

Appendice alla procedura per la certificazione, rinnovi e sorveglianze dei Sistemi di Gestione Qualità specifica per il settore IAF 28

- PREMESSA

Queste regole particolari sono emesse, a seguito approvazione del Comitato Tecnico e del Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità, ad integrazione e specificazione del regolamento per la certificazione di sistemi di gestione per il settore IAF 28 "Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi" (Aree Tecniche corrispondenti settore IAF 28 "Costruzione - Installazione e manutenzione di impianti") dello schema di certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità (SGQ). Queste regole particolari fanno riferimento al regolamento tecnico ACCREDIA RT-05 REV.02 (1) . I criteri riportati in queste regole particolari sono adottati da QS ZURICH AG per la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità (SGQ) il cui scopo di certificazione rientra, almeno in parte, nel settore IAF 28 "Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi" (ovvero nelle Aree Tecniche corrispondenti al settore IAF 28) e, come già detto, integrano e specificano quelli generali riportati nel regolamento per la certificazione di sistemi di gestione. Le presenti regole, unitamente al regolamento per la certificazione di sistemi di gestione, hanno carattere contrattuale, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto per la certificazione (CGC) e contengono una serie di prescrizioni che regolano il rapporto fra QS ZURICH AG ed il Richiedente per tutta la durata del contratto di certificazione. Per quanto non previsto da queste regole particolari e dal regolamento per la certificazione di sistemi di gestione valgono le prescrizioni stabilite nei regolamenti e nelle procedure interne del QS ZURICH AG.

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente addendum al Regolamento QS ZURICH si applica alle sole certificazioni rilasciate in Italia, per i Sistemi di Gestione Qualità in conformità alla ISO 9001, nel settore IAF 28, in ottemperanza ai requisiti contenuti nel Regolamento ACCREDIA RT05 REV. 02 "Prescrizioni per l'accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. IAF 28)", ultima versione applicabile, disponibile sul sito di Accredia , il quale fa parte integrante del presente Regolamento.

Per tutto quanto non espressamente riportato nel presente addendum è necessario fare riferimento al "Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione QS ZURICH", nella ultima versione applicabile disponibile.

Queste regole particolari sono emesse allo scopo di definire specifiche regole applicative, per le certificazioni di conformità alla norma ISO 9001, alle imprese il cui campo di attività ricade nel settore di accreditamento IAF 28 “Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi”, garantendo una corretta ed efficace implementazione dei requisiti generali dei riferimenti normativi applicabili, per il conseguimento e mantenimento del riconoscimento ACCREDIA nel citato settore e conseguente rilascio, sotto accreditamento SAS e riconoscimento ACCREDIA, di certificazioni di conformità alla norma ISO 9001.

DEFINIZIONI, INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Le definizioni di base e i termini utilizzati nel bollettino integrativo sono descritti nei seguenti documenti:

_ RG 16 - rev. 03 - Regolamento per il riconoscimento di organismi accreditati da altri enti di accreditamento firmatari degli accordi IAF-MLA per il rilascio di certificazioni di conformità alla norma UNI EN ISO 9001

- RG-16-01 rev.01 – Regolamento per il riconoscimento di Organismi Accreditati da altri Enti di Accreditamento firmatari degli Accordi IAF MLA/BLA, per il rilascio di Certificazioni di Conformità alla Norma UNI EN ISO 9001 (Documento ACCREDIA RT-05)

_ RT- 05 - Regolamento Tecnico settore IAF 28 ACCREDIA - rev. 02 “Prescrizioni per l’accreditamento degli Organismi operanti la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità delle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. IAF 28)” da aggiungersi a quelli già richiamati nel “Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un’Organizzazione”

- NORMA 17021:2015
- IAF MD 5:2019
- Attività: tipologia di intervento associato ad una o più opere. Nell’ambito delle attività si distinguono:
 - attività complesse (progettazione, costruzione, installazione, ecc.);
 - attività affini e coerenti (manutenzione, ristrutturazione, ecc.).
- Tipologia di opera: oggetto interessato dall’attività (edifici civili, strade, ponti, impianti, ecc...).
- Processo realizzativo: insieme di attività associate a tipologie di opera.
- Macrotipologia: raggruppamento di processi realizzativi interessati da attività (complesse/affini e coerenti) associate a più tipologie di opere che vengono identificate con una ampia

terminologia, tipo “opere di ingegneria civile, infrastrutturale per la mobilità, di impiantistica tecnologica...”.

- Sotto-macrotipologia: rappresentate in Allegato 2 dalle righe orizzontali che dividono ogni macrotipologia.

Circolari audit da remoto 06/2021 e 09/2022

PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

L'attività di audit sulla singola Organizzazione viene pianificata a valle di un inquadramento generale della stessa (in accordo a quanto previsto dal paragrafo 9.1.1).

La procedura di certificazione è dettagliatamente descritta nel “Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un'Organizzazione”; il presente documento contiene i soli requisiti aggiuntivi applicabili nell'ambito delle certificazioni rilasciate dall'Ente in conformità alla ISO 9001 alle imprese di costruzione ed installazione di impianti e servizi (sett. IAF 28). Per il presente documento sono da considerarsi obbligatorie tutte le prescrizioni previste dal regolamento generale di QS ZURICH.

Lo scopo di certificazione farà riferimento esclusivamente ai processi realizzativi su cui l'Organizzazione intestataria ha dato evidenza di operare al momento dell'audit di certificazione, attraverso valutazione di cantieri e/o evidenze documentali.

Il metodo di verifica e il numero dei cantieri da sottoporre a verifica ispettiva sono stabiliti in base ai criteri di seguito descritti.

Per meglio indirizzare le imprese clienti ad un approccio omogeneo ed efficace specificiamo quanto segue:

1. per Processo realizzativi di un'opera s'intende l'insieme di attività associate a tipologie di opera volte all'analisi, pianificazione e realizzazione degli obiettivi a partire da specifiche richieste del mercato (es. progetto, contratto, bando, invito), in tutte le sue caratteristiche e fasi evolutive, nel rispetto di precisi vincoli (contesti, tempi, costi, risorse, scopi).
2. per Attività s'intende l'applicazione di specifiche abilità, strumenti e tecniche al fine di conseguire i relativi obiettivi. Nell'ambito dei processi realizzativi si distinguono attività complesse e attività affini e coerenti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) per l'attività di costruzione di edifici concorrono abilità, strumenti, risorse che siano affini e coerenti anche per l'attività di ristrutturazione/manutenzione di edifici;

b) per l'attività di costruzione strade concorrono abilità, strumenti, risorse che siano affini e coerenti anche per l'attività di manutenzione di strade;

c) per l'attività di installazione impianti concorrono abilità, strumenti, risorse che siano affini e coerenti anche per l'attività di manutenzione di impianti.

Sulla base di quanto sopra indicato si specifica che non è applicabile il contrario. Eventuali eccezioni potranno essere applicate da QS ZURICH AG solo se adeguatamente motivate e documentate.

3. Per Macrotipologia si intende un raggruppamento di processi realizzativi interessati da attività complesse, affini e/o coerenti associate a più tipologie di opere che vengono identificate con una ampia terminologia, tipo “opere di ingegneria civile, infrastrutturale per la mobilità, di impiantistica tecnologica...”.

A titolo esemplificativo e non esaustivo:

a) per l'attività di costruzione di opere di ingegneria civile concorrono abilità, strumenti, risorse che siano affini e coerenti per tipologie di opera quali edifici residenziali, carceri, ospedali, scuole, ecc. in tutte le fasi realizzative a partire da scavi, fondazioni speciali, consolidamenti, strutture in cemento armato, installazione dei relativi impianti;

b) per l'attività di costruzione di opere infrastrutturali per la mobilità concorrono abilità, strumenti, risorse che siano affini e coerenti per tipologie di opera quali strade, autostrade, ponti, viadotti, ferrovie, metropolitane, piste aeroportuali;

c) per l'attività di installazione di opere di impiantistica tecnologica concorrono abilità, strumenti, risorse che siano affini e coerenti per tipologie di opera quali impianti termofluidi, elettrici, elettronici.

4. Le SottoMacrotipologia sono rappresentate in Allegato 2 dalle righe orizzontali che dividono ogni macrotipologia nelle relative SottoMacrotipologie.

In Allegato 2 sono riportate le Tabelle Macrotipologie, SottoMacrotipologie ed esempi formulazione scopi di certificazione.

Per l'utilizzo delle certificazioni UNI EN ISO 9001 ai fini del sistema di qualificazione previsto dal D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e Linee Guida ANAC applicabili, non ha rilevanza su quale tipologia di commesse (categorie e classifiche) il sistema di gestione per la qualità sia stato valutato e certificato, ma ha rilevanza che lo stesso sistema si riferisca agli aspetti gestionali dell'impresa nel suo complesso ed abbia pertanto la possibilità di essere applicato a tutti i processi realizzativi dell'impresa di costruzione in quanto tale.

Pertanto non è necessaria la corrispondenza tra le qualificazioni (SOA) possedute dalle imprese certificate e le attività inserite nello scopo della certificazione rilasciata ai sensi della UNI EN ISO 9001.

Per quanto riguarda il processo di “progettazione” si precisa quanto segue:

- il processo di progettazione può essere inserito nello scopo del certificato qualora l’Organizzazione dimostri di possedere le competenze e le risorse, interne e/o in outsourcing, previste dalle norme e Leggi applicabili;
- qualora l’attività di progettazione sia svolta per conto di soggetti terzi, il relativo processo dovrà essere attribuito al settore merceologico IAF 34.

Il sistema di gestione non potrà escludere il processo relativo alla progettazione, contemplandolo laddove si renda necessario.

Si riportano di seguito alcune situazioni esemplificative.

1. Quando l’Impresa è responsabile del progetto dell’opera realizzata, sia che lo esegua direttamente, sia che ne controlli l’esecuzione esterna (o comunque non lo riceva dal Committente) il processo di progettazione sarà incluso nello scopo di certificazione. In ogni caso, l’Impresa mantiene la responsabilità delle attività di coordinamento e controllo della progettazione, che deve condurre con personale di adeguata professionalità.
2. Quando l’Impresa non è effettivamente responsabile della progettazione delle opere realizzate, lo scopo di certificazione non farà alcun riferimento al termine “progettazione”, ma riporterà unicamente termini quali “fabbricazione – costruzione – installazione – ecc.”.
3. Quando la responsabilità relativa alla progettazione nei confronti del Committente e/o utente finale non può essere esclusa dall’Impresa, il termine “progettazione” sarà esplicitamente riportato nello scopo del certificato e QS ZURICH AG valuterà l’Impresa anche con riferimento alle sue capacità progettuali.

Si precisa che la progettazione operativa di cantiere, essendo sistematicamente presente nelle attività delle Imprese di costruzione, non è richiamata specificatamente nello scopo di certificazione. Rappresentando comunque un importante processo di cantiere, essa sarà opportunamente e sistematicamente verificata da QS ZURICH AG, includendo la verifica della competenza professionale dei Soggetti responsabili di eventuali varianti di progetto.

Criteri generali

L’attività di audit sulla singola Organizzazione viene pianificata a valle di un inquadramento generale della stessa. Fermo restando che gli audit di certificazione devono coprire tutti i requisiti della norma di riferimento, tali audit devono essere orientati con maggiore attenzione a quegli aspetti del sistema gestionale che assumono maggiore rilevanza in funzione della tipologia di organizzazione oggetto di

verifica. Ne consegue che QS ZURICH AG, prima dell'audit di certificazione, identifica le caratteristiche organizzative e gestionali della singola impresa da certificare (impresa generale, impresa specializzata, consorzio, contraente generale), al fine di identificare gli aspetti “particolarmente critici” per la conformità del sistema di gestione per la qualità alla norma ISO 9001.

Si evidenzia a tal proposito che le imprese di costruzione presenti sul mercato italiano, incluse quelle abilitate ad operare nel settore dei lavori pubblici, possono essere strutturalmente classificate in quattro diverse tipologie:

- o imprese generali di costruzione
- o imprese specializzate di costruzione
- o consorzi
- o contraenti generali

Con riferimento a imprese generali e specializzate di costruzione, consorzi, contraenti generali e raggruppamenti temporanei di imprese (ATT) valgono le considerazioni seguenti per la valutazione del sistema di gestione per la qualità in conformità alla norma ISO 9001.

- Le imprese generali di costruzione, che abitualmente acquisiscono commesse la cui realizzazione richiede competenze pluridisciplinari ed operano coordinando subfornitori specializzati: tali imprese debbono realizzare un SGQ ad elevata flessibilità, capace di adattarsi alle diverse esigenze di ciascun nuovo contratto; solo a titolo esemplificativo la caratteristica di impresa generale di costruzione può facilmente essere desunta, oltre che dalle modalità operative della stessa impresa, da un elevato valore del rapporto fra fatturato e numero medio di dipendenti nell'anno.

- Le imprese specializzate di costruzione, che operano prevalentemente in uno o più settori specializzati, frequentemente in subappalto da imprese generali di costruzione: tali imprese (più simili, nel loro modo di operare, alle imprese manifatturiere) tendono ad avere modalità operative ripetitive ed hanno potuto sviluppare famiglie di procedure operative che richiedono solo adeguamenti limitati in occasione di ciascun nuovo contratto (ad esempio imprese impiantiste specializzate, imprese per la realizzazione di fondazioni su pali, imprese per la perforazione di gallerie, imprese di dragaggio, imprese di impermeabilizzazione, ecc); solo a titolo esemplificativo la caratteristica di impresa specializzata di costruzione può facilmente essere desunta, oltre che dalle modalità operative della stessa impresa, da un più contenuto valore del rapporto fra fatturato e numero medio di dipendenti nell'anno.

- Consorzi:

Si riportano indicazioni, in caso di certificazione di Consorzi operanti negli appalti pubblici, in merito alle modalità operative adottate per la definizione del settore IAF da riportare sul certificato e per la gestione delle pratiche di certificazione.

A tale scopo, è opportuno richiamare le disposizioni di legge in materia, vigenti sul territorio italiano, le quali costituiscono premesse sine qua non alle indicazioni oggetto del presente paragrafo; in particolare, si considera quanto previsto nel D. Lgs. 50/2016 coordinato con il correttivo D. Lgs. 56/2017:

- art. 84 “Sistema unico di qualificazione degli esecutori di lavori pubblici”;
- art. 45 “Operatori economici”;
- art. 47 “Requisiti per la partecipazione dei consorzi alle gare”.

Lo scopo di certificazione non può essere attribuito primariamente al settore IAF28, bensì al settore IAF35; tuttavia, è ammissibile attribuire al settore IAF 28 lo scopo di certificazione SGQ dei soggetti giuridici, di cui all’ art. 45 del D. Lgs. 50/2016 coordinato con il correttivo D. Lgs. 56/2017, laddove si configurino le seguenti condizioni:

- a) il Consorzio realizza direttamente con mezzi propri e/o subappalti i lavori pubblici dei quali si assume la responsabilità complessiva della buona esecuzione, nei confronti della Stazione Appaltante. In tal caso, il certificato potrà essere attribuito primariamente al settore IAF28 (es. Scopo di certificazione: “Progettazione e costruzione di ...”).
- b) il Consorzio realizza i lavori pubblici, dei quali si assume la responsabilità complessiva della buona esecuzione, nei confronti della Stazione Appaltante, mediante assegnazione della commessa ad associate, secondo le modalità consortili previste per legge, dotate di un SG certificato, esplicitando formalmente questa scelta/vincolo nel Manuale e nello specifico SG. In tal caso, il certificato potrà essere attribuito primariamente al settore IAF35 e solo come settore secondario al settore IAF28 (es. Scopo di certificazione: “Acquisizione e gestione di commesse aventi per oggetto la progettazione e la realizzazione, da parte dei Soci assegnatari, di ...”).

Fatto salvo quanto scritto in merito al settore cui attribuire il certificato, laddove si configuri la situazione descritta al caso b), è necessario altresì distinguere tra le seguenti modalità operative consortili:

- b1) il Consorzio assegna esclusivamente ad associate con SGQ certificato (vincolo formalmente esplicitato nel MQ e nel SGQ): in tal caso, la durata degli audit sarà definita sulla base del numero di addetti dedicati all’attività tipicamente consortile. Non vengono pertanto previsti audit presso i cantieri assegnati alle associate con SGQ certificato (in quanto già verificati dagli Organismi di Certificazione che abbiano rilasciato la certificazione alle consorziate).

b2) il Consorzio non si impegna ad assegnare esclusivamente ad associate con SGQ certificato: il sistema di gestione implementato preveda le modalità di applicazione del sistema alle commesse affidate ai soci e le modalità di controllo dell'applicazione da parte del Consorzio. In tal caso, la durata degli audit sarà definita sulla base del numero di addetti dedicati all'attività tipicamente consortile e della necessità di svolgere audit presso i cantieri assegnati alle associate, per verificare la conformità e l'efficacia dei servizi (esempio: predisposizione PdQ, gestione NC/AC, audit qualità e sorveglianza tecnica sui cantieri), erogati dal Consorzio alle associate non certificate al fine di garantire il rispetto del SGQ nella fase di erogazione del servizio.

- Contraenti Generali:

Per Organizzazioni che operano come Contraenti Generali, devono essere rispettati e verificati i seguenti criteri:

- La certificazione del sistema di gestione per la qualità dei Contraenti Generali deve essere riferita agli aspetti gestionali del Contraente Generale nel suo complesso, in relazione alle attività svolte ai sensi del TITOLO III "CONTRAENTE GENERALE" del D. Lgs. 50/2016 coordinato con il correttivo D. Lgs. 56/2017.

- I certificati faranno riferimento alle effettive attività svolte dal Contraente Generale; si individuano due possibili situazioni:

a) il Contraente Generale svolge solamente attività di gestione: in tal caso, il certificato potrà essere attribuito primariamente al settore IAF35 e come settore secondario al settore IAF28.

b) il Contraente Generale svolge attività di gestione e realizzazione direttamente con mezzi propri e/o tramite subappalto delle attività di Progettazione e Costruzione, Direzione Lavori, Collaudo, Verifica dei Progetti ai fini della Validazione, delle quali il Contraente Generale si assume la responsabilità complessiva della buona esecuzione: in tal caso, il certificato potrà essere attribuito primariamente al settore IAF35 e come settori secondari ai settori IAF28 ed IAF34.

In ogni caso il certificato riporterà la dicitura:

"Gestione delle attività di contraente generale svolte ai sensi del TITOLO III del D. Lgs. 50/2016 coordinato con il correttivo D. Lgs. 56/2017 e s.m.i." e, in calce al certificato, la dichiarazione:

"La presente certificazione si intende riferita agli aspetti gestionali dell'impresa nel suo complesso ed è utilizzabile ai fini della qualificazione dei contraenti generali ai sensi dell'art. 197 del D. Lgs. 50/2016 coordinato con il correttivo D. Lgs. 56/2017 e s.m.i.".

Per Organizzazioni che non risultano certificate o che non abbiano precedentemente operato come Contraenti Generali, si procederà valutando la conformità secondo la ISO 9001 e conferendo alla stessa

quei settori quali IAF35, 28, 34 solo se sarà possibile verificare in sede di audit i relativi processi. Sarà possibile, inoltre, riportare i riferimenti al D. Lgs. 50/2016 coordinato con il correttivo D. Lgs. 56/2017 e s.m.i., secondo le disposizioni sopra riportate, solamente nel caso in cui l'Organizzazione avrà dato evidenza di aver predisposto idonea documentazione e procedure atte a poter operare come Contraente Generale. A seguito di successiva acquisizione di una commessa relativa alla gestione delle attività di cui al Contraente Generale, l'Organizzazione dovrà tenere prontamente aggiornato QS ZURICH AG, che eseguirà una specifica verifica atta ad accertare la corretta applicazione delle procedure adottate. Qualora nell'arco di un triennio di certificazione l'Organizzazione non avrà dato evidenza di quanto al precedente punto, la parte di scopo e i riferimenti relativi alle attività di cui al Contraente Generale verranno a decadere.

- Raggruppamenti temporanei di imprese - ATI:

Vista l'elevata frequenza di costituzione di raggruppamenti temporanei di imprese (ATI) nel mercato italiano delle costruzioni, specie di tipo orizzontale (raggruppamento fra imprese con omogenee caratteristiche produttive), si chiarisce che le ATI non sono, per loro natura, certificabili. Pertanto quanto segue si riferisce esclusivamente alle organizzazioni singole che costituiscono le stesse ATI.

Devono essere rispettati e verificati i seguenti criteri:

- il SGQ dell'organizzazione deve porre a carico della stessa un preciso obbligo di predisposizione di quanto necessario perché l'ATI orizzontale (o la società consortile costituita a valle dell'ATI), di cui è mandataria, operi in conformità ai requisiti applicabili della norma ISO 9001;
- i cantieri gestiti da un'ATI, o dalla società consortile costituita a valle dell'ATI, possono sempre essere utilizzati per la valutazione del SGQ della organizzazione che opera in qualità di mandataria dell'ATI orizzontale;
- deve essere evitato di utilizzare il cantiere di un'ATI o della società consortile costituita a valle dell'ATI per valutare il SGQ di una organizzazione che opera in qualità di mandante.

Nel caso di ATI di tipo verticale (raggruppamento fra imprese con caratteristiche produttive non omogenee), ovvero nel caso di ATI di tipo orizzontale con suddivisione formalizzata del lavoro per lotti di produzione, non si adottano particolari criteri valutativi in quanto ciascuna organizzazione applica, separatamente, il proprio SGQ.

– Esempi di criteri specifici per processi/prodotti che presentano elementi di criticità

Si riportano alcuni importanti requisiti da considerare in relazione a particolari prodotti/processi del settore delle costruzioni IAF28:

Ai sensi delle NTC entrate in vigore il 22.03.2018 e con specifico riferimento ai soli prodotti da costruzione per uso strutturale da impiegarsi nelle opere:

- Materiali e prodotti per uso strutturale (per i quali sia disponibile una norma europea armonizzata il cui riferimento sia pubblicato sulla GUCE): deve essere verificato il possesso della Marcatura CE prevista dal Regolamento UE n. 305/2011 “Prodotti da costruzione” del Parlamento Europeo e del Consiglio.(3)

3 L'elenco aggiornato è disponibile sul sito ufficiale della Commissione Europea (http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european_standards/harmonisedstandards/construction_products/index_en.htm).

- Materiali e prodotti per uso strutturale (per i quali non sia disponibile una norma europea armonizzata, ovvero la stessa ricada nel periodo di coesistenza, il cui riferimento sia pubblicato sulla GUCE): deve essere verificata la qualificazione con le modalità e le procedure indicate nel NTC 2018. E' fatto salvo il caso in cui, nel periodo di coesistenza della specifica norma armonizzata, il produttore abbia volontariamente optato per la Marcatura CE.

- Materiali e prodotti per uso strutturale (innovativi o comunque non citati nel Capitolo 11 delle NTC e non ricadenti nelle tipologie di cui sopra): deve essere verificato il possesso della Marcatura CE in conformità a Valutazioni Tecniche Europee (ETAs), ovvero (in alternativa) dovrà essere verificato il possesso di un Certificato di Idoneità Tecnica all'impiego rilasciato dal Servizio Tecnico Centrale sulla base di Linee Guida approvate dal Consiglio Superiore dei Lavori Pubblici.

Inoltre, senza riferimento regolamentare esistente:

- Prefabbricazione a piè d'opera: i controlli iniziali, durante la produzione e finali devono essere documentati e condotti secondo procedure documentate per le lavorazioni ripetitive e, negli altri casi, dettagliati nel Piano della Qualità di commessa. Le procedure devono prevedere il rispetto delle leggi vigenti.

- Produzione di calcestruzzo e malte in cantiere: per calcestruzzo strutturale, vale quanto sopra; per calcestruzzo non strutturale, devono essere effettuati controlli sulle caratteristiche funzionali di utilizzo. Infine, per tutti i prodotti da costruzione immessi sul mercato Unico Europeo ricadenti nell'ambito del Regolamento UE n. 305/2011 “Prodotti da costruzione”:

- Prodotti acquistati sul mercato: per i prodotti critici occorre che l'impresa verifichi la disponibilità ed il contenuto delle “Dichiarazioni di Prestazione” per i prodotti recanti la Marcatura CE secondo il

Regolamento UE n. 305/2011, e si rifornisca possibilmente da fornitori in possesso di certificazione di SGQ o di prodotto.

Nel seguito si elencano, a titolo esemplificativo e non limitativo, alcuni elementi da considerarsi critici ai fini strutturali:

- * ferro d'armatura (ferro presagomato, acciaio lento e/o armonico per calcestruzzo precompresso, altro);
- * calcestruzzo preconfezionato;
- * cementi e malte;
- * materiali e prodotti a base di legno;
- * componenti prefabbricati (in calcestruzzo, in acciaio, altri);
- * elementi per muratura (blocchi in calcestruzzo, laterizio, altro);
- * conglomerato bituminoso.

Per i materiali e prodotti per uso strutturale, l'impresa dovrà inoltre dimostrare di aver preso in considerazione le problematiche rilevanti quali, a puro titolo di esempio, i controlli eseguiti sui materiali critici (specifiche di acquisto e controllo di completezze e correttezza della documentazione proveniente dal fornitore) con particolare riferimento a quelli recanti marcatura CE, Attestazione da parte del Servizio Tecnico Centrale del CSLLPP (es. Centri di Trasformazione dell'acciaio), certificazione FPC (es. gli impianti di produzione di calcestruzzo con processo industrializzato) da un ente terzo indipendente, a sua volta autorizzato dal Servizio Tecnico Centrale del CSLLPP.

Spetta comunque all'impresa definire quali siano i prodotti critici in relazione alle lavorazioni eseguite e rendere disponibili le necessarie conoscenze in materia normativa.

Con riferimento a quanto sopra, si precisa che la definizione dei prodotti critici, predisposta dall'Organizzazione valutata, deve essere verificata e valutata da QS ZURICH AG al momento della verifica ispettiva.

Per gli altri prodotti, l'impresa dovrà stabilire, con le modalità più opportune, quali controlli effettuare in sede di accettazione, assicurando che il prodotto finale soddisfi sempre i requisiti richiesti.

Richiesta di Certificazione

L'azienda interessata alla Certificazione può richiedere un'offerta all'Ente, inviando il modulo "Richiesta offerta economica MOD. ROE", disponibili presso la Segreteria o sul sito web, debitamente compilati in ogni sua parte e firmati dal rappresentante legale o da un suo incaricato. Al momento della richiesta di preventivo l'Organizzazione compila anche la parte del ROE relativa all'elenco dei cantieri, presumibilmente aperti alla data prevista per la verifica di Certificazione.

Al ricevimento della richiesta di preventivo, l'Ente valuterà la congruenza tra l'attività oggetto della Certificazione e i cantieri disponibili.

Nel caso di documentazione incompleta e/o compilazione non esaustiva nei pertinenti campi, l'apertura della pratica viene rinviata fino a quando l'Organizzazione non completa la documentazione e/o la domanda.

L'offerta che verrà emessa terrà conto del numero di attività, dipendenti dell'azienda (tale scopo l'Ente richiede anche una visura camerale aggiornata) e cantieri presenti e della lontananza di questi dalla sede per la definizione dei gg/uomo necessari per lo svolgimento dell'Audit di Certificazione.

È necessario che al momento dell'Audit di Certificazione vengano visionati cantieri rappresentativi dell'attività da certificare.

Offerta per la Certificazione e Riesame della stessa

L'Ente, in base ai dati contenuti ed alla richiesta di offerta economica MOD. ROE, valuta la capacità di svolgere la commessa, esaminando lo scopo della Certificazione, le eventuali esclusioni, il numero degli addetti, l'ubicazione di eventuali sedi o cantieri, il settore IAF per cui è richiesta la Certificazione e la disponibilità di auditor dell'Ente qualificati per quel settore. Dopo aver effettuato tali valutazioni, predispone l'offerta economica per la Certificazione/i richiesta/e secondo quanto previsto dal tariffario vigente.

Nel caso di domanda di subentro il contratto e l'offerta potranno essere emessi solo successivamente all'esito positivo del riesame preliminare per l'analisi dell'accettazione della domanda di subentro.

L'Ente, avendo modo di conoscere la realtà dell'organizzazione durante l' Audit di Fase 1 si riserva di valutare la necessità di modificare la propria offerta economica qualora vengano riscontrati scostamenti rispetto ai dati ricevuti con la domanda.

Il costo dell'attività di certificazione è proporzionale al numero di giorni/uomo necessari alla valutazione del Sistema di Gestione dell'azienda ed è basato sulle dimensioni aziendali (numero di addetti, numero di cantieri e loro dislocazione geografica, in riferimento a quanto prescritto dalle norme IAF MD 5) sulla complessità dei prodotti/processi/servizi e sul tipo di Certificazione richiesta.

A tale riguardo, si ricorda che il significato del termine “addetti”, si riferisce a tutto il personale le cui attività lavorative sono connesse ai processi riportati nello scopo del certificato di SGQ. Il numero totale degli addetti per tutti i turni è il punto di partenza per la determinazione della durata dell'Audit. L'effettivo numero di addetti include il personale non permanente (stagionale, temporaneo e subappaltato) che è presente al momento della verifica ispettiva.

In ordine al computo del personale dei subappaltatori ai fini della determinazione dei giorni uomo di audit, nella fase di riesame della domanda, l'Ente procederà alla determinazione del numero di “addetti equivalenti” (al netto degli eventuali dipendenti in cassa integrazione o di solidarietà), considerando quanto dichiarato dall'Organizzazione, tramite opportuno calcolo del rapporto tra il fatturato medio dell'impresa dell'ultimo triennio e il reddito procapite di riferimento del settore.

La verifica del primo cantiere non è da considerarsi come tempo aggiuntivo rispetto ai minimi stabiliti nel documento IAF MD 5 sopra citato, per gli eventuali altri cantieri oggetto di audit si ritiene opportuno un tempo congruo per rendere efficace i sopralluoghi. Verranno invece essere computati, come aggiuntivi, tutti i tempi di trasferimento superiori ad un'ora.

L'Ente, nella predisposizione delle offerte, valuterà anche l'eventuale operatività e significatività di cantieri siti all'estero.

Nell'offerta viene specificato separatamente:

- _ il costo dell'Audit di Certificazione indicandone la durata;
- _ il costo dei due Audit di sorveglianza indicandone la durata;
- _ i giorni/uomo per l'Audit di rinnovo;
- _ eventuali spese aggiuntive (fase di preparazione, concessione della Certificazione, attività di sorveglianza, costi di trasferta dell'auditor, Audit supplementari).

A seguito dell'esito positivo del Riesame, QS ZURICH provvede a registrare l'Organizzazione nel Sistema Informativo e a comunicarle l'accettazione della richiesta di certificazione.

Una volta ricevuto il preventivo accettato dal cliente, la pianificazione dell'attività di certificazione avviene sulla base delle informazioni documentate ricevute.

Segue quindi invio del FO 303-e Data for offer preparation Management Systems a QS ZURICH da parte dell'ufficio commerciale e contestualmente del FO 210-e Job application Auditor/Expert da parte dell'ufficio pianificazione.

Criteria per la definizione dei cantieri da sottoporre a verifiche ispettive e relative metodologie di valutazione e tempi di audit

Ai soli fini della scelta dei cantieri da sottoporre a verifica si distinguono le due seguenti differenti situazioni:

- _ cantieri (siti temporanei): siti esterni nei quali esiste un'organizzazione per uno specifico progetto. Ad esempio, cantieri di costruzione impegnativi e/o di lunga durata, installazioni maggiori o attività di servizio complesse di lungo termine;
- _ attività di “lavoro esterno”: attività espletate da singole persone o piccoli gruppi della Organizzazione

presso una sede del committente, o altre sedi dallo stesso indicate, ovvero attività eseguite da unità mobili. Tipici esempi sono: servizio di Terzo Responsabile, installazione di impianti elettrici o termoidraulici non complessi e computer, piccoli cantieri edili, etc.

Il metodo di verifica e il numero dei cantieri da sottoporre a verifica ispettiva, sono stabiliti in base ai criteri riportati nei paragrafi che seguono.

Audit iniziale (Fase 1 + Fase 2) - Criteri per i tempi di audit

Devono essere rispettate contemporaneamente le seguenti condizioni:

- l'audit deve essere effettuato in sede e in cantiere. I tempi di audit sono calcolati sulla base del tariffario conformemente alle tabelle ed ai criteri di determinazione dell'auditor time stabiliti nel documento IAF MD 5 "IAF Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits", considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'azienda (sede + cantieri);
- al fine del calcolo dei tempi di audit sono ritenuti ad alto rischio tutti i processi realizzativi. Laddove si applicano dei fattori di riduzione, ci dovrà essere sempre una compensazione (+ / -) con i fattori di maggiorazione".

Tali tempi saranno incrementati in funzione del numero dei cantieri, della loro ubicazione, della loro complessità e delle evidenze documentali da verificare al momento della certificazione (Art. 5 All. B del contratto).

A tale riguardo, si ricorda che il tariffario e il citato documento IAF MD 5 specificano che:

“Il numero effettivo del personale è costituito da tutto il personale coinvolto nell'ambito della certificazione, compresi quelli che lavorano in ciascun turno. Quando è incluso nell'ambito di certificazione, deve includere anche personale non permanente (ad es. Appaltatori) e part time”.

Con riferimento a quanto precede e in ordine al computo del personale dei subappaltatori ai fini della determinazione dei giorni uomo di audit, QS ZURICH AG nella fase di riesame della domanda, procede alla verifica documentata del numero degli addetti, considerando quanto dichiarato dall'Organizzazione, (mediante opportuno calcolo del rapporto tra il fatturato medio dell'impresa dell'ultimo triennio - riferito allo scopo di certificazione - ed il reddito pro-capite di riferimento del settore - determinato convenzionalmente nella misura di 120.000 € per le opere di costruzioni generali e di 170.000 € per le opere impiantistiche).

Con la verifica del primo cantiere operativo e l'analisi di due evidenze documentali (o in alternativa di un secondo cantiere operativo) non si applicano tempi aggiuntivi rispetto ai minimi stabiliti nel tariffario e nel documento IAF MD 5 (vedi sopra); eventuali commesse aggiuntive saranno quotate almeno pari a: due ore per singolo cantiere operativo, un'ora per singola evidenza documentale. Sono computati, come aggiuntivi, tutti i tempi di trasferimento superiori ad un'ora.

Inoltre, verranno applicati i seguenti criteri:

- non sarà consentito lo svolgimento di audit della durata inferiore ad 1 giorno/uomo che normalmente si intende composto da 8 ore. La sua durata può invece essere estesa fino ad un massimo di 10 ore totali per motivate e documentate giustificazioni;
- Non sarà consentito svolgere audit utilizzando due Auditor per 0,5 giorni/uomo, salvo motivate e documentate giustificazioni.

N.B.

Ad oggi la QS (gli auditor) utilizza il software Calc-O-Matic, sviluppato per permettere un calcolo immediato dei gg/uomo per le verifiche del settore IAF 28, in base ai valori raccolti attraverso il modello ROE e tramite l'applicazione dei fattori di incremento/decremento parametrizzati in apposite tabelle di riferimento così come da IAF MD-05 ed Accredia RT-05.

Criteri per il campionamento dei cantieri

Considerando che lo scopo di certificazione farà riferimento esclusivamente ai processi realizzativi su cui l'Organizzazione intestataria ha dato evidenza di operare al momento dell'audit di certificazione, attraverso valutazione di cantieri e/o evidenze documentali, sono ritenuti validi audit presso uno stesso cantiere qualora siano effettuate all'interno dello stesso lavorazioni significative riconducibili a più processi realizzativi.

Nella valutazione iniziale non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere.

La scelta dei cantieri e delle evidenze documentali da sottoporre ad audit iniziale e relativi aspetti logistici saranno definiti da QS ZURICH AG in occasione del riesame della domanda e dell'emissione dell'offerta per le attività di certificazione. A tal proposito, l'Organizzazione è tenuta a fornire a QS ZURICH AG l'elenco delle commesse (comprensivo di tutte le informazioni necessarie per una corretta ed esaustiva analisi, quali: durata, importo e tipologia dei lavori), ricadenti nel campo di applicazione, gestite e/o in gestione nell'ultimo triennio, utilizzando l'apposita modulistica fornita.

Eventuali scostamenti significativi circa la disponibilità di cantieri attivi rispetto alla previsione iniziale devono essere prontamente segnalati dall'Organizzazione a QS ZURICH AG e al RGVI che procederanno, secondo necessità, alla ripianificazione delle attività di valutazione lasciando adeguate evidenze di quanto deciso nel Piano di Audit e/o nel Rapporto di Audit.

Inoltre, verranno applicati i seguenti criteri:

- nel corso dell'audit iniziale deve essere valutato almeno un cantiere operativo e significativo;
- una macrotipologia non può essere verificata mediante l'utilizzo di evidenze documentali;

- uno o più processi realizzativi possono essere verificati tramite l'utilizzo di evidenze documentali in accordo al presente regolamento e al Regolamento Tecnico ACCREDIA RT-05 REV.02.

- la verifica in cantiere di un'attività complessa (es. costruzione), consente di inserire nello scopo del certificato attività affini e coerenti (es. ristrutturazione, manutenzione) solo a seguito di valutazione di evidenze documentali, conseguentemente anche la verifica di evidenze documentali di un'attività complessa (es. costruzione), consente di inserire nello scopo del certificato attività affini e coerenti (es. ristrutturazione, manutenzione) solo a seguito di valutazione di ulteriori evidenze documentali.

Si precisa che in riferimento alla emergenza sanitaria da covid-19 la QS ZURICH AG assicura che le verifiche in campo sono svolte esclusivamente da auditor in possesso di green pass, con ciclo vaccinale completo o attestato di guarigione o di tampone antigenico o molecolare con esito negativo, effettuato nelle 48 ore precedenti.

In caso di esito positivo l'auditor viene immediatamente sostituito con altro audit accreditato e viene tempestivamente comunicato all'azienda (per permetterle di accettarlo o eventualmente ricusarlo).

Pre Audit facoltativo (sul campo su richiesta del cliente)

Si tratta di un audit effettuato solo su esclusiva richiesta dal cliente, prima dell'esecuzione delle attività di certificazione previsto dai Regolamenti generali e dal presente specifico.

Il pre-audit deve essere svolto prima dell'audit di certificazione e può includere un esame preliminare della documentazione di sistema da eseguire presso l'organizzazione.

La richiesta da parte dell'organizzazione di un audit preliminare ha come obiettivo la valutazione del suo grado di idoneità ad affrontare l'iter di certificazione, l'eventuale applicabilità di norme e requisiti legislativi relativi al prodotto o servizio, l'eventuale non applicabilità di particolari requisiti normativi relativi al sistema qualità.

Tale attività può consentire all'organizzazione stessa di precisare il campo di applicazione del proprio SGQ, di individuare eventuali carenze nella documentazione e/o nell'attuazione del SGQ.

I risultati del preaudit sono registrati dal RGVI nel rapporto di preaudit, consegnato in copia all'organizzazione.

L'organizzazione è libera di decidere se e quando continuare l'iter di certificazione o di interrompere il rapporto contrattuale dopo il pre-audit.

I contenuti di tale rapporto non hanno influenza sull'esito e sulla durata dell' eventuale successivo audit di certificazione.

Pianificazione dell'Audit

L'audit di prima certificazione è svolto dall' Ente in due fasi: Audit di Fase I e Audit di Fase II.

L' intervallo di tempo tra i due audit è pari a max 6 mesi. Nella determinazione di tale intervallo, l' Ente considera le esigenze dell'organizzazione per risolvere tutte le anomalie emerse in Fase I.

L'Ente, ricevuti il contratto e l'offerta firmati dall'azienda, provvede a contattare l'Organizzazione per la pianificazione dell'Audit. L'attività di verifica deve essere effettuata in sede e in cantiere.

Al momento della comunicazione del team di Audit, nel caso sia presumibile che i cantieri precedentemente comunicati siano chiusi, viene richiesto nuovamente all'Organizzazione di comunicare i cantieri attivi nel periodo presumibile di effettuazione di Audit attraverso la compilazione di specifico modello.

Ogni eventuale cambiamento e scostamento dalla pianificazione iniziale verrà prontamente preso in carico dall'Ente , che provvederà a pianificare nuovamente le attività di valutazione.

È necessario che al momento dell'Audit di Certificazione vengano visionati cantieri rappresentativi dell'attività con le modalità riportate nel seguente paragrafo 3.6.

Audit di Fase I

L'audit di Fase 1 è finalizzato a valutare l'adeguatezza del sistema documentale in relazione al campo di applicazione della certificazione e ad accertare se l'Organizzazione è pronta per la Fase 2.

In particolare deve essere eseguito 1 per:

- sottoporre ad audit la documentazione del SGQ dell'Organizzazione;
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito dell'Organizzazione e intraprendere uno scambio di informazioni con il personale dell'Organizzazione al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2;
- completare l'identificazione dell'Organizzazione, del contesto in cui opera, degli aspetti e dei rischi legati alle sue attività, e conseguente determinazione di quelli significativi;
- riesaminare lo stato e la comprensione dell'Organizzazione riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento all'identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del SGQ;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del SGQ, i processi e la/e localizzazione/i dell'Organizzazione, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi;
- confermare e riesaminare i dati e le risorse necessarie per la pianificazione e conduzione dell'audit di Fase 2;

- mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del SGQ e delle attività del sito dell'Organizzazione, con riferimento a possibili aspetti significativi;
- valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del SGQ fornisca l'evidenza che l'Organizzazione è pronta per l'audit di Fase 2.

La Fase 1 viene di norma condotta presso la sede dell'Organizzazione, a tutela della riservatezza della documentazione e per facilitare la raccolta e l'analisi delle informazioni.

Nei casi di piccole dimensioni dell'Organizzazione, con processi semplici e/o tradizionali, previo accordo con l'Organizzazione, il riesame di adeguatezza del SGQ (Fase 1) viene svolto su base documentale

presso la nostra sede.

Al termine della Fase 1 l'auditor rilascia all'Organizzazione il rapporto di audit di Fase 1 ed eventuali osservazioni riscontrate incluse quelle che potrebbero essere classificate come non conformità durante l'audit di Fase 2.

Le azioni intraprese dall'Organizzazione per la risoluzione di tali osservazioni sono, generalmente, verificate durante l'audit di Fase 2.

Audit di Certificazione (Fase II)

L'audit deve essere effettuato in sede e in cantiere. I tempi di audit sono calcolati sulla base del tariffario conformemente alle tabelle ed ai criteri di determinazione dell'auditor time stabiliti da IAF nel documento MD 5 "IAF Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits", considerando l'organico complessivo dei lavoratori dell'azienda (sede + cantieri).

Nel corso dell'Audit di Certificazione (Fase II) deve essere valutato almeno 1 cantiere operativo che si trovi in uno stadio di avanzamento dei lavori significativo.

Per quanto riguarda la valutazione delle "Attività di lavoro esterno", è necessario effettuare almeno una verifica ispettiva di un sito operativo, per ogni attività associata ad una specifica tipologia di opera. Una attività associata ad una tipologia di opera oggetto di valutazione può essere verificata tramite l'utilizzo di evidenze documentali.

L'Ente mantiene adeguate registrazioni dell'avvenuto accertamento della sussistenza di tali condizioni particolari. In ogni caso, non è possibile rilasciare certificazioni in assenza di verifiche in cantiere o di attività di lavoro esterno.

L'audit di Fase 2 da condursi presso l'Organizzazione è effettuato dopo esito positivo dello Fase 1, al fine di verificare sul campo l'applicazione del SGQ, così come documentato nello Fase 1, in conformità alle prescrizioni della normativa di riferimento.

L'audit di Fase 2 non può essere eseguito oltre i 3 mesi dalla data di effettuazione dell'audit di Fase 1.

Trascorso tale termine e comunque quando cambiano le condizioni verificate nell'audit di Fase 1, QS ZURICH dovrà eseguire un secondo audit di Fase 1 prima di procedere all'audit di valutazione. QS ZURICH verificata la disponibilità dell'Organizzazione richiedente a ricevere l'audit, definisce e comunica all'Organizzazione il piano di audit.

All'inizio dell'audit il Gruppo di audit effettua una riunione di apertura con l'Organizzazione al fine di:

- chiarire le modalità di svolgimento dell'audit;
- stabilire un canale ufficiale per le comunicazioni fra il Gruppo e l'Organizzazione;
- stabilire quanto altro necessario per l'effettuazione della verifica.

Al termine della verifica, il Gruppo di audit rende note, in sede di riunione di chiusura e alla presenza della Direzione dell'Organizzazione richiedente, le conclusioni in merito alla rispondenza del SGQ dell'Organizzazione rispetto al modello di riferimento, precisando gli eventuali scostamenti riscontrati e le eventuali osservazioni per il miglioramento.

L'Organizzazione in tale sede ha l'opportunità di confrontarsi con il Gruppo di audit, di chiarire la propria posizione su quanto presentato e proporre le eventuali azioni correttive ed esprimere eventuali riserve in merito alle conclusioni dell'audit.

L'esito della valutazione di audit viene documentato in un Rapporto di audit, predisposto dal Gruppo di audit, che evidenzia gli eventuali scostamenti rispetto ai requisiti del modello di SGQ applicabile e le eventuali osservazioni formulate ai fini del miglioramento.

Tale rapporto viene consegnato ufficialmente dal Responsabile del Gruppo di audit all'Organizzazione nell'ambito della riunione di chiusura.

QS ZURICH, ricevuto il Rapporto dal Responsabile del Gruppo, se ritiene di apportare modifiche, informa l'Organizzazione per iscritto.

NC-OSSERVAZIONI-classificazione

Per non conformità maggiore si intende l'assenza di uno o più di elementi della norma di riferimento o una situazione che genera dubbi significativi circa la capacità del sistema di conseguire gli obiettivi predisposti, con particolare riferimento al soddisfacimento degli aspetti cogenti e ai requisiti del prodotto.

Per non conformità minore si intende l'incapacità di soddisfare uno dei requisiti della norma di riferimento che, basandosi sul giudizio e l'esperienza, non genererà verosimilmente un non funzionamento del SGQ o una riduzione della capacità del sistema di garantire processi e prodotti in condizioni controllate.

Per osservazione si intende la formulazione di indicazioni per il miglioramento del SGQ dell'organizzazione. L'osservazione non è vincolante per l'organizzazione.

In caso di **NC minori oppure OSS** l'Organizzazione valutata deve informare per iscritto QS ZURICH, entro 30 giorni dalla data di effettuazione dell'audit, delle azioni correttive stabilite e dare successivamente evidenza documentata (nel corso del successivo audit) della loro effettuazione.

QS ZURICH valuta le azioni correttive proposte dall'Organizzazione e, qualora non accetti le proposte di risoluzione delle non conformità rilevate relativamente ai tempi e ai modi di effettuazione delle stesse, ne informa per iscritto l'Organizzazione.

In presenza di non conformità maggiori il processo di certificazione viene momentaneamente interrotto. La PEC di conferma rilievi all'organizzazione viene inviata entro 10 gg.

Nel caso di **non conformità maggiori** il trattamento della non conformità e le relative azioni correttive, **con evidenze oggettive allegare**, vanno inviate entro 30 GG dalla fine dell'audit di Fase 2; QS ZURICH si riserva di eseguire un audit supplementare per accertare la corretta applicazione delle azioni correttive e riattivare il processo di certificazione.

Qualora il termine dei 30 GG non possa essere soddisfatto il SGQ dell'Organizzazione potrà essere sottoposto a un audit completo entro i 6 (sei) mesi dalla data di audit di Fase 2.

I suddetti termini possono essere, in casi particolari (es. transizione a nuove edizioni della norma), variati, a giudizio di QS ZURICH, su richiesta motivata dell'Organizzazione.

Il rapporto di audit di Fase 1 e Fase 2, assieme ad altre informazioni pertinenti riguardanti la pratica dell'organizzazione, vengono sottoposti alla delibera del V.P. ed a quella di QS ZURICH per valutare la conformità alla norma 9001 dell'Organizzazione. A seguito della delibera con parere positivo QS ZURICH emette il certificato e/o conferma la certificazione.

Evidenze di audit

Oltre alle evidenze oggettive specifiche in relazione alla conformità alla norma ISO 9001, devono essere rese disponibili dall'Organizzazione ed acquisite da QS ZURICH AG almeno le seguenti evidenze (secondo applicabilità):

- Norme cogenti di settore (es. individuazione delle prescrizioni di legge/normative applicabili, elenco controllato e sue modalità di aggiornamento e diffusione, evidenze sulla conoscenza delle leggi/normative applicabili, evidenze di applicazione);
- Avvenuta effettuazione di audit interni, comprensivi di attività di cantiere;
- Avvenuta effettuazione del Riesame della Direzione;
- Esistenza della documentazione di pianificazione e controllo della documentazione, correttamente compilata e verifica sua adeguatezza in riferimento all'attività o tipologia di opera oggetto di valutazione (es. Cronoprogramma, Piani della Qualità, Giornale Lavori – Piano dei Controlli. I Piani della Qualità dovranno avere un grado di aggiornamento e di approfondimento correlato alla rilevanza economica e tecnica della commessa. Per lavori ricorrenti, i Piani potranno essere basati su documenti standard. Il Piano dei controlli è l'elemento più significativo del Piano della qualità e presuppone l'analisi dettagliata delle fasi operative. Per lavori elementari e ridotti, i Piani della Qualità possono coincidere con i soli Piani di Fabbricazione e Controllo);
- Contratto stipulato con il Committente (es. Certificato/Dichiarazione di regolare esecuzione, nei casi di lavori ultimati);
- Riesame del contratto in corso d'opera gestito in maniera documentata (es. verifica Capitolato, gestione Perizie di variante, varianti tecniche senza aumenti di spesa, ordini di servizio della Direzione Lavori, reclami/contenziosi del Cliente);
- Prove di funzionalità e di collaudo, opportunamente registrate;
- Controllo della produzione - Validazione (es. produzione di calcestruzzo in cantiere, realizzazione di giunzioni saldate in acciaio e di giunzioni plastiche, impermeabilizzazioni, applicazioni di sistemi anticorrosivi - es. verniciature, realizzazioni di giunti in cavi elettrici, produzione di malte in cantiere, stesa conglomerato bituminoso, demolizioni con esplosivo);
- Competenze e qualifiche del personale (es. definizione/individuazione/evidenze delle competenze e qualifiche del personale rispetto ai requisiti cogenti – a titolo esemplificativo e non esaustivo rif. DM 37/2008, NTC 2018, D.Lgs. 81/2008 – ed ai requisiti definiti dall'Organizzazione);
- Esistenza di mezzi ed attrezzature idonee (adeguate alle necessità di cantiere, vuoi di proprietà dell'impresa, vuoi acquisite in nolo, in funzione dello sviluppo temporale delle attività dei cantieri);
- Subappalto/fornitori (es. presenza di chiare e valide clausole contrattuali, i documenti di sistema devono specificare come si effettuano i controlli);
- Prodotti critici (individuazione dei prodotti critici in relazione alle lavorazioni in essere, relativi controlli, presenza di dichiarazioni di conformità – l'impresa dovrà verificare la presenza delle

“Dichiarazioni di Prestazione” per i prodotti oggetto di Marcatura CE secondo il Regolamento (UE) N. 305/2011 per la commercializzazione dei prodotti da costruzione);

- Identificazione univoca del prodotto, tenuta sotto controllo e relative registrazioni;
- Identificazione e rintracciabilità dei materiali messi in opera (es. corrispondenza tra progetto e opera in fase di realizzazione e/o realizzata, verifica delle tempistiche e delle modalità di controllo previste dalle Leggi applicabili in materia – a titolo esemplificativo e non esaustivo rif. DM 37/2008, NTC 2018 D.Lgs. 81/2008 – prima della messa in opera e in corso d’opera);
- Strumenti di misura (es. elenco strumenti di misura, procedure di gestione e controllo strumenti di misura, procedure conferma metrologica);
- Proprietà che appartengono ai clienti;
- Documenti di valutazione dei rischi e di pianificazione della Sicurezza di sede e cantieri, in conformità alle prescrizioni di legge applicabili (es. POS, PSC, DUVRI, PIMUS, accertamento delle attività/lavorazioni riportate nel POS con il programma lavori e i rapportino di cantiere).

Delibera tecnica della certificazione o della ricertificazione

Ad esito positivo dell’organo deliberante, l’Organizzazione è iscritta in tempo reale nel “Registro delle Organizzazioni Certificate”.

I documenti che attestano l’esito della delibera sono:

- _ verbale di valutazione e riesame della pratica da parte del V.P.
- _ una scheda di sorveglianza cliente riportante il piano di mantenimento approvato in sede di delibera
- _ un certificato con validità triennale che riporta: un numero identificativo con la corrispondente revisione, la ragione sociale dell’organizzazione con relativo/i sito/i operativo ed indirizzo/i, la norma di riferimento e il regolamento ACCREDIA RT05 REV. 02 con revisione, il campo di applicazione, il settore IAF, la data di emissione che coincide con la data di delibera della certificazione, la data di scadenza, il logo dell’organismo di accreditamento, la firma del Legale Rappresentante di QS ZURICH AG.

Verranno inoltre inviati all’organizzazione i marchi di certificazione e le proposte di composizione per il loro utilizzo.

Su richiesta delle parti interessate, l’Ente fornisce copia conforme e dichiarazione firmata dall’amministratore circa il certificato rilasciato.

Rilascio della Certificazione

Quando la certificazione viene concessa, QS ZURICH emette il Certificato che definisce in particolare:

- ragione sociale ed indirizzo della Sede e delle Unità Operative per le quali viene richiesta la certificazione;
- la normativa di riferimento;
- il campo e i limiti di applicazione del SGQ per il quale viene rilasciata la certificazione;
- la data di rilascio e la durata della validità della certificazione.

La certificazione non viene in ogni caso concessa qualora si riscontrino:

- non conformità maggiori;
- non conformità del prodotto/servizio relative a requisiti cogenti.

Nel caso di non concessione della certificazione vengono comunicate per iscritto all'Organizzazione richiedente le ragioni di tale decisione, precisando gli scostamenti rispetto ai requisiti richiesti per la certificazione del modello di SGQ prescelto che l'Organizzazione si deve impegnare a correggere entro il termine di tempo proposto dall'Organizzazione e accettato da QS ZURICH.

In questo caso QS ZURICH decide se è necessaria, alla scadenza indicata, un altro audit di valutazione oppure se è sufficiente una dichiarazione scritta dell'Organizzazione richiedente, accompagnata da una adeguata documentazione, che le azioni correttive sono state attuate.

Tale attuazione potrà essere verificata in occasione del primo audit di sorveglianza.

L'Organizzazione richiedente che non accetti la decisione presa da QS ZURICH può richiedere ad QS ZURICH un supplemento di indagine, esponendo le ragioni del proprio dissenso.

A seguito del rilascio della certificazione, QS ZURICH iscrive l'Organizzazione nel Registro delle Organizzazioni in possesso di certificazione QS ZURICH e trasmette tali informazioni agli organismi (nazionali e internazionali) con i quali QS ZURICH ha accordi di mutuo riconoscimento. Il registro riporta il nome dell'Organizzazione, la localizzazione geografica, il riferimento normativo del SGQ, il campo di applicazione e lo stato di validità della certificazione.

Tale registro, aggiornato con frequenza almeno trimestrale, è reso disponibile sul sito internet.

Su richiesta scritta di qualunque parte, QS ZURICH fornisce i mezzi per confermare la validità della certificazione.

QS ZURICH, a seguito della sua adesione e/o di accordi di riconoscimento con organizzazioni nazionali o internazionali oppure per specifici schemi di certificazione, può emettere ulteriori certificati oltre al certificato QS ZURICH relativo allo schema base certificativo.

I certificati di conformità rilasciati a seguito di valutazioni condotte nel rispetto delle prescrizioni di cui al RT 05 rev. 2 sono redatti in accordo alle disposizioni del predetto regolamento. In particolare saranno indicati i riferimenti legislativi applicabili (articolo 84 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e Linee Guida ANAC applicabili).

MANTENIMENTO E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

La validità della certificazione è di 3 (tre) anni dalla data di emissione del certificato.

Costituiscono eccezione alla predetta regola, per effetto dell'avvenuta pubblicazione in data 15/09/2015 della norma ISO 9001:2015 e del conseguente avvio del periodo "transitorio" di coesistenza di tale edizione della norma con quella precedente (ISO 9001:2008), per tutti i certificati QS ZURICH emessi dopo il 14/09/2015 ai sensi della norma ISO 9001:2008. Per tali certificati, la validità temporale sarà limitata, in accordo alle disposizioni regolamentari in materia, al 14/09/2018 tuttavia, in seguito alla fase di adeguamento della certificazione alla ISO 9001:2015, verrà ripristinata la validità originale del certificato.

Mantenimento della certificazione

QS ZURICH attua audit di sorveglianza del SGQ dell'Organizzazione in possesso di certificazione al fine di verificare il mantenimento della conformità ai requisiti certificati.

Tale sorveglianza avviene mediante audit la cui frequenza è almeno annuale.

La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 6 o 12 (sei o dodici) mesi dall'ultimo giorno dell'audit di Fase 2.

Nel periodo di validità della certificazione, 3 (tre) anni, vengono eseguite n. 2 (due) o 3 (tre) sorveglianze.

Qualora espressamente richiesto dall'organo deliberante la certificazione QS ZURICH e a fronte di chiare e fondate motivazioni, QS ZURICH si riserva la possibilità di variare detta programmazione.

Ogni audit di sorveglianza deve riesaminare parte dei processi dell'Organizzazione, affinché tutti i processi, relativamente al SGQ, vengano riesaminati entro ogni ciclo di 3 (tre) anni.

All'azienda viene comunicata la verifica e viene chiesto di compilare l'allegato modulo "Richiesta offerta economica MOD. ROE, debitamente compilato in ogni sua parte e firmati dal rappresentante legale o da un suo incaricato. Nel ROE l'azienda elencherà i cantieri, presumibilmente aperti alla data prevista per la verifica di sorveglianza ed allegherà altresì un camerale per la verifica dei dipendenti e delle attività.

Al ricevimento del ROE, l'Ente valuterà la congruenza tra l'attività oggetto della sorveglianza e i cantieri disponibili e di quanto controllato nella verifica precedente a mezzo della pianificazione triennale ed effettuerà la definizione dei gg uomo e delle date di verifica.

Nel caso di documentazione incompleta e/o compilazione non esaustiva nei pertinenti campi, l'apertura della pratica viene rinviata fino a quando l'Organizzazione non completa la documentazione e/o la domanda.

L'offerta che verrà emessa terrà conto del numero di attività, dipendenti dell'azienda (tale scopo l'Ente richiede anche una visura camerale aggiornata) e cantieri presenti e della lontananza di questi dalla sede per la definizione dei gg/uomo necessari per lo svolgimento dell'Audit di Sorveglianza.

Il programma di audit di sorveglianza deve comprendere almeno:

- audit interni e riesami da parte della Direzione;
- un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità identificate durante il precedente audit;
- trattamento dei reclami;
- efficacia del SGQ nel conseguimento degli obiettivi;
- avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
- controllo operativo continuo delle attività;
- riesame di ogni modifica.

Gli audit di sorveglianza sono normalmente preannunciati con un minimo di 15 (quindici) giorni solari attraverso l'invio di una comunicazione.

L'organizzazione ha diritto di chiedere la sostituzione dell'auditor qualora vi fossero motivati conflitti di interesse entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della notifica.

QS ZURICH, durante l'attività di sorveglianza, attua un appropriato controllo sull'uso, da parte dell'Organizzazione, della certificazione QS ZURICH.

L'audit periodico di mantenimento prevede almeno una verifica in cantiere/sito, in modo tale che, nell'arco di tempo di validità della certificazione (che comprende i due audit di sorveglianza e l'audit di rinnovo), tutti i processi realizzativi, indipendentemente dalle tipologie di opere, rientranti nello scopo di certificazione siano sottoposti a verifica.

Data la particolarità del settore, sono ammesse, limitatamente alle sole attività di cantiere, tolleranze di + 3 mesi sugli intervalli degli audit di mantenimento per tener conto di eventuali periodi d'inattività delle imprese coinvolte.

Le date entro le quali devono essere effettuati gli audit di mantenimento sono riportate nel programma triennale di audit, e sul contratto che QS ZURICH AG trasmette all'Organizzazione. Gli eventuali scostamenti dalle periodicità, sopra specificati e stabiliti nel programma triennale di audit per il mantenimento della certificazione, ammessi solo entro la tolleranza sopra indicata, devono essere

concordati preventivamente con QS ZURICH AG e non modificano le date già stabilite degli audit successivi.

La periodicità e l'estensione degli audit di mantenimento possono essere modificate da QS ZURICH AG (con delibera del Comitato Tecnico) sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite, tali modifiche sono comunicate all'Organizzazione.

In ogni audit di sorveglianza, al fine di rendere più efficace l'audit, uno o più processi realizzativi possono essere verificati anche tramite l'utilizzo di evidenze documentali.

Nota bene:

In caso di accertata assenza di cantieri attivi in Italia e all'estero e limitatamente ad una sola possibilità nell'arco del triennio di validità del certificato, QS ZURICH AG potrà effettuare comunque l'audit di sorveglianza nei tempi sopra indicati, verificando i processi realizzativi mediante l'utilizzo di evidenze significative documentali che possano assicurare la funzionalità ed efficacia del SGQ.

In questo caso, l'Organizzazione deve fornire apposita dichiarazione, firmata dal Legale Rappresentante, che contenga la seguente clausola:

“Il sottoscritto, consapevole della responsabilità e delle pene stabilite dalla legge per false attestazioni e che mendaci dichiarazioni, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi, oltre a comportare la decadenza dei benefici eventualmente conseguiti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera (art. 75 DPR 445/2000), costituiscono reato punito ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia (art. 76 DPR 445/2000), sotto la sua responsabilità dichiara che i fatti, stati e qualità riportati nella presente comunicazione corrispondono a verità”.

QS ZURICH AG manterrà adeguate registrazioni dell'avvenuto accertamento della insussistenza di tale condizione particolare (mancanza cantiere) mediante l'acquisizione della dichiarazione sopra citata. QS ZURICH AG si riserva inoltre la possibilità di effettuare, con preavviso minimo, audit aggiuntivi rispetto a quelli previsti dal programma triennale, presso l'Organizzazione:

- nel caso gli pervengano reclami e segnalazioni, ritenute particolarmente significative, relative alla non rispondenza del SGQ ai requisiti della norma di riferimento e al presente Regolamento;
- in relazione a cambiamenti intervenuti nell'Organizzazione;
- ad Organizzazioni cui è stata sospesa la certificazione.

Le spese relative a audit senza preavviso, ove vengano riscontrate carenze e scostamenti rispetto ai requisiti applicabili, sono a carico dell'Organizzazione certificata.

Nel caso in cui, nel corso di audit di sorveglianza emergano non conformità maggiori, queste devono

essere risolte (o tramite esame di documentazione aggiuntiva o tramite visita supplementare) comunque entro 3 mesi dalla data della visita; nel caso in cui ciò non sia possibile, QS ZURICH provvederà a sospendere il certificato e poi revocarlo.

L'Organizzazione in sede di sorveglianza ha l'opportunità di confrontarsi con il Gruppo di audit, di chiarire la propria posizione su quanto presentato e proporre le eventuali azioni correttive ed esprimere eventuali riserve in merito alle conclusioni dell'audit.

L'esito della valutazione di audit viene documentato in un Rapporto di audit, predisposto dal Gruppo di audit, che evidenzia gli eventuali scostamenti rispetto ai requisiti del modello di SGQ applicabile e le eventuali osservazioni formulate ai fini del miglioramento.

Tale rapporto viene consegnato ufficialmente dal Responsabile del Gruppo di audit all'Organizzazione nell'ambito della riunione di chiusura.

L'Organizzazione valutata deve informare per iscritto QS ZURICH, entro 5-10 giorni dalla data di effettuazione dell'audit, delle azioni correttive stabilite e dare in caso di NC maggiori evidenza oggettiva entro 3 mesi, in modo da permetterne la valutazione dell'azione correttiva proposta.

Per le NC minori è sufficiente che l'organizzazione informi per iscritto QS ZURICH, entro 5-10 giorni dalla data di effettuazione dell'audit, delle azioni correttive stabilite e l'auditor ne valuta l'efficacia nel corso del successivo audit.

QS ZURICH valuta le azioni correttive proposte dall'Organizzazione e, qualora non accetti le proposte di risoluzione delle non conformità rilevate relativamente ai tempi e ai modi di effettuazione delle stesse, ne informa per iscritto l'Organizzazione.

Per non conformità maggiore si intende l'assenza di uno o più di elementi della norma di riferimento o una situazione che genera dubbi significativi circa la capacità del sistema di conseguire gli obiettivi predisposti, con particolare riferimento al soddisfacimento degli aspetti cogenti e ai requisiti del prodotto.

Per non conformità minore si intende l'incapacità di soddisfare uno dei requisiti della norma di riferimento che, basandosi sul giudizio e l'esperienza, non genererà verosimilmente un non funzionamento del SGQ o una riduzione della capacità del sistema di garantire processi e prodotti in condizioni controllate.

Per osservazione si intende la formulazione di indicazioni per il miglioramento del SGQ dell'organizzazione. L'osservazione non è vincolante per l'organizzazione.

La sospensione ufficiale viene comunicata da QS ZURICH all'Organizzazione per mezzo di lettera raccomandata o Pec, indicando le condizioni alle quali può essere revocata.

La sospensione comporta la temporanea cancellazione dell'Organizzazione dall'Elenco delle Organizzazioni con certificazione QS ZURICH del sistema di gestione qualità e dalla banca dati ANAC entro 5 gg dalla PEC.

La sospensione è revocata solo quando QS ZURICH abbia accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati.

Qualora il provvedimento di sospensione non possa essere annullato entro 6 (sei) mesi, QS ZURICH procederà alla revoca della certificazione.

In occasione degli audit di sorveglianza, qualora formalmente e preventivamente richiesto ad QS ZURICH dall'Organizzazione certificata, potrà essere eseguita la verifica di transizione all'edizione 2015 della norma ISO 9001. Tale audit si svolgerà secondo le modalità sopra descritte e con tempistiche che QS ZURICH si riserverà di rivalutare con possibili incrementi fino ad un massimo del 20% sui tempi totali.

Qualora nel corso di tali audit siano riscontrate, in riferimento ai nuovi requisiti della norma ISO 9001, una o più Non Conformità il cui peso o numero, sia tale da comportare un esito insoddisfacente dell'audit, il processo di certificazione di adeguamento a detti requisiti verrà momentaneamente interrotto, bloccando la valutazione della certificabilità dell'Organizzazione, fino a che non siano rese disponibili da quest'ultima, evidenze circa la risoluzione delle carenze rilevate.

Nel caso in cui la risoluzione di tali Non Conformità richiedesse tempi superiori a 12 (dodici) mesi la riattivazione del processo di certificazione del SGQ dell'Organizzazione è subordinata all'effettuazione, da parte di QS ZURICH, di una visita suppletiva in campo, finalizzata a verificare la positiva chiusura della/e Non Conformità e l'efficacia della/e relativa/e Azione Correttiva/e.

Qualora i tempi necessari alla risoluzione delle suddette Non Conformità richiedesse il superamento del termine del 15.09.2018, l'Organizzazione dovrà comunicarlo formalmente ad QS ZURICH che, nonostante il decadimento della certificazione in essere a tale data (ai sensi dell'edizione 2008 della norma ISO 9001), avrà la possibilità di mantenere valida la visita di transizione eseguita e quindi, riattivare il processo di certificazione sottoponendo l'Organizzazione alla delibera QS ZURICH, per valutarne la certificabilità, se avrà modo di approvare le proposte di risoluzione delle non conformità e di verificarne l'attuazione e l'efficacia, entro 3 mesi dal suddetto termine.

I tempi di tali proroghe possono essere, in casi particolari variati, a giudizio di QS ZURICH, su richiesta motivata dell'Organizzazione.

Rinnovo della Certificazione

Il rinnovo della certificazione è effettuato alla scadenza di ogni triennio e comporta l'effettuazione da parte di QS ZURICH di un audit di rinnovo presso l'Organizzazione svolto, di regola, secondo gli stessi criteri previsti per la Fase 2.

Il preventivo del triennio successivo viene inviato all'azienda in tempi congrui (almeno 30-40 gg prima).

In particolare l'audit di rinnovo prende in considerazione i seguenti aspetti:

- l'efficacia del SGQ nel suo complesso tenuto conto delle variazioni interne ed esterne, la sua continua pertinenza ed applicabilità per il campo di applicazione della certificazione;
- l'impegno dimostrato, nell'arco del triennio di certificazione, a mantenere l'efficacia e il miglioramento del SGQ al fine di migliorare le prestazioni complessive;
- se l'operatività del SGQ contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'Organizzazione;
- il riesame della documentazione del SGQ.

In presenza di modifiche significative del SGQ QS ZURICH può ritenere necessario effettuare un audit di Fase 1 prima di eseguire l'audit di rinnovo di Fase 2.

L'audit di rinnovo si deve concludere positivamente in tempo utile per permettere l'approvazione da parte di QS ZURICH della proposta di rinnovo e la conseguente riemissione del certificato.

Questo comporta di pianificare l'audit di rinnovo nei 6 (sei) mesi precedenti la scadenza del certificato e comunque di eseguirlo almeno un mese prima della data di scadenza.

In presenza di situazioni di non conformità dovranno essere stati attuati sia gli specifici trattamenti di tali non conformità, sia le relative analisi delle cause ed azioni correttive (in caso di NC maggiori evidenze oggettive) prima della scadenza della certificazione.

Quando l'Organizzazione non ottemperi al soddisfacimento di tale tempistica e quindi non ottenga la riemissione del certificato entro i termini di scadenza la relativa certificazione deve intendersi scaduta dal giorno successivo alla data di scadenza riportata nel certificato.

Al termine del triennio, QS ZURICH invierà quotazioni di rinnovo relative al successivo periodo di validità della certificazione.

L'audit di rinnovo prevede almeno un audit in cantiere/sito per un processo realizzativo di cui allo scopo di certificazione. A tal proposito, QS ZURICH AG richiede l'elenco delle commesse ricadenti nel campo di applicazione, gestite e/o in gestione nell'ultimo triennio.

Con riferimento ai criteri da seguire in occasione degli audit di rinnovo della certificazione, devono essere rispettate contemporaneamente le seguenti condizioni:

- l'audit deve essere effettuato in sede e in cantiere. I tempi di audit sono calcolati sulla base del tariffario conformemente alle tabelle ed ai criteri di determinazione dell'auditor time stabiliti dal

documento IAF MD 5 “IAF Mandatory Document For Duration of QMS and EMS Audits” (rif. cap. 3 del presente documento), considerando l’organico complessivo dei lavoratori dell’impresa (sede + cantiere). Tali tempi saranno incrementati in funzione della complessità dei cantieri da verificare (es. cantieri con numerose attività appaltate);

- la verifica in cantiere di un’attività complessa (es. costruzione) consente di mantenere nello scopo del certificato attività affini e coerenti (es. ristrutturazione) solo a seguito di valutazioni di evidenze documentali;

- non sono ammesse proroghe alle scadenze dei certificati;

- il riesame completo del sistema di gestione per la qualità, da effettuarsi in funzione della conferma per il triennio successivo, deve essere completato con sufficiente anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato. In caso contrario, non essendo ammesse proroghe alla scadenza dei certificati, gli stessi perdono la loro validità al momento della scadenza.

Affinché l’iter di rinnovo venga concluso in tempo utile rispetto alla scadenza del certificato per permettere l’eventuale gestione e la positiva verifica di chiusura/correzione delle non conformità e dell’attuazione ed efficacia delle relative azioni correttive, l’approvazione da parte del Comitato Tecnico della proposta di rinnovo e la conseguente riemissione del certificato, il relativo audit deve essere realizzato con debito anticipo. La data entro la quale deve essere effettuato l’audit di rinnovo è riportata nel programma triennale di audit per il mantenimento della certificazione, che QS ZURICH AG ha trasmesso all’Organizzazione al rilascio o al precedente rinnovo del certificato.

Nel caso di rinnovo avvenuto a seguito della scadenza della certificazione, QS ZURICH AG potrà ripristinare la medesima entro un anno, accertandosi di comunicare nella banca dati di ACCREDIA la data effettiva corrispondente alla presa decisione di rinnovo della certificazione da parte del Comitato Tecnico (cioè la data di riattivazione del certificato), mentre la data di scadenza resterà quella basata sul ciclo di certificazione precedente.

Pertanto nel caso di audit(visita) e delibera di rinnovo dopo la scadenza del certificato oppure delibera di rinnovo dopo la scadenza del certificato si applicano i criteri di rinnovo stabiliti nella Circolare ACCREDIA n. 28/2016 del 07.10.2016 e riportati nel REG-CSG, in sintesi:

- Entro 6 mesi: audit con i tempi del rinnovo;
- Tra 6 mesi e 1 anno: audit di stage 2, con tempi almeno pari a quelli del rinnovo;
- Dopo 1 anno: certificazione iniziale (stage 1 + stage 2).

In casi di accertate e gravi difficoltà dell'Organizzazione nel disporre di cantieri operativi in occasione del periodo previsto per l'audit di rinnovo e previa comunicazione, a cura dell'Organizzazione, di tale situazione a QS ZURICH AG, si procede comunque con l'audit nei tempi previsti (entro la scadenza del certificato), sia pur limitandosi, solo per ciò che attiene alle verifiche connesse alle attività di cantiere, alla valutazione dei documenti di registrazione. Ad esito positivo dell'audit nei termini sopra descritti QS ZURICH AG potrà proporre al proprio Comitato Tecnico, il rilascio del rinnovo della certificazione, subordinato tuttavia all'effettuazione di un **audit di followup**, non appena l'Organizzazione avrà comunicato l'avvio di attività di cantiere e comunque **entro sei mesi dal rinnovo** della certificazione. Alla scadenza dei sei mesi concessi per effettuare il followup, prima di procedere con la revoca del certificato, QS ZURICH AG procede con la **sospensione del certificato per un periodo non superiore ad 1 mese**.

Si evidenzia che, per confermare lo scopo di certificazione, per ciascuna macrotipologia, i **processi realizzativi relativi ad attività complesse**, devono essere stati **oggetto di verifica almeno due volte in un cantiere operativo**. È possibile valutare, nei casi di mancanza di nuove commesse in essere per la specifica macrotipologia, un'evidenza documentale in sostituzione di un cantiere operativo, nel periodo che intercorre dalla certificazione iniziale al rinnovo o dal rinnovo al rinnovo successivo. Questo criterio di conferma, nel caso di scopo di certificazione con soli processi realizzativi affini e correlati si applica analogamente ai processi realizzativi affini e correlati.

L'audit di rinnovo viene considerato sia come atto conclusivo del triennio trascorso, sia come base di partenza per il triennio successivo.

Tali audit si svolgeranno secondo le modalità sopra descritte e con tempistiche immutate rispetto a quelle previste per i tradizionali audit di rinnovo.

In occasione degli audit di rinnovo, qualora formalmente e preventivamente richiesto a QS ZURICH dall'Organizzazione certificata, potrà essere eseguita la verifica di transizione all'edizione 2015 della norma ISO 9001. Tali audit si svolgeranno secondo le modalità sopra descritte e con tempistiche immutate rispetto a quelle previste per i tradizionali audit di rinnovo.

Qualora nel corso di tali audit siano riscontrate, in riferimento ai nuovi requisiti della norma ISO 9001, una o più Non Conformità il cui peso o numero, sia tale da comportare un esito insoddisfacente dell'audit, il processo di rinnovo della certificazione e di contestuale adeguamento ai nuovi requisiti verrà momentaneamente interrotto, bloccando la valutazione della certificabilità dell'Organizzazione, fino a che non siano rese disponibili da quest'ultima, evidenze circa la risoluzione delle carenze rilevate. Qualora i tempi necessari alla risoluzione delle suddette Non Conformità richiedesse il superamento della data di scadenza del certificato in essere o del termine del 15.09.2018, l'Organizzazione dovrà comunicarlo formalmente ad QS ZURICH che, nonostante il decadimento della certificazione in essere a tale data, avrà la possibilità di mantenere valida la visita di rinnovo e transizione eseguita e quindi, riattivare il processo di certificazione sottoponendo l'Organizzazione alla delibera di QS ZURICH, per valutarne la certificabilità, se avrà modo di approvare le proposte di risoluzione delle non conformità e di verificarne l'attuazione e l'efficacia, entro 3 mesi dal suddetto termine.

I tempi di tali proroghe possono essere, in casi particolari variati, a giudizio di QS ZURICH, su richiesta motivata dell'Organizzazione.

VERIFICHE DA REMOTO

Facendo seguito ai provvedimenti approvati dal Governo in relazione all'emergenza sanitaria da Coronavirus, volti all'adozione di misure urgenti di contenimento del contagio, richiamiamo l'attenzione sulle disposizioni che limitano lo spostamento delle persone fisiche su tutto il territorio nazionale.

Nello specifico, il CAB ha ritenuto necessario fornire indicazioni sullo svolgimento delle attività di verifica dalla data odierna fino a quando verrà stabilita la fine dell'emergenza.

Tali verifiche possono essere ripristinate qualora si verificasse un'ulteriore emergenza che non permetterebbe lo svolgersi della verifica in sede.

Ci si riferisce, per tutti gli schemi di accreditamento gestiti dal Dipartimento Certificazione e Ispezione ACCREDIA, al documento IAF ID03 "Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs", CABs and Certified Organizations per la gestione di questo evento eccezionale, tenendo conto di eventuali comunicazioni degli Scheme Owner e per gli ambiti regolamentati/cogenti anche di eventuali prescrizioni emesse dalle Autorità Competenti, contenute in note ministeriali/provvedimenti.

Per l'effettuazione di audit in remoto, ci riferiamo al documento IAF MD04 Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes

Per le attività di valutazione della conformità di cui alle norme ISO/IEC 17021-1, si ritiene ammissibile in questo periodo di emergenza che vengano effettuate verifiche in remoto, anche per tutta la durata della verifica (come anche previsto dal documento IAF MD 5, § 4.5 per la ISO/IEC 17021-1, e dal documento IAF MD04), nei casi in cui tutti i requisiti e processi oggetto di audit possano essere verificati in remoto, con le seguenti precisazioni.

Come regola generale, come previsto dal documento IAF ID03, le attività di certificazione (es: sorveglianza e rinnovo) possono essere posticipate, negli ambiti volontari (Es: tutti i sistemi di gestione, prodotto volontario), di 6 mesi, senza che vi sia una perdita di validità dei certificati emessi, salvo sia stato disposto un regime differente per schemi specifici. I certificati, scaduti o in scadenza in questo periodo di emergenza, possono quindi essere prorogati di massimo 6 mesi.

Settore IAF 28 schema ISO 9001, dove vige anche il Regolamento ACCREDIA RT-05 rev. 02

- a) Nei casi di audit iniziali è possibile condurre parte della verifica in remoto e posticipare la restante parte di verifica on site di 6 mesi rispetto alla verifica svolta in remoto. Con l'effettuazione della verifica in remoto sarà però possibile assumere già da subito una decisione sul (rilascio della certificazione), sebbene la verifica sia stata parziale.
- b) Nel caso di nuove certificazioni nel settore IAF 28 schema ISO 9001, i CAB dovranno dimostrare il carattere d'urgenza per evadere le richieste del mercato proprio in questo momento contingente, mantenendo idonee registrazioni in fase di riesame della domanda.
- c) Relativamente agli audit di sorveglianza e di rinnovo, se non è possibile posticipare la verifica (scelta da preferire), si può procedere con una verifica in remoto verificando i processi realizzativi mediante l'utilizzo di evidenze significative documentali (almeno n. 2 per scopi semplici e n. 4 per scopi complessi) che possano assicurare la funzionalità ed efficacia del SGQ. In tutti i casi di cui sopra si dovranno necessariamente campionare, in remoto, evidenze documentali di commesse chiuse e/o in corso.

La verifica da remoto viene condotta su piattaforma zoom.

I criteri di audit individuali saranno presi in considerazione durante lo sviluppo del piano di audit e concordati con l'organizzazione in anticipo.

Se si verificano problemi di connessione durante un Remote Audit manterremo comunque le comunicazioni via telefono, per assicurarci di poter continuare l'audit da remoto. In ogni caso, proveremo comunque a risolvere il problema di connessione; in caso negativo, lavoreremo con voi per identificare la modalità più efficace per effettuare il follow-up, al fine di garantire che l'audit sia completato in conformità con i requisiti di certificazione.

La sicurezza e la riservatezza delle informazioni informatiche, o trasmesse digitalmente, sono particolarmente importanti quando si esegue un audit da remoto. Le stesse regole di riservatezza che si applicano agli audit effettuati fisicamente, sono applicabili agli audit da remoto.

Tutti i dipendenti sono tenuti ad eliminare tutte le informazioni raccolte durante la pianificazione e l'esecuzione dell'audit da remoto una volta completata l'attività (tranne quando le informazioni sono classificate come evidenze per la certificazione).

Durante il Remote Audit, inoltre, non è consentita alcuna registrazione non autorizzata (voce e/o video).

Tutte le informazioni registrate (voce e/o video) verranno utilizzate solo come prove a supporto dei risultati e delle conclusioni a scopo di certificazione.

Per i dettagli si rinvia alla QMP 32.99 Procedura audit in remoto.

ANALISI DI FATTIBILITA' DEGLI AUDIT DA REMOTO

Per tale attività è stata redatta un opportuno modello 10.24 inviato alle ORGANIZZAZIONI al fine di analizzare la fattibilità dei suddetti audit in conformità a quanto previsto dalla circolare ACCREDIA 06/2021 e dalla 09/2022.

Si ricorda che è possibile svolgere audit in remoto solo se sia assicurata la medesima efficacia, validità e affidabilità di una verifica on-site. Questa analisi è registrata e resa disponibile su richiesta ad Accredia.

Le verifiche iniziali, in base alla precedente circolare, potevano essere svolte posticipando la verifica di alcuni requisiti on site entro 6 mesi. Se l'azienda, per difficoltà dovute all'emergenza sanitaria, non potesse accettare dopo 6 mesi di condurre questa verifica on site, la stessa potrà essere completata in remoto. Per le verifiche iniziali è possibile condurre anche le verifiche iniziali in remoto, se è possibile vedere e verificare tutte le attività in remoto. Questo comporta che l'organizzazione interessata sia operativa). Si conferma quindi che è possibile condurre tutte le verifiche in modalità in remoto (Es: iniziali, sorveglianze, rinnovi), nei limiti previsti e da quanto riportato di seguito per schemi specifici.

Per SGQ settore IAF 28:

QS ZURICH AG rende disponibile ad ACCREDIA l'elenco degli audit condotti da remoto.

NUOVA CERTIFICAZIONE

Nei casi di audit iniziali è possibile condurre la verifica in remoto.

Il CAB effettuerà le attività in remoto, solo se lo stesso e l'organizzazione sottoposta ad audit sono in possesso di adeguata strumentazione HW (pc, tablet, smartphone, qualsiasi altra periferica o apparecchiatura elettronica, ivi comprese le strutture di rete) e SW (strumenti di gestione, di comunicazione in tempo reale, di condivisione dati, di accesso da remoto, ecc.), da dimostrarne così l'efficacia e documentandone esaustivamente gli esiti – modalità ICT.

Il CAB dovrà sempre campionare evidenze documentali di commesse chiuse e/o in corso, in numero non inferiore a 3, che possano assicurare la funzionalità ed efficacia del SGQ (per ulteriori dettagli circa l'utilizzo delle evidenze documentali si rimanda ai §§ 6.2 e 7.5 del Regolamento Tecnico RT-05 rev.02). Le n. 2 evidenze documentali delle 3 previste possono essere sostituite dalla valutazione di un cantiere in modalità ICT. Si ricorda che per registrazioni si intendono tutta una serie di informazioni documentate e non, che garantiscono efficacia dell'avvenuta valutazione. ACCREDIA potrà procedere in qualsiasi momento a sistematici controlli, nel verificarne la corretta gestione. Nei casi di estensione dello scopo di certificazione, i CAB potranno procedere alla sola valutazione in remoto di evidenze

documentali, senza quindi prevedere il sopralluogo in cantiere, solo per le richieste che riguardano attività affini e coerenti di cui alla macrotipologia per la quale l'Organizzazione risulta già certificata nella corrispondente attività complessa. In tutti gli altri casi, non potranno essere concesse estensioni in assenza di valutazione di attività operative in cantiere, da effettuarsi anche in modalità ICT.

SORVEGLIANZA

Come regola generale, come previsto dal documento IAF ID03 e come confermato sul sito www.iaffaq.com, le attività di certificazione di sorveglianza possono essere posticipate, senza che vi sia una perdita di validità dei certificati emessi. Si può in alternativa procedere con la sola verifica in remoto. Come regola generale, come previsto dal documento IAF ID03 e come confermato sul sito www.iaffaq.com, le attività di certificazione di sorveglianza possono essere posticipate, senza che vi sia una perdita di validità dei certificati emessi, salvo sia stato disposto un regime differente per schemi specifici. Si può in alternativa procedere con la sola verifica in remoto.

Il CAB potrà effettuare le attività in remoto, solo se lo stesso e l'organizzazione sottoposta ad audit, sono in possesso di adeguata strumentazione HW (pc, tablet, smartphone, qualsiasi altra periferica o apparecchiatura elettronica, ivi comprese le strutture di rete) e SW (strumenti di gestione, di comunicazione in tempo reale, di condivisione dati, di accesso da remoto, ecc.), da dimostrarne così l'efficacia e documentandone esaustivamente gli esiti – modalità ICT. Il CAB dovrà sempre campionare evidenze documentali di commesse chiuse e/o in corso, in numero non inferiore a 2, che assicurino la funzionalità ed efficacia del SGQ (per ulteriori dettagli circa l'utilizzo delle evidenze documentali si rimanda ai §§ 6.2 e 7.5 del Regolamento Tecnico RT-05 rev.02). Le n. 2 evidenze documentali possono essere sostituite dalla valutazione di un cantiere in modalità ICT.

Si ricorda che per registrazioni si intendono tutta una serie di informazioni documentate e non, che garantiscono efficacia dell'avvenuta valutazione. ACCREDIA potrà procedere in qualsiasi momento a sistematici controlli, nel verificarne la corretta gestione. valutazione di un cantiere in modalità ICT. Si ricorda che per registrazioni si intendono tutta una serie di informazioni documentate e non, che garantiscono efficacia dell'avvenuta valutazione. ACCREDIA potrà procedere in qualsiasi momento a sistematici controlli, nel verificarne la corretta gestione.

RINNOVO

Come regola generale, come previsto dal documento IAF ID03 e come confermato sul sito www.iaffaq.com, le attività di certificazione di sorveglianza possono essere posticipate, senza che vi sia una perdita di validità dei certificati emessi. Si può in alternativa procedere con la sola verifica in remoto. Come regola generale, come previsto dal documento IAF ID03 e come confermato sul sito www.iaffaq.com, le attività di certificazione di sorveglianza possono essere posticipate, senza che vi sia una perdita di validità dei certificati emessi, salvo sia stato disposto un regime differente per schemi specifici. Si può in alternativa procedere con la sola verifica in remoto.

Il CAB potrà effettuare le attività in remoto, solo se lo stesso e l'organizzazione sottoposta ad audit, sono in possesso di adeguata strumentazione HW (pc, tablet, smartphone, qualsiasi altra periferica o apparecchiatura elettronica, ivi comprese le strutture di rete) e SW (strumenti di gestione, di comunicazione in tempo reale, di condivisione dati, di accesso da remoto, ecc.), da dimostrarne così l'efficacia e documentandone esaustivamente gli esiti – modalità ICT. Il CAB dovrà sempre campionare evidenze documentali di commesse chiuse e/o in corso, in numero non inferiore a 3, che assicurino la funzionalità ed efficacia del SGQ (per ulteriori dettagli circa l'utilizzo delle evidenze documentali si rimanda ai §§ 6.2 e 7.5 del Regolamento Tecnico RT-05 rev.02). Le n. 2 evidenze documentali delle 3 previste possono essere sostituite dalla valutazione di un cantiere in modalità ICT. Si ricorda che per registrazioni si intendono tutta una serie di informazioni documentate e non, che garantiscono efficacia dell'avvenuta valutazione. ACCREDIA potrà procedere in qualsiasi momento a sistematici controlli, nel verificarne la corretta gestione.

Valutare se l'esecuzione delle attività da remoto possa avere dei riflessi sulla durata complessiva dei tempi di verifica (l'attuale IAF MD 4 prevede già la possibilità di svolgere in maniera “asincrona” parti dell'attività di verifica), prevedendo la possibilità di estendere la durata in un arco temporale più vasto, in quanto potrebbe essere più complesso coordinare, da remoto, un team di verifica numeroso. In tali casi l'ispettore di sistema (RGVI) dovrà comunque garantire il coordinamento del team per l'intera durata della verifica.

L'audit remoto deve essere considerato allo stesso modo di un audit in sede in virtù dell'applicazione dei Documenti obbligatori IAF MD 4 e IAF MD 5.

Può coprire le seguenti attività di audit:

- Conduzione della riunione di apertura;
- Assegnazione di ruoli e responsabilità di guide e osservatori;
- Controllo/verifica dei documenti;
- Comunicazione/interviste ai referenti del cliente;

- Raccolta e verifica delle informazioni;
- Formalizzazione di eventuali rilievi;
- Preparazione delle conclusioni dell'audit;
- Svolgimento della riunione di chiusura.

Per lo più, l'audit in remoto consiste nell'auditing del sito del cliente attraverso strumenti informatici che consentano la condivisione (audio, video e dati) per il controllo e valutazione di documenti, le interviste ai referenti del cliente, l'accesso visivo/audio a postazioni remote o potenzialmente pericolose.

Le attività remote tra cliente e auditor devono essere eseguite in tempo reale. è necessario garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati durante le attività di audit.

DIRITTI E DOVERI DELLE ORGANIZZAZIONI IN POSSESSO DI CERTIFICAZIONE

1.1 Doveri dell'Organizzazione Cliente

1.1.1 Doveri Generali

La certificazione non implica diminuzioni di responsabilità dell'Organizzazione rispetto agli obblighi contrattuali con i propri Clienti o rispetto alle leggi applicabili al prodotto/servizio offerto. L'Organizzazione richiedente/licenziataria la certificazione deve:

1. accettare quanto indicato nel presente Regolamento;
2. rispettare le prescrizioni del presente Regolamento e in ogni sua successiva revisione notificata dal CAB. Il presente Regolamento include anche le prescrizioni disposte da ACCREDIA di cui al Regolamento RG 01, consultabile sul sito www.accredia.it;
3. specificare nel Manuale il campo di applicazione del sistema di gestione, i requisiti esclusi con le relative motivazioni ed i processi affidati all'esterno (outsourcing);
4. operare conformemente ai requisiti della certificazione e nell'ambito del sistema di gestione descritto nella documentazione approvata da QS ZURICH AG ;
5. fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da QS ZURICH AG ;
6. informare preventivamente per iscritto QS ZURICH AG di trasferimenti di proprietà, variazioni di indirizzi, apertura di nuove sedi, cambi di denominazione sociale, o comunque di ogni variazione dei dati indicati nella Richiesta di Offerta, la quale, una volta compilata e sottoscritta dall'Organizzazione, ha la valenza di Domanda di Certificazione;
7. tenere costantemente aggiornata QS ZURICH AG nei casi di modifiche al Sistema di Gestione e/o al Manuale. Eventuali modifiche al Sistema di Gestione possono essere di tipo puramente formale, quali

ad esempio variazione dei numeri telefonici o fax, o di tipo sostanziale, quali ad esempio:) modifiche organizzative, delle modalità operative, del Sistema di Gestione e dei processi;) estensione/riduzione del Sistema di Gestione per la Qualità a nuovi prodotti o a nuove unità produttive; modifica della normativa di riferimento;) aspetti legali, commerciali, cambio di sede legale e/o operativa, indirizzi di contatto e siti, denominazione sociale, tipologia societaria, cambi di proprietà ; (nota1 : Se i cambiamenti apportati non inficiano le condizioni di certificazione, QS ZURICH AG si riserva di controllarne la conformità alle norme di riferimento in occasione della prima visita di sorveglianza periodica. Se, invece, i cambiamenti effettuati alterano le condizioni di certificazione, sarà richiesta l'effettuazione di un audit di valutazione o sorveglianza supplementare. Nei casi di cambiamenti di notevole portata si potrà richiedere una nuova certificazione del sistema);

08. emettere, senza preventiva autorizzazione scritta di QS ZURICH AG , versioni modificate del Manuale che implicino variazioni dei requisiti esclusi o dei processi affidati all'esterno;

09. rendere e mantenere conformi i prodotti/servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili al settore;

10. comunicare tempestivamente a QS ZURICH AG tutte le situazioni difformi rilevate da qualsiasi Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative all'oggetto della certificazione;

11. comunicare immediatamente e mantenere aggiornato QS ZURICH AG , pena la revoca della certificazione, circa eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge. A tale proposito QS ZURICH AG comunicherà tale informazione al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità e ad ACCREDIA;

12. fornire il nominativo dei consulenti che hanno progettato, realizzato e mantenuto il Sistema di Gestione;

13. garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor di QS ZURICH AG e di ACCREDIA;

14. accettare a proprie spese, gli audit di mantenimento della certificazione del SGQ nel triennio di validità del certificato;

15. accettare, a suo carico, gli eventuali audit di sorveglianza supplementari che si rendessero necessari;

16. soddisfare i requisiti riguardanti la registrazione dei reclami e la riservatezza;

17. consentire audit con breve preavviso, nei casi previsti di cui al presente Regolamento.

1.1.2 Doveri relativi all'Uso della Certificazione e dei Loghi del QS ZURICH AG

L'Organizzazione richiedente/licenziataria la certificazione deve:

1. utilizzare il logo ed il certificato con le modalità prescritte nel Regolamento “Uso marchio QS ZURICH AG”;
2. pubblicizzare e/o usare la certificazione esclusivamente rispetto alle attività e sedi riportate sul certificato vigente;
3. conformarsi ai requisiti di QS ZURICH AG nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali internet, opuscoli, materiale pubblicitario o altri documenti;
4. non fare, né consentire, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;
5. non utilizzare, né consentire l'utilizzo, di un documento di certificazione o di ogni sua parte, del logo, in modo da poter trarre in inganno;
6. interrompere, nel caso di revoca della certificazione, l'utilizzo della certificazione e di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla stessa, cessando nel contempo di utilizzare il logo QS ZURICH AG /ACCREDIA ed ogni altro riferimento alla certificazione, come richiesto dal CAB;
7. rettificare tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;
8. non utilizzare la certificazione e non consentire che i riferimenti alla certificazione del suo sistema di gestione siano utilizzati in modo tale da far intendere che QS ZURICH AG certifichino un prodotto, un servizio o un processo, ma utilizzare la certificazione solamente per indicare che il sistema di gestione è conforme alle norme specifiche;
9. non lasciare intendere che la certificazione si applichi ad attività e siti che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;
10. non utilizzare la certificazione in modo da danneggiare la reputazione di QS ZURICH AG e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico attraverso dichiarazioni/azioni che possano essere considerate ingannevoli o comunque non autorizzate.

1.1.3 Doveri dell'Organizzazione Relativi all'Audit

L'Organizzazione richiedente/licenziataria la certificazione deve:

1. richiedere, prima dell'audit, l'autorizzazione alla presenza di consulenti in veste di osservatori e, durante l'audit, garantire il rispetto del ruolo di osservatori pena la sospensione dell'audit stesso;
2. fornire il supporto necessario per la conduzione dell'audit, inclusa la messa a disposizione di tutta la documentazione inerente al sistema di gestione e le pertinenti registrazioni (es. audit interni, reclami,

non conformità comprese le correzioni e le eventuali azioni correttive/preventive adottate, nonché le eventuali comunicazioni ed azioni ricevute da enti/Organizzazioni esterne);

3. garantire l'accesso agli auditor di ACCREDIA, previa trasmissione da parte di QS ZURICH AG dei loro nominativi e della lettera di presentazione. L'eventuale rifiuto della presenza degli ispettori ACCREDIA comporta la mancata concessione di certificazione accreditata o la revoca della certificazione se già concessa;

4. garantire l'accesso degli auditor di QS ZURICH AG in condizioni di sicurezza a tutte le aree aziendali dove vengono svolti processi rilevanti per l'oggetto della certificazione e permettere l'intervista del proprio personale coinvolto. In assenza di disposizioni cogenti il richiedente/licenziatario s'impegna a fornire un'informativa completa e dettagliata dei rischi specifici dell'ambiente in cui devono agire gli auditor del QS ZURICH AG e, quando applicabile, di ACCREDIA;

5. garantire (salvo quanto riportato al §8.2, punto 3) l'accesso al personale di QS ZURICH AG in addestramento ed in supervisione;

6. attuare, nei tempi previsti, le correzioni/azioni correttive decise per rimuovere effetti/cause delle non conformità; l'Organizzazione deve tenere una registrazione ordinata dei reclami ricevuti, nonché delle azioni intraprese per correggere le cause che hanno motivato tali reclami. Il QS ZURICH AG ha facoltà di accedere ai singoli reclami, consultarli e valutarne la corretta gestione.

7. comunicare a QS ZURICH AG attraverso l'apposito modulo Richiesta di Preventivo (MOD ROE), in certificazione/rinnovo e successivamente tramite la notifica di verifica di Sorveglianza, i cantieri visitabili indicando le attività, gli addetti totali e quelli afferenti al settore IAF 28. Si precisa che il metodo di verifica ed il numero di cantieri da sottoporre a verifica sono definiti in base ai criteri descritti nel Rapporto Tecnico RT 05, nell'ultima revisione applicabile, come da sito web ACCREDIA, www.accredia.it; ad ogni verifica, in particolare nella certificazione è inoltre richiesto all'Organizzazione l'invio dell'elenco delle commesse inerenti allo scopo di certificazione gestite e/o in gestione nell'ultimo triennio.

8. mettere a disposizione, durante l'audit, a seconda della tipologia di cliente, eventuali certificati di regolare esecuzione (o equivalente), i verbali di collaudo, il libro matricola, i certificati delle prove sui ferri ad uso strutturale, le certificazioni di conformità e relative qualifiche ai sensi dei Regolamenti e Leggi applicabili, dare evidenza delle marcature CE sui prodotti/materiali da costruzione per i quali è prevista, i contratti in subappalto, il Piano Operativo di Sicurezza (POS) di cantiere, dei contratti in essere con l'indicazione delle categorie generali (OG) e speciali (OS) a cui fanno riferimento, i Piani di Qualità e/o di Commessa per la gestione operativa dei contratti;

9. comunicare al QS ZURICH AG eventuali prescrizioni della Stazione Appaltante e/o della Direzione dei Lavori;
10. in caso di ATI e/o Consorzio stabile, dare evidenza dei nominativi appartenenti all'ATI e/o al Consorzio, comprensivo delle casistiche relative ai Contraenti Generali;
11. comunicare al committente, in caso di audit in cantiere, i nominativi degli auditor per ricevere le relative autorizzazioni;
12. L'Organizzazione deve garantire, tutelare ed esonerare QS ZURICH AG da qualsiasi responsabilità. Deve inoltre garantirlo da eventuali danni e responsabilità e sollevarlo da tutti i costi e le spese sostenuti come diretta conseguenza del mancato adempimento degli obblighi di competenza della stessa;
13. L'Organizzazione si impegna a non utilizzare la certificazione concessa qualora sospesa, revocata o scaduta.
14. Nel caso di **non conformità maggiori** il trattamento della non conformità e le relative azioni correttive, **con evidenze oggettive allegare**, vanno inviate entro 30 GG dalla fine dell'audit di Fase 2; In caso di **NC minori oppure OSS** l'Organizzazione valutata deve informare per iscritto QS ZURICH, entro 30 giorni dalla data di effettuazione dell'audit, delle azioni correttive stabilite e dare successivamente evidenza documentata (nel corso del successivo audit) della loro effettuazione.

1.2 Diritti dell'Organizzazione

L'Organizzazione in possesso e/o che ha richiesto la certificazione:

1. ha il diritto di dare pubblicità dell'avvenuta certificazione ed utilizzare il logo di certificazione nei modi che ritiene più opportuni (sulla propria carta intestata, sui propri cataloghi illustrativi, materiale pubblicitario, ecc.), purché rispetti le regole definite dal Regolamento "Uso del marchio QS ZURICH AG", facendo sempre riferimento alla certificazione del sistema di gestione ed ai limiti della certificazione ottenuta;
2. può esprimere un giudizio sul grado di soddisfazione sul servizio ricevuto dal QS ZURICH AG e comunicare per iscritto eventuali reclami che saranno utilizzati per attivare processi di miglioramento del servizio;
3. può chiedere la sostituzione degli auditor di QS ZURICH AG e/o di ACCREDIA qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta al QS ZURICH AG stesso nei termini stabiliti dalla comunicazione ufficiale della data di audit. Sarà compito di QS ZURICH AG notificare ad ACCREDIA l'eventuale incompatibilità dei suoi auditor;
4. può formulare delle riserve al contenuto dei rilievi riscontrati nel corso dell'audit dandone comunicazione scritta a QS ZURICH AG ;

5. può richiedere di avere a disposizione informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit.
 6. Completato positivamente il processo di audit Iniziale ed emesso il relativo certificato, l'Organizzazione è autorizzata all'utilizzo del marchio di certificazione di sistema di gestione; essa, inoltre, è tenuta ad utilizzare il marchio e/o certificato in accordo ai requisiti definiti nel documento "Regolamento uso marchio QS ZURICH AG". L'Organizzazione certificata cessa immediatamente l'utilizzo del certificato e del marchio dopo la scadenza, la rinuncia o la revoca della Certificazione.
 7. QS ZURICH AG è titolare di tutti i diritti di proprietà intellettuale sui documenti elaborati durante l'erogazione dei servizi di certificazione ed emessi/rilasciati ai propri clienti. L'Organizzazione ha il diritto di utilizzare liberamente tali documenti senza comprometterli o modificarli in alcun modo.
 8. L'Organizzazione richiedente, in caso di ricorsi può fare ricorso contro le decisioni di QS ZURICH, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della decisione. QS ZURICH, nelle funzioni diverse dai deliberanti, esamina il ricorso ed esprime il proprio parere entro 90 (novanta) giorni dalla relativa data di ricezione.
- Reclami possono essere presentati a QS ZURICH dall'Organizzazione in possesso della certificazione QS ZURICH o dai clienti dell'Organizzazione in possesso della certificazione QS ZURICH, da organismi di accreditamento e/o da ciascuna delle parti interessate alla certificazione.
- Nel caso di reclami scritti, QS ZURICH conferma per iscritto il ricevimento degli stessi entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta ricezione, e si impegna a rispondere in modo rapido.

1.3 Diritti e Doveri di QS ZURICH AG

1.3.1 Diritti di QS ZURICH AG

Il CAB si riserva il diritto di:

1. verificare nel corso della validità contrattuale che l'Organizzazione rispetti i requisiti generali per la certificazione;
2. evitare che altri soggetti pubblicizzino i propri servizi come tali da facilitare il conseguimento delle sue certificazioni o comunque correlati all'attività certificativa svolta o, in ogni caso, a intervenire tempestivamente per rimuovere situazioni di questo tipo;
3. utilizzare, oltre agli auditor dipendenti del CAB stesso, personale appartenente ad Organismi di Ispezione o liberi professionisti per l'effettuazione degli audit, purché iscritti nell'apposito registro interno (Elenco Auditor, Esperti Qualificati...) nel quale sono registrati solo auditor conformi alle prescrizioni di cui al § 7.1 e 7.2 della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015, nonché al § 4.1 e 4.2 del Regolamento ACCREDIA RG 01, nonché al § 3 del Regolamento Tecnico ACCREDIA RT 05,

nell'ultima revisione applicabile. Tali soggetti sono tenuti al rispetto di tutti i doveri propri del CAB ivi compresi quelli in materia di indipendenza, di conflitto d'interessi e di trattamento dei dati;

4. richiedere all'Organizzazione un pagamento anticipato delle spettanze, nel caso si siano verificati precedentemente dei ritardi nei pagamenti, superiori a trenta giorni (solari);

1.3.2 Doveri di QS ZURICH AG

QS ZURICH AG ha il dovere di:

1. tenere sotto controllo le eventuali discordanze tra i rilievi formulati – in riferimento alla medesima entità certificata – da gruppi di audit aventi in tutto o in parte diversa composizione;
2. analizzare ed utilizzare i risultati di suddetti controlli al fine di ridurre le disuniformità di valutazione;
3. affidare gli audit ad individui o società tramite contratto scritto e questo deve contenere un preciso vincolo che escluda che detti soggetti possano avere prestato attività di consulenza – o svolto qualsiasi altra attività fonte di potenziale conflitto di interessi – nei riguardi delle Organizzazioni oggetto di audit;
4. non porre l'Organizzazione in una posizione di vantaggio ai fini dell'ottenimento della Certificazione, pur riconoscendo una provvigione commerciale di segnalazione ad un intermediario;
5. trasferire mediante il presente Regolamento gli obblighi in esso stesso prescritti;
6. mantenere aggiornata tutta la documentazione del suo sistema di gestione, con particolare riferimento ai documenti destinati ai richiedenti/licenziatari della certificazione;
7. limitare l'applicazione delle prescrizioni riportate nel presente Regolamento, le attività di valutazione e le decisioni sulla certificazione/mantenimento agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione stessa;
8. garantire l'inesistenza, con società di consulenza o singoli consulenti, di rapporti formali aventi come oggetto la promozione e commercializzazione dei servizi di certificazione;
9. non promuovere nella maniera più assoluta, presso le Organizzazioni richiedenti, i propri auditor o ispettori in qualità di consulenti, né utilizzare suddetti auditor e ispettori in qualsivoglia funzione diversa dalla pura attività valutativa o di altra attività consentita;
10. predisporre formalmente e realizzare un programma annuale (completo di responsabilità, attività, tempi, risorse ed obiettivi quantificabili) di miglioramento della qualità dei prodotti/servizi forniti ai richiedenti/licenziatari la certificazione. La consuntivazione deve riportare, tramite indicatori quantificati e controllati, obiettivi raggiunti e scostamenti dagli obiettivi programmati con le relative azioni correttive intraprese;
11. definire e rendere operativa una procedura per la sistematica analisi delle segnalazioni e dei reclami provenienti dal mercato, sia a carico del proprio operato, sia a carico dei soggetti certificati, che

prescriva di fornire sempre una chiara ed esaustiva risposta al reclamante. Detta analisi deve avere l'obiettivo di individuare eventuali carenze del sistema, prodotto, persona, rispetto ai riferimenti normativi di certificazione, al fine di intervenire presso le entità interessate, per ottenere le correzioni e le azioni correttive e preventive richieste. Il programma annuale di miglioramento, la documentazione degli scostamenti dagli obiettivi e le azioni correttive e preventive devono essere messi a disposizione di ACCREDIA in occasione degli audit;

12. sensibilizzare i soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate sull'importanza della gestione pro-attiva dei reclami e sulla necessità di perseguire obiettivi di miglioramento utilizzando indicatori quantificati e controllabili per migliorare la qualità dei propri processi, prodotti e/o servizi;

13. verificare eventuali cause di insoddisfazione dei destinatari finali dei prodotti e servizi forniti dalle entità da lui certificate, documentandone gli esiti;

14. fornire chiarimenti e spiegazioni sia nel caso in cui il campo di applicazione è connesso ad uno specifico programma che su richiesta scritta dei richiedenti/licenziatari/terzi. Tali chiarimenti e spiegazioni, oltre ad essere forniti ad altri richiedenti/licenziatari ricadenti nella stessa problematica, saranno oggetto di una guida sottoposta ad approvazione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità e saranno resi disponibili per visione, al personale di ACCREDIA;

15. comunicare alle Organizzazioni la richiesta di autorizzazione di fare intervenire (come osservatore dell'operato dei propri gruppi di audit) il gruppo di audit dell'Organismo di accreditamento, quando applicabile, informandolo delle motivazioni della sua presenza e del suo ruolo;

16. verificare che il richiedente/licenziatario conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al sistema di gestione;

17. informare tempestivamente il richiedente/licenziatario dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento nel quale ricade la sua certificazione e supportarlo qualora intenda passare ad altro ente accreditato;

18. durante gli audit presso l'Organizzazione, gli auditor di QS ZURICH AG devono, per quanto possibile, lavorare separatamente al fine di massimizzare l'utilizzo dei tempi di audit. Eventuali esperti non possono condurre attività ispettive autonomamente;

19. trasmettere ad ACCREDIA i dati relativi ai soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate, secondo le procedure definite da ACCREDIA in apposite istruzioni. QS ZURICH AG dovrà, altresì, comunicare, entro 5 giorni, ad ACCREDIA ed alla banca dati ANAC i nominativi dei soggetti che hanno volontariamente rinunciato al rapporto contrattuale con QS ZURICH AG stesso, indicando se possibile le ragioni alla base della rinuncia. Inoltre, è tenuto a comunicare i dati relativi ai soggetti ai quali non è stata concessa, o è stata sospesa o revocata la certificazione, indicandone le ragioni;

20. comunicare ad ACCREDIA ed alla banca dati ANAC il nominativo dei soggetti certificati a carico dei quali è stato assunto il provvedimento di revoca della certificazione, precisandone i motivi ed evidenziando ad ACCREDIA i casi ritenuti critici. Le informazioni relative alla rinuncia, non concessione, revoca e, ove richiesto, sospensione di cui sopra vengono utilizzate da ACCREDIA a fini di controllo del buon funzionamento del sistema di certificazione ed, in particolare, a scopi di individuazione di situazioni di indebito rilascio, nonché di comunicazione alle Autorità competenti;
21. comunicare, qualora ne sia ufficialmente informato, tramite atti ufficiali, al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (ed ad ACCREDIA per conoscenza) i casi in cui Organizzazioni certificate siano coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto o a violazioni di leggi concernenti i prodotti forniti e/o i servizi erogati o comunque afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione;
22. comunicare ad ACCREDIA, qualora l'Organizzazione certificata intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo. ACCREDIA provvederà a fornire le disposizioni del caso;
23. verificare la presenza all'interno del database ACCREDIA-ANAC dei dati relativi ai soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate e il loro corretto stato di aggiornamento; informare, tramite il presente Regolamento, le Organizzazioni circa la possibilità di creare un proprio profilo all'interno della piattaforma.
24. in caso di cessazione dell'attività, assicurare la continuità dei certificati mediante la sottoscrizione di accordi di mutuo riconoscimento con altri enti in possesso del medesimo accreditamento;
25. salvo prescrizioni contrarie, evitare la divulgazione a terzi di informazioni relative all'Organizzazione senza il consenso scritto di quest'ultima e comunque, garantire ai sensi delle vigenti normative la correttezza del trattamento dei dati relativi alle attività svolte dal richiedente/licenziatario, rispettando quanto previsto dalla normativa vigente;
26. ove richiesto, comunicare all'Autorità competente sullo stato della certificazione.
27. informare preventivamente l'Organizzazione circa la presenza di ispettori ACCREDIA, inviando la lettera di presentazione ACCREDIA.
28. La partecipazione di osservatori agli audit e/o l'eventuale visita condotta direttamente attraverso l'uso di personale Accredia, è preventivamente concordata tra QS ZURICH e l'Organizzazione. Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benestare, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benestare alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla verifica, la certificazione viene revocata.

TRASFERIMENTO DI CERTIFICATI ACCREDITATI

Qualora una Organizzazione con certificazione in corso di validità rilasciata da un altro Organismo accreditato nel settore in esame da un Organismo di Accreditemento che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento IAF presenti domanda di trasferimento della certificazione, QS ZURICH effettua una verifica che prevede:

- Il riesame della domanda di certificazione come riportato nel presente Regolamento;
- il riesame dei rapporti degli audit condotti, nel triennio in corso, dall'Organismo accreditato che ha rilasciato la certificazione;
- lo stato delle non conformità e relative azioni correttive;
- l'eventuale audit presso l'Organizzazione, il cui grado di estensione dipende dallo stato di conformità e di validità della certificazione rilasciata in precedenza.

L'Organizzazione deve inoltre comunicare ad QS ZURICH:

- le motivazioni della richiesta di trasferimento della certificazione;
- eventuali osservazioni o segnalazioni pervenute dalle autorità nazionali o locali preposte;
- eventuali reclami ricevuti e relative azioni intraprese.

L'accordo contrattuale tra QS ZURICH e l'Organizzazione richiedente è gestito con le stesse modalità riportate al punto in funzione dell'estensione dell'attività di audit.

A completamento con esito favorevole dell'attività sopra citata, QS ZURICH rilascia la certificazione SGQ che, di regola, mantiene la scadenza indicata nella precedente certificazione.

In generale, anche per l'effettuazione degli audit di sorveglianza e di rinnovo del SGQ è mantenuta la programmazione già stabilita dall'Organismo che ha emesso il certificato in precedenza.

SOSPENSIONE, RINUNCIA O REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

Sospensione

La sospensione della certificazione SGQ può essere decisa da QS ZURICH, a suo insindacabile giudizio, nei seguenti casi:

- non conformità maggiori riscontrate nel SGQ e in generale non conformità non risolte nei tempi concordati con QS ZURICH;
- impossibilità di condurre gli audit di sorveglianza alla frequenza richiesta;
- importante ristrutturazione interna dell'Organizzazione e/o dei siti, relativi al campo di applicazione della certificazione, senza che ciò sia stato segnalato a QS ZURICH;
- modifiche rilevanti apportate al SGQ certificato che non sono state accettate da QS ZURICH;
- rifiuto alla partecipazione agli audit di personale dell'Ente di Accreditemento, o di suoi

rappresentanti autorizzati, in accompagnamento a QS ZURICH;

- evidenza che il SGQ non assicura il rispetto delle leggi e dei regolamenti cogenti applicabili alle attività e/o al sito interessato alla certificazione;
- riscontri di gravi e giustificati reclami pervenuti a QS ZURICH;
- mancato pagamento dei corrispettivi dovuti a QS ZURICH a qualunque titolo.

L'Organizzazione può inoltre richiedere a QS ZURICH, motivando la richiesta, la sospensione della certificazione per un periodo in generale non superiore a 6 (sei) mesi e comunque non oltre la data di scadenza del certificato.

La sospensione ufficiale viene comunicata da QS ZURICH all'Organizzazione per mezzo di lettera raccomandata A/R o Pec indicando le condizioni alle quali può essere revocata.

A seguito della sospensione l'Organizzazione si impegna a:

- non dare pubblicità alla certificazione;
- non utilizzare le eventuali copie o riproduzioni del certificato QS ZURICH e/o del marchio di conformità QS ZURICH.

QS ZURICH si riserva la facoltà di dare pubblicità alla sospensione, nei casi ritenuti significativi, utilizzando il mezzo più idoneo.

La sospensione è revocata solo quando QS ZURICH abbia accertato mediante un audit il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati.

Qualora la sospensione non possa essere revocata entro 6 (sei) mesi, ridotti a 3 (tre) mesi nel caso di sospensioni generate dal mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per le attività svolte, QS ZURICH procederà alla revoca della certificazione.

Le spese relative all'audit aggiuntivo conseguente la sospensione sono a carico dell'Organizzazione Certificata.

Rinuncia

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione del SGQ in suo possesso dando formale rinuncia entro 6 (sei) mesi dal successivo audit pianificato.

La comunicazione di rinuncia pervenuta ad QS ZURICH con preavviso inferiore a 6 (sei) mesi, comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, oneri aggiuntivi pari al 30% del corrispettivo previsto per la successiva attività programmata a meno di rinuncia motivata da:

- variazione delle norme di riferimento;
- non accettazione di eventuali revisioni del presente Regolamento;
- non accettazione delle variazioni delle condizioni economiche contrattuali.

L'Organizzazione deve inviare ad QS ZURICH comunicazione entro 1 (uno) mese dalla data della notifica delle variazioni da parte di QS ZURICH.

A seguito della rinuncia l'Organizzazione si impegna a:

- restituire l'originale del certificato QS ZURICH;
- non utilizzare le eventuali copie e riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo alla/della certificazione QS ZURICH.

Inoltre la rinuncia alla certificazione comporta da parte di QS ZURICH:

- la cancellazione dell'Organizzazione dal Registro delle Organizzazioni Certificate;
- il non accoglimento della Domanda presentata dalla stessa Organizzazione se non dopo 1 (uno) anno dalla data di risoluzione del Contratto, salvo eccezioni valutabili dal Comitato di Imparzialità.

Revoca

La revoca della certificazione del SGQ di un'Organizzazione viene decisa da QS ZURICH a seguito di:

- inosservanza dei requisiti e delle prescrizioni del presente Regolamento;
- mancato ripristino a seguito di una eventuale sospensione allo scadere dei 6 (sei) mesi previsti;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con QS ZURICH per porre rimedio agli scostamenti dai requisiti riscontrati e segnalati;
- mancata effettuazione o completamento della transizione alla norma ISO 9001:2015 entro il 15/09/2018;
- persistenza della condizione di morosità per oltre un mese dal ricevimento della diffida inviata da QS ZURICH per lettera raccomandata A/R o pec;
- cessazione delle attività per le quali l'Organizzazione aveva ottenuto la certificazione del proprio SGQ;
- fallimento o liquidazione.

La decisione della revoca della certificazione del SGQ dell'Organizzazione viene comunicata da QS ZURICH mediante lettera raccomandata A.R. e/o PEC

A seguito della revoca, l'Organizzazione si impegna a:

- restituire l'originale del certificato QS ZURICH;
- non utilizzare le eventuali copie o riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria, ogni riferimento o simbolo della certificazione QS ZURICH.

Inoltre la revoca alla certificazione comporta da parte di QS ZURICH:

- la cancellazione dell'Organizzazione dal Registro del presente Regolamento e alle azioni di pubblicazione ritenute opportune;
- il non accoglimento della Domanda presentata dall'Organizzazione se non dopo 1 (uno) anno dalla data di revoca e ciò soltanto a seguito della dimostrazione che sono stati presi, nel frattempo, i provvedimenti che QS ZURICH ritiene atti ad evitare il ripetersi delle inadempienze che avevano dato luogo alla revoca.

Azioni QS ZURICH

Qualora l'Organizzazione che ha rinunciato alla certificazione, o la cui certificazione sia stata revocata da QS ZURICH, non ottemperi agli obblighi descritti ai precedenti paragrafi, QS ZURICH si tutelerà adottando i provvedimenti legali e di pubblicazione più opportuni.

RISERVATEZZA

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività di certificazione del SGQ dell'Organizzazione richiedente, a partire dalla presentazione della Domanda, sono considerati riservati e quindi l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura.

Il personale e i collaboratori di QS ZURICH, che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti, sono tenuti al segreto professionale.

Nel caso in cui la legge prevede che determinate informazioni siano rese note ad Autorità preposte, QS ZURICH informerà preventivamente l'Organizzazione circa le informazioni fornite.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Gli importi dovuti a QS ZURICH per le attività inerenti la certificazione sono stabiliti nell'offerta e devono essere versati secondo le modalità stabilite nella stessa.

L'annullamento o il rinvio di audit già programmati comporta il diritto di addebitare, a titolo di indennizzo, oneri pari all' 80% del corrispettivo previsto per l'attività programmata, salvo che la richiesta

di rinvio o di annullamento non pervenga per iscritto a QS ZURICH con almeno 5 gg lavorativi di anticipo sulla data notificata dell'audit.

Inoltre, nel caso di inadempienze e/o ritardi nei pagamenti da parte dell'Organizzazione avvenuti nel corso del rapporto contrattuale in essere, QS ZURICH è autorizzata a emettere fatture con modalità di pagamento a rimessa diretta, prima di effettuare l'attività di sorveglianza prevista dal contratto

medesimo. Le fatture dovranno essere saldate integralmente prima dell'inizio delle singole attività di sorveglianza.

La revoca o rinuncia della/alla certificazione QS ZURICH, per uno qualsiasi dei motivi contemplati nel Regolamento, comporta per l'Organizzazione l'integrale pagamento delle tariffe base per l'eventuale nuova Domanda di Certificazione e per la valutazione della stessa.

La mancata corresponsione degli importi dovuti, comporta l'invio da parte di QS ZURICH di una lettera di diffida e quindi la sanzione di revoca della certificazione.

Di conseguenza saranno a carico del Cliente tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE

Qualora venissero modificate le condizioni relative al rilascio della certificazione quali:

- la normativa di riferimento per il modello di SGQ scelto;
- il Regolamento.

QS ZURICH ne dà tempestiva comunicazione alle Organizzazioni certificate o certificande, utilizzando il mezzo idoneo ad evidenziare la corretta trasmissione all'Organizzazione.

Le Organizzazioni, in caso di accettazione delle variazioni, vi si devono adeguare entro il termine comunicato da QS ZURICH contestualmente all'inoltro delle variazioni.

Le Organizzazioni, in caso di non accettazione della/e variazione/i, possono rinunciare alla certificazione purché ne diano comunicazione a QS ZURICH secondo le modalità indicate nel presente Regolamento.

QS ZURICH si riserva il diritto di verificare la conformità dell'adeguatezza del SGQ dell'Organizzazione alle nuove prescrizioni di normativa.

Le spese per gli eventuali audit di verifica sono a carico dell'Organizzazione certificata.

SCORRETTO USO DELLA CERTIFICAZIONE

È giudicato scorretto l'uso della certificazione qualora esso possa trarre in inganno i destinatari dell'informazione (tecnica, commerciale, pubblicitaria) e, in particolare, quando:

- la certificazione non sia stata ancora concessa;
- la certificazione venga utilizzata o pubblicizzata fuori dal suo campo di applicabilità;
- l'Organizzazione apporti al suo SGQ modifiche non accettate da QS ZURICH;
- l'Organizzazione ometta di recepire modifiche alle regole del sistema emanate da QS ZURICH;

- esistano altre circostanze suscettibili di influire negativamente sul sistema di gestione per la qualità dell'Organizzazione;
- la certificazione sia stata revocata o sospesa;
- l'Organizzazione ne abbia fatto rinuncia.

QS ZURICH, accertato l'uso scorretto della certificazione, prenderà le misure atte a impedirlo e a salvaguardare i propri interessi.

RICORSI E RECLAMI

L'Organizzazione richiedente o già in possesso della certificazione può fare ricorso contro le decisioni di QS ZURICH, esponendo le ragioni del proprio dissenso entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione della decisione.

QS ZURICH, nelle funzioni diverse dai deliberanti, esamina il ricorso ed esprime il proprio parere entro 90 (novanta) giorni dalla relativa data di ricezione.

Reclami possono essere presentati a QS ZURICH dall'Organizzazione in possesso della certificazione QS ZURICH o dai clienti dell'Organizzazione in possesso della certificazione QS ZURICH, da organismi di accreditamento e/o da ciascuna delle parti interessate alla certificazione.

Nel caso di reclami scritti, QS ZURICH conferma per iscritto il ricevimento degli stessi entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta ricezione, e si impegna a rispondere in modo rapido.

CONTROVERSIE

Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti nell'esecuzione, applicazione o interpretazione delle clausole del presente Regolamento, che non potesse essere risolta amichevolmente dalle parti, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Avellino.

Per ogni contenzioso che dovesse insorgere:

- in ordine all'interpretazione, attuazione, esecuzione, validità, efficacia e risoluzione del contratto di certificazione o per qualsiasi altra ragione (ad esempio, non soddisfacente risposta ad un ricorso) e comunque riferita al rapporto contrattuale CAB – Organizzazione;
- tra le parti, direttamente o indirettamente, per l'applicazione o per l'interpretazione del documento “Regolamento per la Certificazione e l'uso del marchio” e della presente appendice relativamente allo schema SGQ IAF 28,
- relativo al pagamento dei compensi e delle spese dovuti per i servizi prestati in esecuzione o comunque in relazione al contratto, nonché quelle inerenti l'uso del marchio, logotipo, nome, o altro segno distintivo del CAB e/o di ACCREDIA,

sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Avellino.

Relativamente ai contenziosi, la notifica è registrata nella pratica di certificazione dell'Organizzazione e copia della stessa è inviata al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, eccezion fatta per il terzo punto dell'elenco puntato di cui sopra.

Per garantire l'imparzialità, le decisioni circa i ricorsi, reclami e controversie sono prese, sotto supervisione dal punto di vista dell'imparzialità, **dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.**

Il Responsabile Qualità decide, valutando tutto l'iter di ricezione, validazione ed esame del ricorso da parte del CAB e tenendo presente gli esiti di ricorsi simili, antecedenti.

L'Organizzazione può avanzare obiezioni in merito alla composizione del gruppo dei membri che supervisionano dal punto di vista dell'imparzialità il ricorso presentato. Nel caso di motivazioni oggettive, è prevista la sostituzione del membro o dei membri del gruppo interessati alla ricusazione. Tale ricusazione deve essere presentata per iscritto entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione dei nominativi. Al ricevimento del ricorso, il Responsabile Qualità o comunque un tecnico che non ha avuto alcun coinvolgimento precedente nell'intero procedimento di certificazione oggetto del ricorso, provvede all'apertura di un Rapporto di Non Conformità, vi allega il ricorso e provvede affinché lo stesso sia registrato nella pratica di certificazione dell'Organizzazione ricorrente, disponendo contestualmente, per la sua conferma di ricevimento alla stessa. Quindi, coadiuvato dal Responsabile di Pratica provvede a riesaminare la documentazione presente presso il CAB per verificare la validità del ricorso stesso e per decidere le azioni da intraprendere in merito. Dall'esame possono risultare due situazioni:

1 il ricorso è fondato; egli provvede ad informare per iscritto il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità, fornendogli il ricorso, tutta la documentazione coinvolta e la lettera con cui si informa il ricorrente che il ricorso è stato accolto e che quindi il/la provvedimento/sanzione sono decaduti. Il Comitato deve rispondere entro 5 giorni lavorativi se concorda con quanto deciso dal Responsabile Qualità dal punto di vista dell'imparzialità oppure no, altrimenti vale la regola del silenzio – assenso;

2 il ricorso è infondato; egli provvede alla convocazione del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità per una riunione, con un preavviso di 10 giorni lavorativi. Il Comitato si riunisce e dopo aver esaminato tutta la documentazione, valuta se la decisione in merito al ricorso è stata imparziale oppure no. L'esito è registrato sul Verbale del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità.

Timbro e Firma del Legale Rappresentante:



L. Beljean.