificazione delle Non Conformità.

8.0 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.

8.1 Presentazione del dossier dell'organizzazione alla Direzione Tecnica per il rilascio della Certificazione.

8.2. Concessione della Certificazione.

8.3. 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 straordinarie e/o supplementari su richiesta del comitato di controllo.

10.3 Verifica di Rinnovo.

11.0 SOSPENSIONE E/O RITIRO DEL CERTIFICATO.

11.1 Sospensione su richiesta dell'Organizzazione

11.2 Rinuncia.

11.3 Pubblicazione della sospensione e/o revoca.

12.0 RECLAMI e RICORSI.

12.1 Ricorsi

12.2. Reclami.

12.3 Processo di appello

13.0 DIRITTI E OBBLIGHI

13.1 Diritti

13.2 Obblighi.

14.0 COMITATO DI RATIFICA

Legenda:

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

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

1.0 INTRODUZIONE

Questa procedura definisce le modalità applicate dalla C.D.Q. Italia s.r.l., quale Organismo di Certificazione, per la **Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto**, del suo mantenimento annuale e del suo rinnovo triennale.

La C.D.Q. Italia s.r.l., è esclusivamente Organismo di certificazione 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, non solo ai risultati finali della verifica iniziale e a quelle di sorveglianza, ma anche 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, ed agli eventuali osservatori in affiancamento, tutta la documentazione necessaria per eseguire la verifica 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 volontaria di Prodotto** in conformità delle norme applicabili.

In particolare il regolamento si applica a:

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

L'iter della certificazione si esegue secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali **(CG.03.2)**, da tutte le Procedure Generali (PG) in uso della C.D.Q. Italia s.r.l., e dalle Norme e Requisiti di riferimento.

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

Il rispetto e l'applicazione del contenuto di questo documento e di tutte le procedure generali della C.D.Q. Italia, è obbligatorio e devono essere applicate da tutti coloro che forniscono servizi alla C.D.Q. Italia s.r.l..

3.0 RIFERIMENTI NORMATIVI

Le norme e/o gli schemi di riferimento e i criteri generali per gli Organismi di Certificazione sono:

3.1 Riferimenti Normativi per l'attuazione dello schema di Certificazione

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45011	Pagina: 4 di 19
	Revisione: 05
	Data: 24/04/08

Procedura PG-07.5	UNI-CEI-EN-45011
Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto	

Lo schema di certificazione fa riferimento esclusivamente alle seguenti norme:

- UNI-CEI-EN-45011:99
- Linea Guida EA6/01 "EA Guidelines on the application of EN 45011"
- ISO guide 65
- UNI EN ISO 19011:2003
- Prescrizioni e regolamenti dell'Ente di Accreditamento.

3.2 Riferimenti Normativi per l'Organizzazione cliente

- Disciplinare Tecnico.
- Norme e leggi cogenti inerenti i prodotti.

E' compito della C.D.Q. Italia s.r.l. verificare che l'Organizzazione, abbia la capacità di identificare le leggi cogenti a cui è sottoposta, abbia definito le modalità di attuazione e di aggiornamento delle stesse e sia in grado di applicarle.

4.0 REQUISITI GENERALI

Qualsiasi Organizzazione può accedere all'iter di certificazione di prodotto della C.D.Q. Italia s.r.l. senza discriminazione alcuna, a meno che la richiesta non riguarda prodotti sottoposti a provvedimenti legali che impediscano l'immissione in commercio degli stessi.

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

L'Organizzazione che deve certificare uno o più dei suoi prodotti dovrà dimostrare di operare in conformità di una norma e/o di requisiti preventivamente specificati, contenuti in un **"Disciplinare Tecnico (DT)"**.

La certificazione di conformità può essere rilasciata a fronte di:

- **Regolamento di Certificazione** della CDQ Italia facente riferimento ad un disciplinare tecnico approvato da una Autorità Pubblica (Comunità Europea, Ministeri, Regioni ecc.) ed oggetto di una pubblicazione ufficiale;
- **Regolamento di Certificazione** della CDQ Italia che può fare facente riferimento ad un disciplinare tecnico promosso da una azienda o associazione di aziende o Ente come propria iniziativa, approvato dal Direttore Tecnico e ratificato dal Comitato di Controllo della C.D.Q. Italia quale organo rappresentativo delle parti.

La richiesta di certificazione può essere inoltrata da qualsiasi Organizzazione la cui attività sia riferibile ad uno dei settori di attività in cui opera CDQ Italia, nel caso di richieste di certificazione in settori in cui la C.D.Q. Italia non opera, l'accettazione della richiesta è subordinata alla valutazione ed alla decisione della Direzione della CDQ Italia.

L'Organizzazione richiedente deve accettare le condizioni e procedure della C.D.Q. Italia s.r.l., le condizioni Generali (**C.G.PG.03.2**), contrattuali (**PS.PG.-03.1 prod**), e tutto quanto è contenuto nella presente procedura.

5.0 ITER DI CERTIFICAZIONE

5.1. Offerta

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45011	Pagina: 5 di 19
	Revisione: 05
	Data: 24/04/08

Procedura PG-07.5	UNI-CEI-EN-45011
Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto	

Qualsiasi Organizzazione interessata ai servizi di certificazione di Prodotto della C.D.Q. Italia s.r.l. deve inoltrare alla stessa il Doc. **RO. PG.03.1-prod - 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.-03.1 prod)**.

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.

Allegato alla Richiesta di offerta l'Organizzazione deve allegare il Disciplinare Tecnico.

5.1.1 Esame e approvazione del Disciplinare Tecnico

Il direttore tecnico della CDQ Italia supportato dagli esperti tecnici che ritiene necessari, elaborerà il Regolamento di Certificazione della CDQ Italia, che basandosi sul Disciplinare Tecnico definirà:

- Attività di prove sui prodotti iniziale
- Attività di prove sui prodotti per il mantenimento della certificazione
- Periodicità delle verifiche di mantenimento.
- Lista di riscontro

L'approvazione del Regolamento di Certificazione della CDQ Italia devono essere sempre ratificati dal Comitato di Controllo, organo rappresentativo delle parti interessate.

Il Disciplinare Tecnico dell' Organizzazione viene sempre esaminato dal Direttore Tecnico della CDQ, che si avvale in caso di necessità di esperti tecnici che abbiano le capacità e competenze tecniche relative allo schema ed alla tipologia di prodotto/settore da certificare.

Nel caso in cui il Disciplinare Tecnico non si basa su leggi cogenti e/o regolamenti emessi da un ente qualificato a tale scopo, tale documento, viene approvato, dal Direttore Tecnico della CDQ, che si avvale in caso di necessità di esperti tecnici che abbiano le capacità e competenze tecniche relative allo schema ed alla tipologia di prodotto/settore da certificare e ratificato dal Comitato di Controllo, organo rappresentativo delle parti interessate.

Tale esame ed approvazione si effettuano al fine di garantire che il **Disciplinare Tecnico (a partire da questo momento DT)** predisposto abbia una valenza generale, non contenga elementi in contrasto con le prescrizioni legislative applicabili, fornisca del valore aggiunto alla certificazione volontaria di prodotto e fornisca fiducia per lo schema di certificazione considerato.

A seguito di tale analisi, CDQ può richiedere l'apporto di eventuali modifiche al documento tecnico prima della sua approvazione, in questo caso il processo di certificazione viene sospeso fino a quando l'Organizzazione non rimette alla C.D.Q. Italia il DT modificato.

Nel caso le eventuali modifiche non vengano effettuate entro un tempo massimo di un anno, l'iter di certificazione si blocca in maniera definitiva e il richiedente dovrà presentare una nuova domanda di certificazione;

In tal caso l'Organizzazione dovrà corrispondere alla C.D.Q. Italia € 400,00 per la prestazione di servizio effettuata.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45011	Pagina: 6 di 19
	Revisione: 05
	Data: 24/04/08

Procedura PG-07.5	UNI-CEI-EN-45011
Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto	

Il processo di approvazione del **Disciplinare Tecnico di Riferimento** sarà concluso entro 45 giorni dal ricevimento di tutta la documentazione richiesta.

C.D.Q. Italia informa l'Organizzazione sempre per iscritto delle diverse fasi del processo di controllo documentale, per mezzo del RAD.PG-07.5 – Analisi documentale.

Sulla base dei dati contenuti nella richiesta di offerta RO. PG.03.1-prod, e di quanto emerge dal Regolamento di Certificazione della CDQ Italia, questa formula l'offerta contratto (PS.PG.-03.1 prod), che spedisce a mezzo fax o posta all'Organizzazione assieme all' ALL-PS.PG.-03.1 prod (in cui vengono definiti i dettagli contrattuali).

Alla ricezione del documento “Offerta – Contratto” e suo allegato, il richiedente è tenuto a consultare il sito www.cdqitalia.it per prendere visione della presente procedura PG.-07.5 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.-03.1 prod - “Offerta - Contratto” e suo allegato.

Con la firma del documento PS.PG.-03.1 prod - “Offerta - Contratto” e suo allegato, il richiedente dichiara espressamente di conoscere il contenuto della presente procedura PG -07.5 e delle condizioni generali di contratto CG.PG-03.2 , già visionate e/o scaricate dal sito www.cdqitalia.it, e di accettare integralmente il contenuto delle stesse.

6.0 VERIFICA DOCUMENTALE

6.1 Esame Documentale del Sistema Gestione Aziendale

L'Organizzazione deve fornire alla CDQ Italia almeno **15 giorni prima** della verifica in loco, una copia dei documenti (Manuale o documenti equivalenti), che permettono alla Organizzazione il controllo del processo produttivo, la copia può essere 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 o documenti equivalenti, affinché la stessa possa esercitare il diritto di ricusazione dello stesso, prima di inviare il Manuale o documenti equivalenti.

Il termine massimo per esercitare il diritto di ricusazione 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 del Sistema Gestione Aziendale.

6.3 Carenza della documentazione del Sistema Gestione Aziendale

Il RGVI esegue la verifica documentale riportando gli esiti della stessa sul documento **RVACP.PG-07.5** , tale verifica ha lo scopo di verificare il grado di conformità della documentazione fornita dall'organizzazione, allo schema di un Sistema gestione Aziendale e valutare se l'Organizzazione è pronta per sostenere la visita ispettiva in loco, che si pianificherà solo se l'esito dell' esame documentale sarà positivo.

Se dalla verifica del Manuale o documenti equivalenti. emergono delle carenze la cui risoluzione potrà aversi solo con l'evidenza di altra documentazione, la C.D.Q. Italia solleciterà all'Organizzazione l'invio della ulteriore documentazione.

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

In accordo con la presente procedura, l'esito dell'esame documentale (documento RVACP.PG-07.5.) viene inoltrato all'Organizzazione con sufficiente anticipo (almeno 5 giorni prima della data della verifica in "loco") per permettere l'implementazione delle eventuali azioni correttive.

Nel caso in cui l'esame documentale dia esito negativo evidenziando delle "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, tali modifiche devono essere controllate presso la sede della C.D.Q. Italia tramite un nuovo invio di tutta la documentazione prima della visita ispettiva in "loco".

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.

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 all'invio della documentazione trascorrano più di 4 mesi, C.D.Q. Italia si riserva la facoltà di richiedere eventuali conferme scritte relativamente alle informazioni riportate sulla Richiesta D'Offerta

7.0. VERIFICA ISPETTIVA

7.1 Attività di prove sui prodotti

Conclusa con esito positivo la valutazione documentale, CDQ Italia provvederà quando e dove applicabile a far effettuare sul prodotto le eventuali prove di tipo previste dalla norma di riferimento, dal DT e dal Regolamento di Certificazione della CDQ Italia.

Per l'esecuzione delle prove, CDQ Italia preleva dalla normale produzione un numero sufficiente di campioni di ciascun prodotto, per sottoporli a tutte le prove ed accertamenti necessari per verificarne la conformità alle specifiche tecniche contenute nella norma di riferimento o nel DT o dal Regolamento di Certificazione della CDQ Italia.

Gli eventuali campioni predisposti appositamente per le prove, dovranno essere fabbricati, trasformati e/o condizionati con le stesse attrezzature e le stesse modalità che si prevede di impiegare nella normale produzione e/o trasformazione e CDQ Italia presenza con propri tecnici o laboratorio di prova appositamente incaricato alle attività di predisposizione di tali campioni.

A giudizio di CDQ Italia alcune prove potranno essere ripetute su campioni prelevati dalla produzione e/o trasformazione per confermare i risultati ottenuti sui campioni iniziali.

Le prove saranno eseguite (a spese dell'Organizzazione) prioritariamente presso un laboratorio scelto di comune accordo con CDQ Italia tra i laboratori di prova accreditati o riconosciuti da Enti Pubblici o che operino in conformità alla UNI CEI EN 17025.

In alternativa, nel caso risulti difficile reperire laboratori accreditati per lo svolgimento di determinate prove, le prove saranno eseguite presso laboratori non accreditati, compreso il laboratorio dell'Organizzazione, previo accertamento, da parte di CDQ Italia, che essi soddisfino i requisiti della norma UNI CEI EN 17025.

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

Nel caso in cui le prove siano effettuate presso il laboratorio dell'Organizzazione, le stesse saranno effettuate alla presenza dei tecnici di CDQ Italia.

Nel caso in cui le prove siano effettuate presso un laboratorio di terza parte, CDQ Italia si riserva di partecipare o meno alla preparazione ed alla esecuzione delle prove.

Nel caso in cui, al termine delle prove di tipo, il prodotto non sia conforme a quanto riportato nel documento tecnico di riferimento, la pratica di certificazione sarà sospesa in attesa che l'Organizzazione, entro un periodo di tempo concordato, che comunque non potrà essere superiore ad un anno, sia in grado di ripristinare la conformità dei prodotti e di richiedere nuovamente a CDQ Italia la ripetizione delle prove di tipo.

L'attività di campionamento sarà effettuata secondo frequenze e modalità previste dal Documento di Controllo per ogni singolo prodotto.

Tale attività dovrà essere svolta considerando le norme in vigore o la normativa volontaria, quando esistente, riguardante le modalità di campionamento, al fine di costituire un campione rappresentativo ed omogeneo.

7.2 Preparazione della verifica

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.

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

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.

C.D.Q. Italia effettua la nomina dei membri del GVI tenendo conto delle caratteristiche della Organizzazione e del prodotto per cui è stata inoltrata la richiesta.

Nella formazione del Gruppo di Verifica, viene garantito che il gruppo di verifica sia competente per lo schema di certificazione richiesto e per il settore considerato.

La Verifica Iniziale e le verifiche periodiche di mantenimento si realizzeranno sempre nel rispetto della sezione 8 della norma UNI-CEI-EN- 45011 così come da direttiva dello stesso capitolo del documento Linea Guida 65, EA6/01 "EA Guidelines on the application of EN 45011".

C.D.Q. Italia comunica alla Organizzazione, sempre per iscritto il piano di verifica che contiene:

- Dati generali dell'Organizzazione, desunti dalla richiesta di offerta inoltrata.
- Riferimento contrattuale.
- Scopo della Verifica.
- Identità dei componenti del gruppo di verifica, ricordando alla stessa la possibilità di ricusare tutto o parte dei membri del gruppo di verifica massimo 2 giorni prima della data prevista per la verifica, giustificando il motivo della ricazione.
- L'eventuale ricazione va inoltrata alla CDQ Italia in forma scritta a mezzo Fax.; La CDQ Italia valuterà l'accettazione della proposta di ricazione e nel caso in cui la stessa risulti motivata

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

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 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)

7.3 Esecuzione della Verifica Ispettiva

Ha l'obiettivo di valutare la conformità del prodotto, per il quale è richiesta la certificazione, al Regolamento di Certificazione della CDQ Italia.

Tale valutazione può essere effettuata attraverso l'osservazione delle attività, esame dei prodotti presso le sedi dell'organizzazione o direttamente dal mercato, esame delle registrazioni e delle procedure, colloqui con il personale dell'Organizzazione etc.

Per l'esecuzione della Verifica in "loco" è fondamentale che l'Organizzazione operi nel pieno rispetto di quanto indicato DT, caso contrario la verifica sarà sospesa e all'Organizzazione verranno addebitate le spese sopportate dalla C.D.Q. Italia per l'esecuzione della verifica, includendo nelle stesse anche il compenso degli Auditor relativamente al tempo dall'inizio fino alla sospensione della verifica.

Nella fase iniziale della verifica per la concessione della certificazione, viene valutata la risoluzione dei rilievi notificati all'Organizzazione, a seguito dell'analisi documentale.

I risultati della verifica vengono presentati e discussi nella riunione finale alla presenza della Direzione dell'Organizzazione.

Il responsabile del gruppo di verifica lascia in copia all'Organizzazione i rilievi, espressi in termine di Non Conformità Maggiori, Minori e Raccomandazioni, emersi nel corso della verifica ispettiva.

Al termine della verifica, il gruppo di verifica ispettiva non può esprimere valutazioni in merito alla certificabilità del prodotto.

In caso di gravi non conformità, CDQ Italia può procedere all'esecuzione di una nuova verifica ispettiva (Verifica straordinaria) la stessa sarà eseguita quando l'Organizzazione ha provveduto, entro il periodo di tempo concordato per l'esecuzione della stessa, ad apportare efficaci azioni correttive per eliminare le carenze riscontrate, riservandosi di stabilirne l'estensione in funzione delle relative esigenze.

L'Organizzazione dovrà entro la data concordata e riportata nei Rapporti di Audit inviare a CDQ Italia, per tutte le non conformità rilevate, la proposta di risoluzione e le azioni correttive previste.

La emissione del certificato di approvazione si effettuerà solo dopo la ricezione e approvazione delle stesse da parte del Direttore Tecnico della CDQ Italia.

Nel caso in cui il GVI emette delle NC maggiori, la risoluzione delle stesse e le azioni correttive previste devono essere inviate con evidenza alla CDQ Italia nei tempi e modalità previste.

In tal caso, essendo delle NC gravi che compromettono le caratteristiche del prodotto, lo stesso deve essere declassato e se del caso ritirato dal mercato dalla stessa organizzazione secondo le modalità proprie definite in procedura. Di tale azione deve essere inviata evidenza alla CDQ Italia insieme alla risoluzione e chiusura della NC.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45011	Pagina: 10 di 19
	Revisione: 05
	Data: 24/04/08

Procedura PG-07.5	UNI-CEI-EN-45011
Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto	

Nel caso in cui sia l'organizzazione a rilevare NC sul controllo del processo produttivo che compromettono le caratteristiche del prodotto, la stessa, in base alla propria procedura interna, dovrà declassarlo e se del caso ritirarlo dal mercato, comunicandone alla CDQ Italia gli esiti.

7.4 Classificazione delle Non Conformità.

Maggiori.- Indicano una carenza sostanziale del sistema di gestione aziendale o del Disciplinare Tecnico messo in atto dall'Organizzazione, per garantire la conformità del prodotto e, in generale, un mancato soddisfacimento di un requisito specificato nella norma/documento tecnico di riferimento, che pregiudica la conformità del prodotto .

Minori.- Indicano una carenza rispetto a quanto dichiarato nei documenti predisposti dall'Organizzazione, per la descrizione delle modalità operative seguite dalla stessa, al fine di soddisfare quanto prescritto dalla norma/documento tecnico di riferimento che non pregiudicano la conformità del prodotto.

8.0 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

8.1. Presentazione del dossier dell' organizzazione alla Direzione Tecnica per il rilascio della 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 sottoposto, alla direzione tecnica quale Organo di Certificazione della CDQ Italia, che delibera in merito alla concessione o meno della Certificazione.

8.2. Concessione della Certificazione.

Completata positivamente la Verifica Iniziale, ed in funzione della relazione sulla verifica fatta dal RGVI, il Direttore Tecnico della CDQ Italia (Organo deliberante), realizza 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 fornisce sufficienti evidenze del prodotto 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, CDQ Italia rilascia all'Organizzazione l'attestato di Certificazione e inserisce l'Organizzazione nel Registro Prodotti Certificati 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 dei Prodotti Certificati sotto accreditamento SINCERT, vengono trasmessi allo stesso secondo le scadenze stabilite.

8.3 Mancata concessione della certificazione.

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

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

L'Organizzazione a cui non è stata concessa la Certificazione può inoltrare un reclamo 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, e in funzione del parere dell'Organo di Certificazione, la C.D.Q. ITALIA emetterà il o i Certificati del prodotto a nome del richiedente, con l'indicazione della Norma / Regolamento di Certificazione della CDQ Italia, 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 14 della UNI-CEI - EN 45011.

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:

- indicazione del codice del Documento tecnico/norma di riferimento;
- indicazione del numero di registrazione;
- indicazione della pagina web del sito Internet di CDQ Italia in cui sono definite le caratteristiche del prodotto certificato;
- descrizione sintetica dell'oggetto della certificazione.

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.

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

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 fuorviante, 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.

Ottenuta la certificazione l'Organizzazione può utilizzare il logo tipo di certificazione su:

- il marchio può essere apposto direttamente su ciascuna unità di prodotto. Nei casi in cui le dimensioni fisiche o il tipo di prodotto non lo permettono, il marchio può essere applicato sul più piccolo involucro, nel quale l'unità di prodotto viene messa in commercio.
- il marchio può essere riportato su documenti, etichette o imballaggi a patto che venga indicato anche il nome del prodotto (o la denominazione);
- deve essere utilizzato in modo tale da garantire una chiara distinzione tra il prodotto certificato e altri eventuali prodotti non coperti da certificazione;

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

- deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione di prodotto, possa essere in qualche modo confusa con una certificazione di sistema (tale distinzione deve essere chiaramente espressa sui propri cataloghi o listini, sui propri documenti commerciali, sui prodotti certificati o imballaggi degli stessi);
- se riportato su sistemi di trasporto o movimentazione dei prodotti, deve essere posto in modo tale da rispettare le regole sopra indicate;

L'Organizzazione deve informare il personale che può far uso del marchio, delle prescrizioni contenute nel presente regolamento.

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. 2.6.8.1 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.

10.0 MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

10.1 Verifiche di sorveglianza.

Durante il periodo di validità della certificazione, CDQ effettuerà, mediante personale qualificato, un'attività di sorveglianza tramite prove sui prodotti e attività di verifica ispettiva. L'attività di sorveglianza ha lo scopo di verificare il mantenimento della conformità a tutti i requisiti del **Regolamento di Certificazione della CDQ Italia.**

10.1.1 Attività di prove sui prodotti

Le prove sui prodotti sono effettuati da CDQ Italia su campioni del prodotto prelevati periodicamente sia dalla linea di produzione e/o trasformazione, sia dai luoghi di immagazzinamento, sia dai luoghi di distribuzione e commercio in relazione della tipologia del prodotto. Tali prove saranno eseguite secondo il Regolamento di Certificazione della CDQ Italia.

10.1.2 Attività di verifica ispettiva

Le verifiche di sorveglianza si svolgono in accordo con quanto indicato nel Regolamento di Certificazione della CDQ Italia, hanno lo scopo di verificare il mantenimento delle condizioni che hanno portato alla concessione della certificazione, nonché eventuali successive modifiche al processo o ai prodotti.

Nel corso della verifica di sorveglianza è assicurata la valutazione di:

- Risoluzione delle non conformità emerse nelle precedenti verifiche;
- attuazione ed efficacia delle conseguenti azioni correttive;
- informazioni di ritorno da parte del mercato per i prodotti certificati

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

- L'efficacia delle azioni correttive adottate per la chiusura delle non conformità rilevate nel corso della Verifica Iniziale ;
- I risultati delle verifiche ispettive interne;
- La gestione dei reclami dei Clienti;
- Il corretto uso del logo tipo;
- Eventuali variazioni nell'organizzazione, documenti e attività;

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

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.

10. 2 Estensione e/o riduzione dello scopo o altre variazioni.

Quando l'Organizzazione intende modificare o estendere il campo di applicazione della certificazione, in relazione a: prodotti, ragione sociale, nuovi siti produttivi ecc. rispetto a quanto già indicato nel certificato di conformità, deve presentare richiesta formale a CDQ Italia, indicando in modo dettagliato l'oggetto della modifica o dell'estensione.

C.D.Q. ITALIA. analizza la documentazione allegata, ed in funzione dell'incidenza della stessa 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.

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;
- Uso scorretto del logo tipo;
- Il perdurare dell'esistenza delle non conformità, dopo il termine concordato per la loro eliminazione;

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

- 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
- Su richiesta del SINCERT quale Ente di accreditamento.

10.2.2 Verifiche straordinarie 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 Straordinaria è addebitato all'Organizzazione.

La verifica Straordinaria viene registrata su rapporto scritto.

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

10.3 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;
- Il ripetersi di due prove di analisi sul prodotto con esito negativo.
- 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.

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 s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45011	Pagina: 16 di 19
	Revisione: 05
	Data: 24/04/08

Procedura PG-07.5	UNI-CEI-EN-45011
Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto	

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.

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.

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 prodotto 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/documento tecnico 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 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.

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 in presenza di gravi non conformità.
- Sospensione, revoca e/o ritiro di un Certificato di Approvazione.

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

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'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 reclamo 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 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.

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, 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 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.

C.D.Q. ITALIA s.r.l. PROCEDURE GENERALI UNI-CEI-EN-45011	Pagina: 18 di 19
	Revisione: 05
	Data: 24/04/08

Procedura PG-07.5	UNI-CEI-EN-45011
Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto	

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 prodotto 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.

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:

- prendere tutti i provvedimenti necessari per consentire la corretta conduzione delle attività di valutazione previste nel presente regolamento;
- permettere al personale incaricato da CDQ, l'accesso alla documentazione, alle registrazioni, alle aree e al personale interessato alla certificazione
- permettere l'effettuazione, da parte del personale di CDQ, dei campionamenti di prodotto previsti nel **"Documento di Controllo"**.

Procedura PG-07.5

UNI-CEI-EN-45011

Prestazione del Servizio di Certificazione volontaria di Prodotto

- permettere la partecipazione alle diverse verifiche ispettive, previa comunicazione scritta di CDQ, ad osservatori di CDQ A, valutatori dell'organismo di accreditamento. Lo scopo di tali partecipazioni è l'addestramento di nuovo personale e/o la sorveglianza sull'operato dei valutatori di CDQ. Gli osservatori/valutatori in affiancamento accompagnano sempre i valutatori di CDQ durante lo svolgimento della verifica ispettiva;
- mantenere, per tutto il periodo di validità della certificazione, le condizioni che ne hanno permesso il rilascio;
- comunicare tempestivamente a CDQ qualsiasi modifica apportata all'Organizzazione;
- soddisfare tutte le richieste di azioni correttive di CDQ entro il periodo di tempo concordato;
- rispettare quanto previsto dal presente Regolamento e dal Regolamento per l'uso del logo relativamente alle modalità per pubblicizzare la certificazione e per l'uso del logo;
- regolare le specifiche di spesa riportate nell'offerta economica di riferimento, in relazione all'attività di certificazione effettuate, indipendentemente dall'esito della stessa (vedi capitolo 30);
- mantenere, per tutto il periodo di validità della certificazione, una registrazione di tutti i reclami pervenuti e la documentazione delle relative azioni correttive intraprese. L'Organizzazione deve prendere in considerazione anche i reclami pervenuti a eventuali altri soggetti coinvolti nel progetto di certificazione e per i quali si assume la responsabilità della conformità del prodotto;
- comunicare a CDQ i casi in cui sia coinvolta in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o comunque a violazioni di leggi applicabili in relazione alla certificazione ottenuta;

14.0 COMITATO DI RATIFICA

Tutte le attività di certificazione sono sottoposte al controllo di un Comitato di Controllo, il quale ha la funzione di assicurare e garantire l'imparzialità, 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.