



Certifications and Quality Systems

*REGOLAMENTO PER LA GESTIONE DI
AUDIT FINALIZZATI ALLA
CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI
GESTIONE AZIENDALE*

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

PREMESSA

CQS S.r.l. è un Organismo di Certificazione che opera secondo i criteri generali definiti dalle norme della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17021 e che, quale Organismo indipendente, provvede a fornire alle organizzazioni richiedenti servizi di valutazione e di certificazione di conformità dei propri sistemi di gestione (SG) alle norme di riferimento.

CQS non effettua alcun servizio di consulenza.

Lo stato giuridico di CQS è descritto nello Statuto.

Il sostegno finanziario per l'attività di CQS è fornito dall'applicazione delle tariffe previste dai contratti.

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel presente Regolamento sono definiti i rapporti tra CQS e le organizzazioni che intendono ottenere un certificato di conformità del loro sistema di gestione ad una norma di riferimento.

LEGENDA

Per la terminologia utilizzata valgono in generale le definizioni riportate nelle Norme UNI EN ISO 17000 e 9000. Valgono inoltre le definizioni dei seguenti termini usati nel testo.

- ✦ Organizzazione
Termine usato per indicare il soggetto che ha fatto domanda di certificazione.
- ✦ Unità produttiva
Sede aziendale nella quale si esercitano le attività descritte nel Sistema di Gestione oggetto di verifica.
- ✦ Sito produttivo
L'intera area in cui si svolgono le attività sotto il controllo dell'organizzazione, nonché qualsiasi infrastruttura, impianto o magazzino, utilizzato nell'esercizio di queste attività.
- ✦ Auditor (pl. Auditores)
Tecnico incaricato delle attività di verifica ispettiva presso le organizzazioni clienti.
- ✦ Gruppo di Valutazione (GVI)
Team di tecnici incaricati da CQS per eseguire la valutazione del Sistema del SGA dell'organizzazione.
- ✦ Audit
Attività di verifica della compatibilità del sistema di gestione alla norma di riferimento.
- ✦ Certificazione del Sistema di Gestione
Riconoscimento della compatibilità del sistema esaminato con una o più norme di riferimento.
- ✦ SG
Sistema di Gestione

INDICE

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

1.	GENERALITÀ	- 4 -
2.	RIFERIMENTI LEGISLATIVI E OBBLIGHI DI CONFORMITÀ	- 5 -
3.	REQUISITI GENERALI PER LA CERTIFICAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE.....	- 6 -
3.1	Iter di certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendale	- 7 -
3.2	Domanda di Certificazione.....	- 7 -
3.3	Attività di Audit e delibera di certificazione	- 8 -
3.3.2	Gestione dei rilievi emersi nel corso dell'audit	- 10 -
3.3.3	Delibera di certificazione e comitato tecnico.....	- 11 -
3.3.4	Audit di Sorveglianza ordinaria	- 12 -
4.	MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE	- 13 -
4.1	Variazioni imputabili all'organizzazione.....	- 13 -
4.2	Variazioni imputabili ad aggiornamento della norma di riferimento o dei documenti esposti al punto 2 del presente regolamento.....	- 13 -
5.	ORGANIZZAZIONI MULTISITO	- 14 -
6.	TRASFERIMENTO DI CERTIFICATO DA ALTRO ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE	- 15 -
7.	- SOSPENSIONE E REVOCA DEL CERTIFICATO	- 15 -
8.	USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE "CQS"	- 16 -
9.	- CONDIZIONI ECONOMICHE	- 16 -
10.	RECLAMI E RICORSI	- 17 -
11.	CONTROVERSIE LEGALI E FORO COMPETENTE.....	- 18 -
12.	RESPONSABILITÀ.....	- 18 -
13.	COMITATO DI GARANZIA DELL'IMPARZIALITÀ.....	- 18 -
14.	- APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DA PARTE DELL'ORGANO AMMINISTRATIVO DI CQS S.r.l. -	- 19 -

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

1. GENERALITÀ

Nel presente Regolamento sono definite le procedure applicate da CQS per la gestione delle attività di audit finalizzati alla certificazione di sistemi di gestione, nonché le modalità di richiesta, ottenimento, mantenimento, utilizzo, eventuale sospensione e revoca di tale certificazione.

CQS rilascia il certificato alle organizzazioni il cui SG sia stato riconosciuto conforme a tutti i requisiti della norma di riferimento.

L'accesso alla certificazione è aperto a tutte le organizzazioni e non è condizionato dalla loro appartenenza o meno a qualsiasi associazione o gruppo. Per le attività di audit, CQS applica le proprie tariffe vigenti, garantendone l'equità e l'uniformità di applicazione. Tali tariffe sono elaborate tenendo conto del numero di dipendenti annuali, campo di applicazione e complessità delle attività, secondo quanto indicato all'interno dell'ultima versione del documento "IAF Mandatory Document MD 5" pubblicato sul sito ufficiale dello IAF <https://iaf.nu/en/home/>.

Lo schema di audit di CQS comprende le seguenti fasi principali, secondo le linee guida indicate dalla norma UNI EN ISO 17021-1:2015:

1) Emissione dell'offerta

- presentazione della domanda di certificazione;
- riesame della domanda di certificazione;
- emissione dell'offerta ed accettazione da parte dell'organizzazione;

2) Verifica di certificazione

- verifica di certificazione
 - stage 1
 - stage 2
- analisi del processo di audit e delibera al rilascio del certificato
- emissione del certificato ed inoltro all'organizzazione

3) Verifiche di sorveglianza

- prima verifica di sorveglianza ordinaria
- seconda verifica di sorveglianza ordinaria

4) Verifica di rinnovo

- verifica di rinnovo triennale

Tutte le fasi del processo di audit sono trattate con maggior chiarezza nei paragrafi successivi.

Il certificato rilasciato da CQS è riferito esclusivamente alla singola organizzazione, dove per organizzazione s'intende una società, operatore, ditta, impresa, organismo o associazione, giuridicamente riconosciuta o meno, pubblica o privata, che possieda proprie funzioni ed una sua amministrazione.

L'organizzazione richiedente la certificazione deve applicare e mantenere attivo un sistema di gestione documentato, conforme a tutti i requisiti applicabili della norma di riferimento e a tutti i requisiti di natura cogente applicabili alla tipologia di prodotti e/o servizi forniti (dei quali CQS ne verifica la conoscenza e la corretta gestione).

L'organizzazione prende le misure necessarie affinché gli auditori inviati da CQS per l'effettuazione sul campo delle attività di verifica possano eseguire le visite in sicurezza e comunicare eventuali azioni preventive necessarie a mantenerla, quali utilizzo di DPI, ecc... Durante le visite, il personale inviato da CQS deve essere costantemente accompagnato da almeno un incaricato dell'organizzazione cliente.

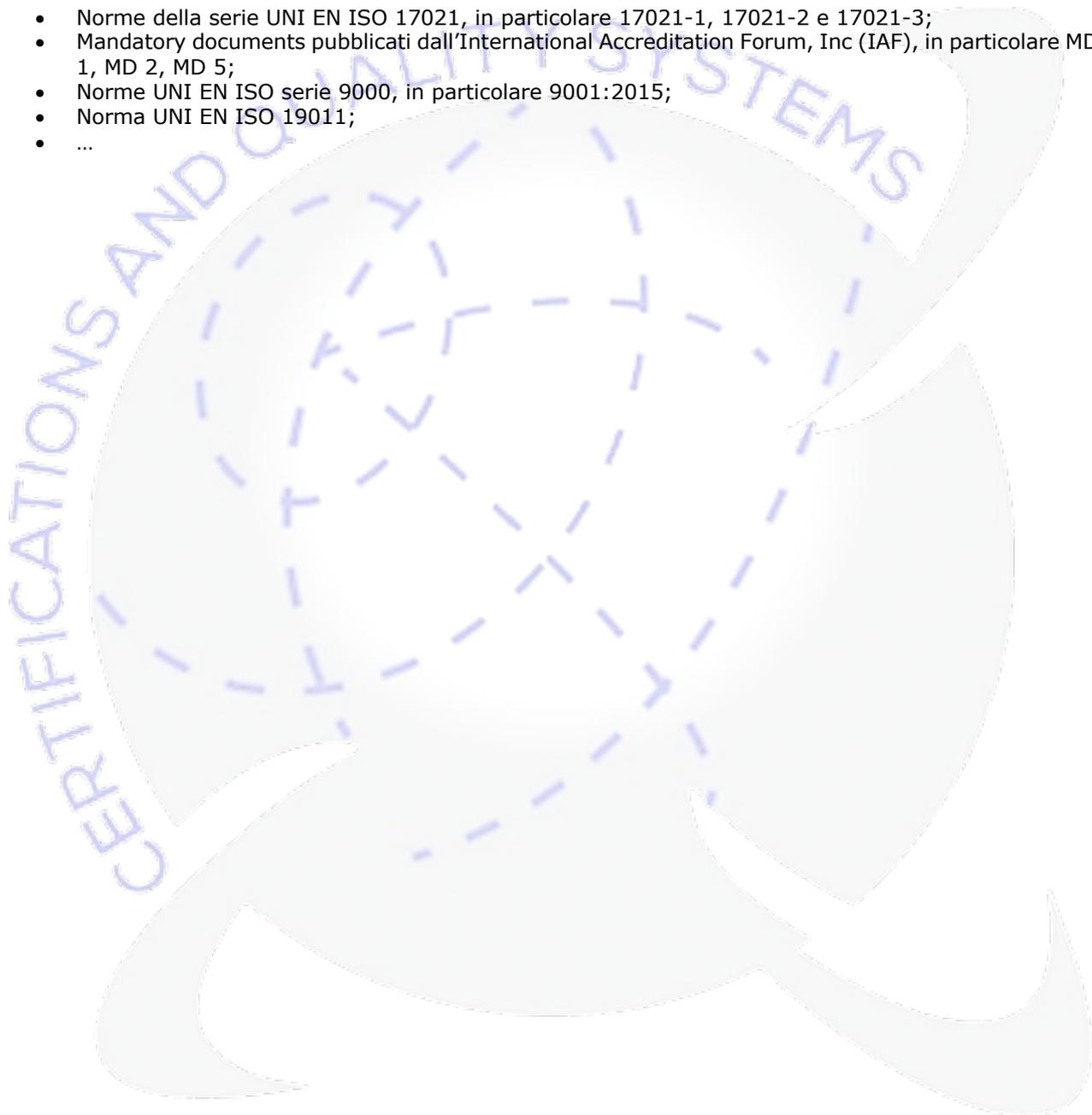
Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

2. RIFERIMENTI LEGISLATIVI E OBBLIGHI DI CONFORMITÀ

CQS nell'espletamento delle sue attività opera in conformità a quanto espresso dalle seguenti norme volontarie e obblighi di legge:

- Norme della serie UNI EN ISO 17021, in particolare 17021-1, 17021-2 e 17021-3;
- Mandatory documents pubblicati dall'International Accreditation Forum, Inc (IAF), in particolare MD 1, MD 2, MD 5;
- Norme UNI EN ISO serie 9000, in particolare 9001:2015;
- Norma UNI EN ISO 19011;
- ...



Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

3. REQUISITI GENERALI PER LA CERTIFICAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE

Un Sistema di Gestione deve soddisfare inizialmente e nel tempo i requisiti della norma di riferimento e quelli indicati di seguito per quanto applicabile in relazione al tipo di prodotto o servizio considerato.

In particolare, per richiedere la certificazione del proprio SG, all'organizzazione cliente sarà richiesto di:

- a. Sottoscrivere un contratto di audit finalizzato alla esecuzione di verifiche ispettive rivolte a verificare la conformità del SG ad una o più norme di riferimento;
- b. Aver istituito e mantenuto operativo un sistema di gestione, in totale ottemperanza ai requisiti della norma di riferimento. Il SGA si intende operativo quando:
 - È applicato da un periodo congruo con l'erogazione del proprio servizio;
 - Sia definito il campo di applicazione del SG;
 - Il sistema di Verifiche Ispettive Interne (VII) è attuato ed è possibile dimostrarne l'efficacia;
 - La direzione dell'organizzazione ha svolto e documentato almeno un Riesame del Sistema;
 - Siano stati definiti gli obiettivi ed i processi necessari ad ottenere risultati in accordo con le politiche aziendali;
 - Siano stati effettuati e registrati monitoraggi e misure dei processi e dei prodotti rispetto alle politiche ed agli obblighi di conformità vigenti e cogenti;
 - La descrizione dei processi e delle loro interazioni deve essere comunicata ed estesa a tutte le parti interessate dell'organizzazione e dunque anche ai processi affidati all'esterno (outsourcing), necessari alla realizzazione di un determinato prodotto/servizio e determinanti ai fini della capacità del prodotto/servizio stesso di soddisfare i requisiti applicabili.
 - Il sistema sia conforme a tutti i requisiti della Norma e fornisca una descrizione, anche breve, delle risorse e dei procedimenti posti in atto per assicurare la conformità a tali requisiti;
 - Il sistema sia conforme ai requisiti delle leggi vigenti e cogenti;
 - Siano specificate eventuali esclusioni di linee di produzione o di requisiti della norma, illustrando per quest'ultime le ragioni per le quali tali esclusioni non influenzano la qualità del prodotto/servizio fornito.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

3.1 Iter di certificazione dei Sistemi di Gestione Aziendale

Domanda di certificazione	Attività di prima certificazione		Delibera per rilascio certificato (In caso di esito positivo stage 1 e 2)	Mantenimento /sorveglianza 1°	Mantenimento /sorveglianza 2°	Riesame triennale
	Audit Stage 1	Audit stage 2		Audit di sorveglianza 1	Audit di sorveglianza 2	Audit di Rinnovo
➔	➔	➔	➔	➔	➔	➔

3.2 Domanda di Certificazione

L'organizzazione che intenda avviare un ciclo di audit finalizzato al rilascio di un certificato di conformità ad una o più determinate norme deve presentare formale domanda di certificazione a CQS mediante apposito modulo ottenibile su richiesta a mezzo telefono e mail, o tramite il form di richiesta di certificazione pubblicato sul sito internet www.cqscert.it

All'interno del modulo di domanda di certificazione l'organizzazione cliente indicherà:

- a. Generalità dell'organizzazione (ragione sociale, nome, indirizzo, stato giuridico);
- b. Unità produttive e sedi da sottoporre a certificazione (inclusi eventuali siti distaccati e/o cantieri gestiti);
- c. Scopo della certificazione richiesta (attività da certificare, oggetto di tali attività, eventuali attività incluse nella certificazione e affidate a terzi in outsourcing, eventuali esclusioni, ecc.);
- d. Numero di dipendenti specificando se full time, part-time, stagionali e ore di lavoro;
- e. Settore/i IAF di riferimento;
- f. Eventuale adesione ad associazioni o consorzi di categoria;
- g. Tipologia di domanda (certificazione, adeguamento, trasferimento di un certificato ecc.);
- h. Norme e leggi applicabili al sistema da certificare;
- i. Nominativo dell'eventuale consulente che ha supportato l'organizzazione nella implementazione del SGA;
- j. Altre informazioni.

In allegato al modulo di domanda di certificazione, l'organizzazione inoltra a CQS copia della visura camerale aggiornata a non più di sei mesi antecedenti alla data di inoltro della suddetta domanda di certificazione;

Successivamente all'accettazione dell'offerta, l'organizzazione inoltra a CQS la seguente documentazione:

- a. Copia documento di riconoscimento del legale rappresentante;
- b. Eventuale copia, se presente a sistema, del Manuale del SG o indice;
- c. Elenco delle eventuali procedure interne ed allegati;
- d. Eventuale documento di correlazione tra i singoli paragrafi della norma di riferimento e procedure/allegati;
- e. Altra documentazione specificata nell'offerta o richiesta dall'area tecnica di CQS.

Tale documentazione sarà analizzata al fine di svolgere le attività di stage 1 e stage 2.

Prima di avviare l'iter di certificazione, l'organizzazione cliente ha la possibilità di richiedere una visita di pre-audit o prevalutazione, con l'obiettivo di individuare il grado di preparazione della stessa in relazione ai requisiti della norma di riferimento senza che tale audit influisca nel processo di certificazione.

Definizione di pre-audit: nel processo di certificazione aziendale, un audit di prevalutazione, o pre-audit, è utile per verificare, prima della verifica dell'organismo di certificazione, la conformità ai requisiti per le

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

norme di certificazione del sistema di gestione implementato dall'organizzazione. L'audit di prevalutazione non avrà nessun impatto sul processo di certificazione in atto.

3.3 Attività di Audit e delibera di certificazione

3.3.1 Audit di certificazione

L'attività di certificazione, come da schema presente al punto 3.1, seguirà il seguente iter:

1. **Stage 1:** comprende l'esame dei documenti del SG dell'organizzazione, la valutazione della conformità legislativa secondo lo schema applicabile, la valutazione della sua struttura, la valutazione dei processi principali e di supporto, la valutazione del Riesame di Direzione svolto e degli audit interni effettuati. Al termine dello Stage 1 il valutatore redigerà uno specifico rapporto di audit.

L'audit di stage 1 è finalizzato alla valutazione della documentazione e del grado di preparazione dell'organizzazione per l'effettuazione dello stage 2.

2. **Stage 2:** lo scopo dell'audit di stage 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del sistema di gestione dell'organizzazione. L'audit di stage 2 riguarda le informazioni e le evidenze circa:
 - a. La conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione; il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo);
 - b. La conformità del sistema di gestione agli obblighi di conformità relativi per settore IAF e oggetto della certificazione;
 - c. La tenuta sotto controllo dei processi dell'organizzazione;
 - d. Gli audit interni e il riesame da parte della direzione;
 - e. La responsabilità della direzione per le politiche dell'organizzazione;
 - f. I collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo), tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni.

L'audit di certificazione ha lo scopo di verificare il rispetto dei requisiti del modello di sistema di gestione scelto.

Il RGVI (auditor responsabile dell'intero gruppo di auditor presenti in sede di verifica ispettiva) inizia le attività di valutazione effettuando una riunione di apertura con la direzione dell'organizzazione, nel corso della quale:

- a. Presenta i componenti del GVI (gruppo di verifica ispettiva), illustrando gli obiettivi della verifica;
- b. Si accerta che le risorse e i mezzi necessari al GVI siano disponibili;
- c. Stabilisce le linee ufficiali di comunicazione tra il GVI e l'organizzazione;
- d. Fornisce, su richiesta della direzione dell'organizzazione, eventuali chiarimenti ed ulteriori dettagli relativamente al Piano di audit.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

In fase di Audit, l'organizzazione deve assicurare che:

- a. Tutti i documenti relativi al SG per il quale è stata richiesta la verifica ispettiva e tutte le registrazioni relative all'applicazione dello stesso siano disponibili per gli Auditori;
- b. Gli Auditori siano supportati da personale interno dell'organizzazione durante la verifica.

Tutti i componenti del GVI sono impegnati a mantenere il massimo riserbo su quanto rilevato presso l'organizzazione cliente.

Nel corso della visita il GVI utilizza una lista di riscontro generale come riferimento per un esame sistematico e completo degli elementi applicabili del sistema di gestione ed eventuali liste di riscontro integrative, in relazione a particolari settori di attività dell'organizzazione da valutare:

- a. Verificando la correttezza del campo di applicazione della domanda di certificazione;
- b. Accertando in particolare che siano stati definiti obiettivi concreti e misurabili mediante l'utilizzo di adeguati indicatori, che siano stati eseguiti almeno un riesame da parte della direzione ed un ciclo completo di verifiche ispettive interne e che risulti definito il relativo piano di azioni correttive ove richiesto;
- c. Accertandosi della corretta implementazione dei punti della norma di riferimento nelle attività aziendali, mediante interviste ed esame della documentazione.

Tra gli aspetti oggetto di verifica è incluso anche il rispetto dei requisiti per leggi e regolamenti vigenti e cogenti, il cui mancato rispetto può pregiudicare il rilascio del certificato (se trattasi di verifica di certificazione), così come causarne la sospensione (se trattasi di verifica di sorveglianza ordinaria, straordinaria o supplementare).

Durante la visita il GVI prende nota delle eventuali Non Conformità (NC) del SG a fronte delle norme e dei requisiti applicabili (indicando documenti esaminati e modalità operative rilevate e richiedendo, all'occorrenza, copia della documentazione interessata), rilevando inoltre carenze o aspetti potenzialmente migliorabili. Eventuali consulenti dell'organizzazione cliente presenti non possono intervenire e devono rispettare rigorosamente il ruolo di osservatori, argomentando esclusivamente dietro richiesta dell'auditor.

Al termine dell'audit, il GVI si riunisce per riesaminare le evidenze oggettive raccolte per evidenziare le eventuali carenze o non conformità e rende noto, in sede di riunione di chiusura ed alla presenza della direzione dell'organizzazione o di un suo delegato, i rilievi in merito alla rispondenza del SG rispetto al modello di riferimento, precisando gli eventuali scostamenti riscontrati.

Una copia del rapporto di verifica ispettiva predisposto dal RGVI, riportante i risultati dell'audit e l'esito della valutazione, sarà quindi consegnato alla direzione dell'organizzazione cliente o ad un suo delegato. Il rapporto di verifica ispettiva, qualora non sia possibile consegnarlo all'organizzazione cliente al termine della verifica ispettiva, sarà inoltrato alla stessa a mezzo PEC nei giorni successivi la verifica ispettiva.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

3.3.2 Gestione dei rilievi emersi nel corso dell'audit

Le evidenze oggettive raccolte possono essere classificate come segue:

a) Non Conformità Critica:

- L'assenza o la mancanza dell'implementazione e del mantenimento di uno o più requisiti del SGA, nonché la presenza di una situazione che potrebbe, sulla base di evidenze oggettive, fare sorgere un dubbio effettivo in merito alla qualità o veridicità di ciò che l'organizzazione fornisce;
- Mancato soddisfacimento di un requisito che generi significativi dubbi sulla capacità del sistema di fornire un prodotto conforme ai requisiti specificati;
- Mancato rispetto dei requisiti cogenti per legge e regolamenti relativi ai prodotti e/o servizi oggetto della certificazione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono considerate NC Critiche:

- La non effettuazione del riesame da parte della Direzione;
- Il mancato completamento di un primo ciclo di verifiche ispettive interne estese a tutti gli elementi del SGA.

L'organizzazione che riceve una o più NC Critiche ha 15 giorni di tempo dalla ricezione del modulo di non conformità, consegnato contestualmente al rapporto di audit, per compilarlo in tutte le sue parti e inviarlo nuovamente a CQS, indicando trattamento ed azioni correttive proposti. Le azioni correttive proposte dall'organizzazione cliente e la tempistica di attuazione vengono valutate da CQS che comunica per iscritto l'esito della valutazione; in particolare CQS può richiedere di modificare e/o integrare le azioni stabilite e di modificare la tempistica prevista per la loro attuazione.

Successivamente l'organizzazione dovrà dare evidenza documentale di quanto riportato all'interno del modulo di non conformità (trattamento ed azione correttiva) entro 90 giorni dalla ricezione dello stesso.

Il RGVI ha facoltà di richiedere a CQS l'esecuzione di verifica ispettiva supplementare qualora non ritenga possibile valutare l'azione correttiva alla NC critica in assenza di apposito audit. La verifica ispettiva supplementare sarà approvata e comunicata all'organizzazione cliente dal comitato tecnico di CQS e dovrà in ogni caso avere luogo entro sei mesi dalla verifica ispettiva di sorveglianza.

Il costo della verifica ispettiva supplementare sarà conteggiato secondo tariffario CQS parimenti ad una verifica di sorveglianza ordinaria.

Qualora l'organizzazione non ottemperi a quanto sopra nei tempi stabiliti, CQS provvederà alla sospensione del certificato. Trascorso un periodo di sei mesi dalla sospensione, CQS sarà costretta a procedere alla revoca del certificato.

b) Non Conformità Minore: non conformità minore ed isolata e comunque tale da non pregiudicare l'efficacia del sistema. Due o più NC minori riconducibili ad un singolo elemento della norma di riferimento sono riclassificate come NC critiche;

L'organizzazione che riceve una o più NC Minori ha 15 giorni di tempo dalla ricezione del modulo di non conformità, consegnato contestualmente al rapporto di audit, per compilarlo in tutte le sue parti e inviarlo nuovamente a CQS. Trattamento ed azione correttiva riportati sul modulo di NC saranno valutati dall'auditor che effettuerà la successiva verifica ispettiva così come da piano triennale di audit. La mancata verifica in sede di audit dell'attuazione dell'azione correttiva proposta in risoluzione alla NC minore comporterà la riclassificazione della stessa a NC critica.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

- c) **Osservazioni:** le osservazioni rappresentano situazioni di potenziale miglioramento della gestione di un'attività o di un processo del SG; in alcuni casi esse possono anche rappresentare segnalazioni che consentono di minimizzare il rischio potenziale che si generino delle non conformità.

L'organizzazione che riceve una o più osservazioni non deve dare alcun riscontro immediato a CQS, ma esclusivamente prenderne in carico la risoluzione. La loro correzione sarà verificata dall'auditor durante la successiva verifica ispettiva così come da piano triennale di audit. Un'osservazione non presa in carico correttamente da parte dell'organizzazione potrebbe essere riclassificata a NC Minore. L'organizzazione può eventualmente motivare la decisione di non affrontare la presa in carico di un'osservazione.

3.3.3 Delibera di certificazione e comitato tecnico

La documentazione relativa alle fasi di stage 1 e stage 2 della verifica di certificazione è sottoposta ad esame da parte del comitato tecnico di CQS che delibera e approva o meno l'emissione del certificato. Il rilascio del certificato può, a giudizio del comitato tecnico, essere subordinato all'effettuazione di un audit supplementare presso l'organizzazione e/o presso eventuali fornitori in outsourcing dell'organizzazione stessa.

L'esito della delibera è comunicato a mezzo PEC e mail ordinaria all'organizzazione, unitamente ad eventuali azioni richieste. Nel caso in cui il certificato non sia concesso, l'organizzazione che non accetti la decisione presa da CQS può presentare reclamo, esponendo le ragioni del proprio dissenso, mediante il modulo dedicato alla pagina web presente sul sito www.cqscert.it o a mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@cqscert.it.

A seguito di esito positivo, CQS emette il certificato che definisce:

- a. Sede legale ed eventuali operativa del SG certificato dell'organizzazione;
- b. Norma di riferimento;
- c. Oggetto della certificazione;
- d. Settore/i EA di riferimento;
- e. Eventuali esclusioni di requisiti della norma di riferimento;
- f. Numero di identificazione del certificato;
- g. Data di prima emissione, data di emissione corrente e data di scadenza del certificato.

Ogni organizzazione che supera con successo la verifica di certificazione è pubblicata sul sito web www.cqscert.it e sono conseguentemente resi pubblici i seguenti dati:

- a. Ragione sociale dell'organizzazione;
- b. Sede legale dell'organizzazione;
- c. Oggetto della certificazione e settore/i IAF di riferimento;
- d. Stato del certificato (attivo, non attivo, sospeso o revocato).

Il certificato ha validità triennale e decorre dalla data di emissione del certificato, che avviene conseguentemente alla delibera da parte del comitato tecnico di CQS. Il rinnovo è subordinato all'esito positivo di un audit approfondito nel corso del quale viene valutato il rispetto di tutti i punti della norma di riferimento. L'audit di rinnovo deve essere svolto entro la data di scadenza del certificato.

Relativamente a tutte le verifiche, il comitato tecnico di CQS ha la possibilità di ratificare in ogni parte il rapporto di audit rilasciato dall'auditor all'organizzazione cliente, riclassificando o declassando Non Conformità, Osservazioni o richiedere all'organizzazione cliente maggiori evidenze circa punti della norma che a giudizio del comitato tecnico non sono stati valutati adeguatamente. I rapporti di audit che hanno subito un processo di ratifica saranno evidenziati da un timbro indicante la sigla "RATIFICATO" alla pagina riportante i rilievi di nc e osservazioni, oltre a essere inoltrata all'organizzazione cliente una comunicazione dove CQS indica che il comitato tecnico ha ritenuto opportuno ratificare quanto espresso dall'auditor

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

all'interno del rapporto di audit. La ratifica da parte del comitato tecnico può avere luogo entro i 15gg lavorativi successivi all'esecuzione della verifica ispettiva.

3.3.4 Audit di Sorveglianza ordinaria

CQS effettua verifiche ispettive periodiche alle organizzazioni clienti al fine di verificare la permanenza della conformità del SG ai requisiti della norma di riferimento.

Tale controllo avviene mediante audit di sorveglianza con frequenza annuale (anno solare). La data del primo audit di sorveglianza, ovvero successivo alla verifica di certificazione, non può superare i 12 mesi dalla data di delibera del certificato, così come previsto dalla norma UNI EN ISO 17021-1 p.9.1.3.3.

La data di esecuzione dell'audit di sorveglianza è comunicata all'organizzazione per iscritto e con almeno 30gg di anticipo. L'organizzazione può richiedere lo spostamento della verifica ispettiva comunicata entro 15gg dalla ricezione della comunicazione ufficiale, purché in conformità ai tempi previsti dalla norma UNI EN ISO 17021-1. CQS darà pronto riscontro all'organizzazione circa la possibilità o meno di accogliere la richiesta di spostamento.

Qualora l'organizzazione decida di non sottoporsi alla verifica ispettiva di sorveglianza prevista da piano triennale di audit, consegnato alla stessa unitamente all'offerta, CQS procederà alla sospensione del certificato e successiva revoca qualora non venga effettuata la verifica ispettiva prevista entro sei mesi dalla sospensione del certificato.

Al termine della verifica di sorveglianza il RGVI consegna all'organizzazione cliente il rapporto di audit secondo le modalità già esposte ai punti precedenti del presente regolamento.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

4. MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

4.1 Variazioni imputabili all'organizzazione

L'organizzazione cliente si impegna e comunicare a CQS eventuali progetti di modifica al SG certificato od eventuali cambiamenti che possono influenzare la conformità ai requisiti della norma o la conformità alle leggi vigenti. A titolo esemplificativo e non esaustivo: fusione societaria, cessione ramo d'azienda, compravendita societaria, modifica della compagine societaria, modifica dell'oggetto sociale, modifica delle attività prevalenti e secondarie registrate presso la camera di commercio, modifica della ragione sociale, modifica della sede legale o di unità locale, altro;

In caso di modifiche attinenti alle informazioni depositate in camera di commercio, l'organizzazione deve comunicare a CQS le modifiche intervenute inviando la seguente documentazione:

- a. Copia del nuovo certificato di iscrizione alla Camera di Commercio o documento equivalente;
- b. Copia di eventuale atto notarile attestante la variazione.

CQS si riserva di esaminare caso per caso le richieste e di decidere le modalità di valutazione ai fini del rilascio di una nuova certificazione o dell'estensione della certificazione in corso di validità (ad es. effettuando una verifica ispettiva supplementare per valutare l'influenza delle varianti comunicate sul Sistema di Gestione). Qualora le modifiche introdotte dall'organizzazione comportino un ampliamento dell'attività di audit, CQS può chiedere a quest'ultima di aderire a nuove condizioni contrattuali per le future attività di verifica ispettiva. In caso di rifiuto da parte dell'organizzazione, CQS potrà sospendere il certificato e dopo sei mesi dalla sospensione procedere alla revoca.

4.2 Variazioni imputabili ad aggiornamento della norma di riferimento o dei documenti esposti al punto 2 del presente regolamento

Qualora venissero apportate modifiche alla normativa di riferimento, CQS ne darà comunicazione all'organizzazione in possesso di relativo certificato in corso di validità, la quale avrà la facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine che verrà indicato. La conformità alla nuova normativa sarà verificata mediante successiva verifica ispettiva così come da piano triennale. Qualora l'organizzazione non ottemperi all'adeguamento alle nuove normative, CQS provvederà alla sospensione del certificato e conseguente alla revoca se la sospensione dovesse perdurare oltre sei mesi.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

5. ORGANIZZAZIONI MULTISITO

Si definisce "Multisito" una organizzazione che possiede una sede centrale e più unità operative e/o siti temporanei che svolgono attività simili a quelle svolte presso la sede centrale.

Tali sedi possono presentare personalità giuridiche distinte, in tali casi deve essere presente un rapporto contrattuale ben definito con la casa madre/sede centrale.

Al fine di considerare l'organizzazione come operante in multisito occorre che sussistano tutti i seguenti requisiti. Nel caso venisse a mancare uno solo degli stessi, la pratica non potrà essere gestita come certificazione multisito:

- a I servizi o prodotti erogati o forniti da tutti i siti devono essere di tipologia simile e devono essere erogati o forniti seguendo le stesse metodologie e procedure;
- b Il SG deve essere gestito dalla sede centrale e deve essere soggetto a controlli da parte della stessa. Tutti i siti sono soggetti ad un programma di audit interno;
- c Dimostrazione di gestione di tutti i siti da parte dell'organizzazione centrale mediante la raccolta e analisi di tutti i dati provenienti dai siti;
- d Espressa richiesta di certificazione multisito in domanda di certificazione.

3.1 Audit di certificazione per organizzazioni multisito

In caso di certificazioni multisito l'audit di stage 1 viene condotto presso la sede legale o operativa dell'organizzazione richiedente avente funzione di sede centrale o casa madre. Durante tale fase devono partecipare tutti i rappresentanti delle organizzazioni facenti parte del multisito che richiedono la certificazione.

L'audit di stage 2 viene condotto presso le singole organizzazioni facenti parte del multisito.

Si possono applicare due criteri di verifica distinti in base alla realtà gestionale dell'organizzazione da certificare:

- Multisito senza campionamento

Una certificazione multisito è essere svolta senza campionamento quando le organizzazioni partecipanti svolgono attività differenti tra di loro. In tali casi per il calcolo dei tempi di audit si terrà conto di tutti i dipendenti dell'azienda.

- Multisito con campionamento

Una certificazione multisito è svolta con campionamento quando le organizzazioni partecipanti svolgono attività uguali tra di loro. In tali casi i tempi di audit saranno calcolati tenendo conto dei documenti IAF MD5 e IAF MD1 per ogni sito oggetto di verifica, come se fossero aziende indipendenti ma applicando un fattore di riduzione delle giornate uomo fino al 30%.

Per ogni organizzazione auditata viene emesso uno specifico rapporto.

CQS rilascia un singolo certificato riportante la ragione sociale e l'indirizzo della sede centrale dell'organizzazione ed i singoli siti con i rispettivi campi di applicazione della certificazione. In allegato al certificato è emesso l'elenco di tutti i siti a cui si riferisce il certificato.

CQS può decidere, su richiesta dell'organizzazione, di rilasciare un "certificato di riferimento" per ciascun sito coperto dalla certificazione, a condizione che esso contenga lo stesso scopo o un suo sotto-elemento ed includa un riferimento chiaro al certificato principale.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

6. TRASFERIMENTO DI CERTIFICATO DA ALTRO ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE

Qualora un'organizzazione già certificata da un altro organismo presenti domanda di trasferimento a CQS, l'iter previsto è il seguente, in accordo a quanto riportato all'interno del documento IAF MD 2 alla sua ultima revisione:

- a. Accettazione e protocollo della domanda di trasferimento;
- b. Riesame della domanda di certificazione pre-trasferimento (pre-transfer review) con verifica dei punti seguenti:
 1. Il certificato di provenienza deve appartenere ad enti riconosciuti dall'accordo multilaterale (eventuali certificati non coperti da tali accreditamenti non saranno presi in considerazione per il trasferimento e la domanda sarà trattata come nuova certificazione);
 2. Il certificato di provenienza deve essere in corso di validità;
 3. Deve essere reso disponibile il rapporto di audit relativo all'ultima verifica ispettiva svolta dall'organismo di certificazione di provenienza.

Il trasferimento del certificato non può comunque prescindere dall'esecuzione una verifica ispettiva supplementare da parte di CQS, a seguito della quale CQS rilascerà relativo certificato di conformità alla norma di riferimento e ne darà comunicazione all'organismo di certificazione di provenienza.

7. – SOSPENSIONE E REVOCA DEL CERTIFICATO

La sospensione del certificato è deliberata dal comitato tecnico di CQS al verificarsi di uno dei seguenti eventi:

- a. Persistenza nel SG di NC critiche non risolte entro i tempi così come da regolamento;
- b. Mancato inoltro a CQS del modulo di NC compilato a seguito del rilievo di una o più NC critiche entro i tempi così come da regolamento;
- c. Mancata disponibilità a sostenere le verifiche ispettive di sorveglianza ordinaria o verifiche ispettive supplementari ritenute opportune da CQS.
- d. Utilizzo inappropriato del marchio di certificazione "CQS";
- e. Mancato saldo delle fatture relative ai servizi erogati da CQS.

La sospensione ufficiale viene comunicata da CQS all'organizzazione a mezzo PEC ed è conseguentemente resa pubblica sul sito web all'indirizzo www.cqscert.it.

La sospensione preclude all'organizzazione l'uso del certificato, del logo e del marchio CQS.

Qualora le condizioni che hanno indotto la sospensione del certificato dovessero persistere per un tempo superiore a sei mesi, il comitato tecnico di CQS provvederà alla revoca del certificato.

A seguito di revoca del certificato, l'organizzazione deve:

- a. Restituire l'originale del certificato in suo possesso;
- b. Non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del certificato;
- c. Cessare l'utilizzo e l'esposizione del marchio di certificazione "CQS" da ogni supporto fisico o digitale.

Nel caso in cui l'organizzazione, dopo la revoca, intendesse nuovamente ottenere un certificato di conformità ad uno standard di riferimento dovrà presentare nuova domanda di certificazione, che corrisponderà ad una nuova offerta da parte di CQS.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

8. USO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE "CQS"

L'organizzazione certificata può riprodurre integralmente il Certificato, ingrandendolo o riducendolo in modo proporzionale, purché esso non sia in nessun modo alterato, mantenendo univoco lo schema certificato e rimanga leggibile con dimensioni non inferiori a 21,0 cm x 29,7 cm, corrispondenti a 8,3 x 11,7 pollici.

L'organizzazione è inoltre autorizzata ad utilizzare il marchio di certificazione "CQS", il quale le è stato consegnato a seguito del superamento della verifica di certificazione, su cancelleria, materiale pubblicitario, pubblicazioni, carta intestata, sito internet, ecc. purché rispetti le seguenti condizioni:

- Il logotipo può essere riprodotto in colore uniforme nero e bianco oppure rispettando i colori originali con i quali esso viene consegnato all'organizzazione cliente; esso può essere ingrandito o ridotto purché ne vengano rispettate le proporzioni con base minima di 10 mm e dovrà sempre essere assicurata la perfetta leggibilità; esso è rilasciato nei formati *.jpg, *.pdf e su richiesta dell'organizzazione cliente in formato vettoriale.
- L'utilizzo del marchio di certificazione deve immediatamente cessare nel caso di decadenza, sospensione o revoca della certificazione; in tali casi l'organizzazione deve provvedere all'eliminazione dello stesso da tutti i documenti/supporti sui quali esso era stato apposto.

Nell'utilizzo del certificato e del marchio di certificazione "CQS", l'organizzazione deve evitare che la certificazione del SG possa intendersi estesa ad altri tipi o linee di produzione o ad unità produttive non rientranti tra quelle coperte dalla certificazione rilasciata da CQS.

9. - CONDIZIONI ECONOMICHE

Il certificato emesso da CQS ha validità triennale a partire dalla data di "emissione corrente" riportata sul certificato.

Gli importi relativi alle attività di audit, nonché le relative condizioni di pagamento, sono indicati nel contratto stipulato tra CQS e l'organizzazione cliente.

Tale offerta viene redatta sulla base delle informazioni fornite dall'organizzazione (numero di addetti, numero di siti, ecc.); gli importi in essa specificati si riferiscono esclusivamente alle attività di audit e non sono in alcun modo vincolanti al rilascio del certificato da parte di CQS, la quale ha facoltà di ritardarne o non prevederne l'emissione qualora l'organizzazione cliente non ottenga esito positivo alle verifiche ispettive previste da piano triennale di audit consegnato all'organizzazione cliente contestualmente all'offerta contrattuale. I giorni/uomo impiegati per ciascuna verifica corrispondono a quanto stabilito nel documento IAF MD 5 aggiornato alla sua ultima revisione.

Sui contratti attivi le variazioni delle condizioni economiche previste possono scaturire dal riesame degli stessi contratti effettuati qualora si riscontrino variazioni o difformità ai dati forniti in sede di richiesta d'offerta. Tali variazioni/difformità possono essere:

- a. Direttamente comunicate dall'organizzazione a seguito di modifiche interne intervenute dopo la domanda di certificazione;
- b. Rilevate da CQS a seguito di analisi documentale;
- c. Rilevate da CQS a seguito di verifica ispettiva.

Variazioni ai contratti possono scaturire anche da una richiesta di estensione/riduzione della certificazione (oggetto, filiali, ecc.) avanzata da parte dell'organizzazione certificata, o anche da modifiche alla normativa di riferimento.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

9.1 Rinuncia alla certificazione ed alle attività di audit

L'organizzazione cliente può presentare a CQS formale rinuncia alla prosecuzione delle attività di audit con un preavviso minimo di tre mesi rispetto alla data di scadenza del triennio di validità del certificato in suo possesso. La rinuncia dovrà essere comunicata a mezzo PEC. In tal caso, il certificato emesso cesserà la sua validità alla scadenza indicata sullo stesso, purché l'organizzazione abbia rispettato e superato con successo le verifiche ispettive previste da programma di audit triennale. Decorso tale periodo l'organizzazione perde il diritto di poter rinunciare alla certificazione per il triennio appena iniziato.

A seguito della rinuncia, l'organizzazione deve:

- d. Restituire l'originale del certificato in suo possesso;
- e. Non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni del certificato;
- f. Cessare l'utilizzo e l'esposizione del marchio di certificazione "CQS" da ogni supporto fisico o digitale.

Nel caso in cui l'organizzazione, dopo la rinuncia, intendesse nuovamente ottenere un certificato di conformità ad uno standard di riferimento, essa dovrà presentare nuova domanda di certificazione, che corrisponderà ad una nuova offerta da parte di CQS.

10. RECLAMI E RICORSI

I Reclami possono essere presentati da qualsiasi parte interessata che abbia a vario titolo interesse sulla Certificazione emessa da CQS (es. un cliente o fornitore dell'organizzazione certificata).

I Ricorsi sono presentati dalle organizzazioni clienti contro le decisioni prese da CQS relativamente al processo di certificazione (es. ricorso contro la decisione di sospensione della certificazione).

10.1 Gestione dei reclami

I reclami possono essere presentati, nei confronti dell'operato di CQS nonché nei confronti delle organizzazioni certificate da CQS, indicando i seguenti dati:

- e. Dati del soggetto proponente il reclamo;
- f. oggetto del reclamo;
- g. breve descrizione del reclamo;
- h. indicazione di soggetti a vario titolo coinvolti;
- i. eventuali richieste successive;
- j. eventuali proposte di risoluzione.

CQS dà riscontro di corretta ricezione del reclamo entro quindici giorni e ne esamina il contenuto entro novanta giorni dalla sua presentazione, comunicando l'accoglimento o meno di quanto riportato all'interno dello stesso. Il reclamo si intende chiuso in caso di silenzio da parte del reclamante entro i successivi sette giorni dall'invio dell'esito da parte di CQS. Il reclamo può essere sporto mediante il modulo web presente sul sito internet www.cqscert.it o a mezzo mail scrivendo all'indirizzo di posta elettronica ricorsiereclami@cqscert.it.

CQS garantisce che le decisioni scaturite dal reclamo siano prese, riesaminate ed approvate da persone non coinvolte precedentemente nell'oggetto del reclamo.

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

10.2 Gestione dei ricorsi

L'organizzazione cliente ha facoltà di sporgere regolare ricorso nei confronti di CQS, esponendo le ragioni del dissenso e producendo eventuale documentazione utile, entro trenta giorni dalla data di notificazione della decisione oggetto del ricorso.

CQS dà riscontro di corretta ricezione del ricorso entro sette giorni e ne esamina il contenuto entro trenta giorni dalla sua presentazione, comunicando l'accoglimento o meno di quanto riportato all'interno dello stesso. Il ricorso si intende chiuso in caso di silenzio da parte del ricorrente entro i successivi sette giorni dall'invio dell'esito da parte di CQS. Il ricorso può essere sporto mediante il modulo web presente sul sito internet www.cqscert.it o a mezzo mail scrivendo all'indirizzo di posta elettronica ricorsiereclami@cqscert.it.

CQS, a garanzia dell'imparzialità e indipendenza della gestione del ricorso, garantisce che i soggetti coinvolti nella gestione e analisi dello stesso non abbiano partecipato in alcun modo al processo di certificazione o in altra forma e/o modalità alle attività oggetto del ricorso.

11. CONTROVERSIE LEGALI E FORO COMPETENTE

Tutte le controversie di carattere economico tra CQS e le organizzazioni clienti circa le attività oggetto del contratto stipulato tra le parti, nonché quelle inerenti all'utilizzo del marchio, logotipo, nome, o altro segno distintivo di CQS, sono di competenza esclusiva del Foro di Roma.

12. RESPONSABILITÀ

L'organizzazione è e rimane, in ogni caso, l'unico responsabile, sia nei confronti dei suoi clienti sia nei confronti di terzi, per quanto attiene all'espletamento della sua attività ed ai beni o servizi prodotti o forniti, alle loro caratteristiche e requisiti, ed alla rispondenza di tali prodotti o servizi a tutte le disposizioni normative, di legge o regolamentari, comunque applicabili.

In questo contesto, il rilascio ed il mantenimento della certificazione del SG non possono mai costituire o comunque interpretarsi quali attestati e riconoscimenti, da parte di CQS, del rispetto della normativa cogente da parte dell'organizzazione.

13. COMITATO DI GARANZIA DELL'IMPARZIALITÀ

Il Comitato di Garanzia dell'Imparzialità (CGI) è composto da membri scelti in modo da consentire un'equa rappresentanza delle principali categorie interessate, senza che predominino singoli interessi, salvaguardando in tal modo la trasparenza e l'imparzialità di giudizio. Non sono ammessi nel Comitato di Garanzia dell'Imparzialità i dipendenti ed i soci di società di consulenza ed i liberi professionisti che svolgono attività di consulenza, in materia di Sistemi di Gestione o di sviluppo di prodotti/servizi, per le organizzazioni oggetto della valutazione.

I membri del CGI hanno conoscenza documentata circa le norme UNI EN ISO 17021-1 e 9001:2015, sulle quali si basa il SG di CQS e si impegnano per iscritto, accettando la nomina, al rispetto del vincolo di riservatezza.

Annualmente CQS dettaglia e sottopone all'analisi critica del Comitato i rischi per la propria imparzialità. Attraverso tale analisi si individuano quelle situazioni che possono essere soggette a un rischio reale, potenziale o anche solo percepito dalle parti interessate dal processo di certificazione. Attività del Comitato di Garanzia dell'Imparzialità è riesaminare tali rischi e valutare l'applicazione delle misure individuate per la loro minimizzazione o eliminazione. Al fine di offrire la massima garanzia di trasparenza in merito

Regolamento CQS per la gestione di Audit finalizzati alla certificazione di Sistemi Gestione Aziendale

R-01 Ed. 1/Rev.4 del 20.05.2024

all'esercizio delle proprie attività, la direzione di CQS rende conto annualmente al Comitato il quadro generale delle attività svolte.

Inoltre, in adempimento del proprio ruolo di garante dell'imparzialità di CQS, il Comitato di Garanzia dell'Imparzialità procede alla verifica periodica:

- a. Che pressioni commerciali, finanziarie o di altra natura non compromettano l'imparzialità di giudizio;
- b. Dell'imparzialità complessiva delle attività di verifica ispettiva, delibera e processi decisionali, verificando a campione le pratiche relative di verifica di certificazione, verifica di sorveglianza e rinnovo;
- c. Della corretta gestione dei reclami ricevuti.

L'organizzazione cliente si impegna a monitorare costantemente il sito web di cqs all'indirizzo www.cqscert.it per assicurarsi di essere sempre aggiornata circa l'ultima revisione del presente regolamento. CQS non è obbligata a comunicare alle organizzazioni clienti eventuali revisioni del presente regolamento.

14. – APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO DA PARTE DELL'ORGANO AMMINISTRATIVO DI CQS S.r.l.

Letto e approvato dall'organo amministrativo di CQS S.r.l. in data

Antonella Cirivello n.q. di Amministratore Unico
