



SGQ N° 132A SCR N° 046F
SGA N° 068D ISP N° 012E
Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento EA, IAF e ILAC

PROGETTO COSTRUZIONE QUALITÀ - PCQ Srl
Organismo di Certificazione e Ispezione Tipo A



Titolo	REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALI
Sigla	R 15
Revisione	Rev.11
Definito dal RDQ	Ing. Nicola Torcianti
Approvato dal Direttore	Prof. Mario De Grassi
Emesso in data	03.01.2023

Note	<i>I paragrafi o le parti di essi in cui è contenuto il testo revisionato sono indicati con una barra verticale nella parte destra della pagina</i>
Rev.01	<i>Allineamento del documento con gli altri Regolamenti PCQ. Aggiornamento della normativa di riferimento.</i>
Rev.02	<i>Revisione a fronte della richiesta di estensione dell'accreditamento per lo schema SGA</i>
Rev.03	<i>Revisione a seguito di esame documentale per accreditamento schema SGA</i>
Rev.04	<i>Allineamento §8 ai contenuti introdotti nei Regolamenti PCQ relativi ad altri schemi</i>
Rev.05	<i>Allineamento ai contenuti introdotti nei Regolamento PCQ relativi ad altri schemi</i>
Rev.06	<i>Revisione dei paragrafi: §14.1, §14.3</i>
Rev.07	<i>Aggiornamento normativo</i>
Rev.08	<i>Revisione ai fini dell'estensione accreditamento per Cluster Trasporti e riciclaggio</i>
Rev.09	<i>Revisione ai fini dell'estensione accreditamento per Cluster Servizi negli schemi SGA e SCR</i>
Rev.10	<i>Revisione ai fini dell'estensione accreditamento per il settore IAF 17 negli schemi SGQ, SGA e SCR</i>

INDICE

PARTE 1 – REQUISITI GENERALI

0. PREMESSA
1. PROGETTO COSTRUZIONE QUALITA' PCQ srl
2. SISTEMA QUALITA'
3. GLI STRUMENTI INFORMATIVI DI PCQ
4. OGGETTO DEL REGOLAMENTO E SCOPO DELLA CERTIFICAZIONE
5. RIFERIMENTI NORMATIVI
6. RISERVATEZZA DEI RAPPORTI CON IL CLIENTE
7. PRINCIPALI TERMINI CONTRATTUALI
8. DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE E DEL PCQ
 - 8.1 *Doveri dell'Organizzazione*
 - 8.1.1 *Doveri generali*
 - 8.1.2 *Doveri relativi all'Uso della Certificazione e del Logo PCQ*
 - 8.1.3 *Doveri dell'Organizzazione Relativi all'Audit*
 - 8.2 *Diritti dell'Organizzazione*
 - 8.3 *Diritti e doveri di PCQ*
 - 8.3.1 *Diritti di PCQ*
 - 8.3.2 *Doveri di PCQ*
9. PUBBLICAZIONE
10. MODIFICHE APPORTATE AL PRESENTE DOCUMENTO
11. CONCESSIONE E USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITA'
12. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE
13. RESPONSABILITA' E GARANZIA

PARTE 2 – IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

14. LE FASI DELLA CERTIFICAZIONE
 - 14.1 *Acquisizione della commessa*
 - 14.2 *Pianificazione dell'Audit*

- 14.3 *Audit iniziale di certificazione*
- 14.4 *Audit di mantenimento*
- 14.5 *Audit di rinnovo della certificazione*
- 14.6 *Audit delle attività appaltate e dei processi affidati completamente a terzi (Outsourcing)*
- 14.7 *Modifiche al sistema di gestione certificato*
- 14.8 *Modifiche dei requisiti di certificazione*
- 14.9 *Variazioni societarie e procedure concorsuali*
- 14.10 *Audit speciali*
- 14.11 *Transfer audit*
- 14.12 *Market Surveillance Visit e Verifiche in Accompagnamento*
- 15. **GESTIONE DI EVENTUALI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI**
 - 15.1 *Processo di trattamento dei reclami*
 - 15.2 *Processo di trattamento dei ricorsi*
- 16. **SOSPENSIONE, REVOCA, RECESSO E RINUNCIA AL RINNOVO DEL CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE**
 - 16.1 *Sospensione della certificazione*
 - 16.2 *Revoca della certificazione*
 - 16.3 *Recesso del contratto*
 - 16.4 *Rinuncia al rinnovo (disdetta) del contratto*



SGQ N° 132A SCR N° 046F
SGA N° 068D ISP N° 012E

Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento EA, IAF e ILAC

PROGETTO COSTRUZIONE QUALITÀ - PCQ Srl
Organismo di Certificazione e Ispezione Tipo A



REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALI

PARTE 1 – REQUISITI GENERALI

0. PREMESSA

Il presente documento ha l'obiettivo di indicare le principali funzioni della società PCQ e di descrivere le modalità che devono essere seguite dai Committenti (clienti) che richiedono a PCQ il servizio di Certificazione del proprio Sistema di Gestione Ambiente (SGA) secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015. Esso si applica a tutte le commesse di PCQ in ambito di certificazione e viene consegnato in fase di offerta in allegato al contratto stesso.

1. PROGETTO COSTRUZIONE QUALITA' PCQ Srl

Nel Maggio 2000 il Politecnico di Milano, il Politecnico di Torino, l'Università di Ancona hanno istituito il Centro Interuniversitario di ricerca e servizi denominato "Progetto, Costruzione, Qualità", con sede amministrativa presso l'Università di Ancona.

La nascita del Centro Interuniversitario è finalizzata allo sviluppo di iniziative di ricerca sul piano della didattica, della formazione professionale e della produzione di servizi nell'ambito della innovazione di prodotto, dell'implementazione di sistemi di garanzia e di controllo qualità conformi alle normative nazionali ed internazionali e della Verifica e/o Validazione dei progetti.

Dal luglio 2007 il PCQ diventa spin off accademico dell'Università Politecnica delle Marche con forma giuridica di Società a Responsabilità Limitata (srl). Gli Spin Off accademici sono società previste dall'Università Politecnica delle Marche in apposito Regolamento emanato con Decreto del Rettore n.338 del 20.01.2003 entrato in vigore il 4.02.2003.

Il Personale della società è composto dall'organico dei soci, sia docenti delle Università Politecnica delle Marche e dei Politecnici di Milano e di Torino, sia esterni all'Università, secondo lo Statuto, nonché da collaboratori a qualsiasi titolo e da Ispettori esterni, che operano sulla base di specifici contratti ed incarichi.

Dal 1 gennaio 2014 sono state avviate le procedure di Accredimento ai fini della norma UNI CEI EN 17021:2011 per certificare le aziende che operano nei settori EA28 ed EA34 nel rispetto della norma UNI ISO 14001.

A dicembre 2014 PCQ diventa a tutti gli effetti Organismo di Certificazione accreditato per la certificazione dei SGQ nei settori IAF 28 e IAF 34.

A marzo 2021 PCQ estende il suo accreditamento come Organismo di Certificazione accreditato ACCREDIA per la certificazione dei SCR nei settori IAF 28 e IAF 34.

Da maggio 2018 PCQ richiede l'estensione dell'accreditamento per la certificazione dei SGQ nei settori del Cluster Servizi (IAF 29, IAF 32, IAF 33, IAF 35, IAF 36, IAF 37).

A maggio 2018 PCQ estende il suo accreditamento come Organismo di Certificazione accreditato ACCREDIA per la certificazione dei SGQ nei settori IAF 29, IAF 32, IAF 33, IAF 35, IAF 36 e IAF 37.

Il servizio di certificazione, nella forma fuori accreditamento, è tuttavia erogato anche per settori IAF diversi da quelli sopra citati e per i sistemi SCR, SGE ed SGA; in tal caso, il certificato emesso risulterà essere privo del logo di accreditamento.

Da ottobre 2022 PCQ richiede l'estensione dell'accreditamento per la certificazione dei SGQ, SGA e SCR nei settori del Cluster Trasporti e Gestione rifiuti (IAF 24, IAF 31, IAF 39).

Da novembre 2022 PCQ richiede l'estensione dell'accreditamento per la certificazione dei SGA e SCR nei settori del Cluster Servizi (IAF 29, 32, 33, 35, 36, 37).

Da gennaio 2023 PCQ richiede l'estensione dell'accreditamento per la certificazione dei SGQ, SGA e SCR nel settore IAF 17.

2. SISTEMA QUALITA'

PCQ applica un sistema qualità in accordo con i requisiti della norma UNI CEI EN 17021, integrandosi pienamente con quanto previsto dai documenti RG 01, RG 01-01 e RT 09.

Le responsabilità e i processi che regolano l'attività di PCQ sono definiti nei Regolamenti e nelle Procedure indicati sulla P 05 – *“Documenti di Sistema Gestione Qualità”*.

3. GLI STRUMENTI INFORMATIVI DI PCQ

PCQ dispone di adeguati strumenti per informare i clienti sulle proprie attività e sui propri servizi in maniera chiara e corretta, evitando di indurre aspettative che non possono essere soddisfatte.

Questi sono:

- brochure informativa;
- sito internet.

La brochure informativa descrive sinteticamente la società PCQ, le attività e i servizi offerti alla clientela. Il sito internet di PCQ (www.pcq-srl.it) è progettato come strumento polivalente sia informativo che di lavoro. Al suo interno è presentata la società, i suoi scopi e il dettaglio delle sue attività.

4. OGGETTO DEL REGOLAMENTO E SCOPO DELLA CERTIFICAZIONE

Il presente Regolamento definisce e descrive le condizioni e le procedure applicate da PCQ srl per la certificazione dei sistemi di Gestione Ambientale (SGA).

Scopo dell'attività di certificazione dei SGA è di migliorare la sostenibilità ambientale grazie alla gestione da parte dell'organizzazione certificata delle proprie responsabilità ambientali in modo sistematico. PCQ, in quanto organismo di Terza parte, svolge la sua attività secondo i principi di:

- Imparzialità;
- Competenza;
- Trasparenza;
- Riservatezza;
- Rapida ed efficace risposta ai reclami;

Le attività di valutazione svolte da PCQ presso le Organizzazioni clienti non sono sostitutive né tantomeno connesse con quelle svolte dalle competenti Autorità.

5. RIFERIMENTI NORMATIVI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 – *“Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione”*;
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-2:2019 *“Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione – Parte 2: Requisiti di competenza per le attività di audit e la certificazione di sistemi di gestione ambientali”*;
- RG 09: *“Regolamento per l'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA”*;

- RG 01 *“Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione – Parte Generale”*
- RG 01-01: *“Regolamento per l’accreditamento degli Organismi di Certificazione del sistema di gestione”*;
- RT 09: *“Prescrizioni per l’accreditamento degli Organismi operanti la certificazione dei sistemi di gestione ambientale”*
- UNI/TR 11331:2015 – *“Indicazioni relative all’applicazione della UNI EN ISO 14001 in Italia, formulate a partire dalle criticità emerse e dalle esperienze pratiche”*;
- IAF MD 1:2018 – *“Certification of Multiple Sites Based on Samplings”*;
- IAF-MD 2:2018 – *“IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems”*
- IAF MD 5:2019 – *“IAF documento obbligatorio per la durata del SGQ e SGA Audit”*;
- IAF-MD 11:2013 – *“IAF Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems”*
- EN 45020: *“Termini generali e loro definizioni riguardanti la normazione e le attività connesse”*;
- UNI EN ISO 19011:2018 *“Linee guida per gli audit di sistemi di gestione”*;
- UNI EN ISO 14001:2015: *“Sistemi di gestione Ambiente – - Requisiti e guida per l’uso”*;
- Legge 196 *“Trattamento dei dati personali”*;
- Regolamento (UE) n. 2016/679 – *“Regolamento generale sulla protezione dei dati”*

6. RISERVATEZZA DEI RAPPORTI CON IL CLIENTE

Il §8.5 della UNI EN ISO 17021-1:2015 riporta i requisiti relativi alla riservatezza dei dati e dei documenti trattati da PCQ e dall’Organizzazione cliente durante la procedura di certificazione.

PCQ possiede una politica e altre disposizioni atte a salvaguardare la riservatezza delle informazioni del cliente ottenute o derivanti dall’esecuzione delle attività di certificazione; ciò viene garantito a tutti i livelli della propria struttura, compresi i comitati e gli organismi esterni o le persone che operano per suo conto.

Entrambe le parti s’impegnano di comune accordo a non rivelare a terzi, senza il preventivo consenso scritto dalla controparte, qualsiasi informazione ottenuta dalla stipulazione del Contratto. In ogni caso, ciascuna delle parti è libera di rivelare tali informazioni nel caso in cui fossero:

- Di dominio pubblico al momento della rivelazione;
- Richieste da autorità pubbliche in conformità alla legislazione vigente;
- Richieste dall’Ente di Accreditamento competente.

Sia PCQ che l’organizzazione cliente potranno rivelare informazioni ai loro fornitori senza ottenere il consenso scritto nei limiti in cui le stesse fossero necessarie al completamento delle attività, a condizione che sia stipulato con detti fornitori un accordo scritto di riservatezza che rifletta i principi in precedenza espressi. PCQ assicura la completa riservatezza sulle informazioni ricevute e sulle valutazioni espresse dal proprio personale e dai propri fornitori di servizi; gli obblighi di entrambe le parti, definiti dal presente articolo, sono applicabili anche nell’ipotesi di cessazione di efficacia del Contratto per qualunque ragione o causa.

Per quanto non esplicitamente richiamato nel presente articolo, ai fini della protezione e riservatezza dei documenti e dati sono applicabili il D.Lgs. 196/2003, il Regolamento (UE) n. 2016/679 (da qui in poi, GDPR), nonché i requisiti di accreditamento applicabili

L'accesso ai documenti contenenti i dati riguardanti le Organizzazioni clienti di proprietà di PCQ e prodotti in occasione degli audit è limitato alla struttura dell'azienda stessa e al personale Accredia incaricato delle verifiche presso PCQ e presso le Organizzazioni certificate ai fini del mantenimento dell'accreditamento stesso.

Il trattamento in sicurezza delle informazioni riservate è garantito da PCQ dall'utilizzo di strumenti a sua disposizione; tutti i documenti che si riferiscono ai rapporti commerciali intercorsi (preventivo, certificazione e tutti i successivi mantenimenti e rinnovi) saranno conservati per i successivi dieci anni anche qualora il rapporto commerciale sia interrotto.

Per la natura del lavoro svolto, PCQ e il suo personale possono venire a conoscenza di informazioni tecniche e commerciali riguardanti i prodotti e/o servizi dell'Organizzazione. I dipendenti e i fornitori di servizi PCQ sottoscrivono e sono tenuti ad assicurare il proprio impegno a non divulgare a terzi, se non a seguito di autorizzazione scritta dell'Organizzazione, eventuali informazioni raccolte durante le attività di audit. PCQ informerà in anticipo il cliente circa le informazioni che intende rendere pubbliche, ciò non senza il precedente consenso del cliente stesso. Tutte le altre informazioni saranno considerate prettamente confidenziali. Tra le informazioni riservate PCQ considera quelle riguardanti il cliente ma provenienti da fonti diverse da quelle del cliente stesso, oltre che tutte le informazioni ottenute o derivanti dall'esplicitazione delle sue attività. Qualora il PCQ sia obbligato a rendere pubbliche delle informazioni riservate sul cliente, questi devono conoscerne in anticipo il contenuto, salvo contraria disposizione di legge.

Gli obblighi di entrambe le parti saranno applicabili anche nell'ipotesi di cessazione di efficacia del Contratto per qualunque ragione o causa.

7. PRINCIPALI TERMINI CONTRATTUALI

Attraverso la sottoscrizione, da parte del Cliente, dell'offerta economica inviata da PCQ contestualmente al presente Regolamento e al Regolamento R 09, che ne costituiscono parte integrante, PCQ stipula un contratto con il Cliente secondo le regole del proprio Statuto e del proprio Sistema Qualità. PCQ srl ha previsto un pacchetto di servizi offerto all'Organizzazione richiedente la certificazione mediante cui sarà possibile attestarne l'effettiva disponibilità e il mantenimento di un Sistema di Gestione Ambiente conforme ai requisiti previsti dalla norma ISO 14001. La tipologia di contratto adottata da PCQ è unica e di seguito ne sono riportati gli elementi essenziali:

- **Oggetto del servizio**

Si precisa che si tratta di Certificazione del Sistema di Gestione Ambiente ai sensi della norma UNI EN ISO 14001:2015, finalizzato alla produzione e al rilascio dell'Attestato di Certificazione. Sono inoltre indicati in questa sezione tutti gli estremi del Committente, destinatario della fatturazione.

- **Contenuti del servizio e Fasi della Certificazione**

In sede di offerta si precisano i contenuti del servizio di certificazione finalizzato ad attestare la disponibilità e la capacità di mantenimento di un Sistema di Gestione Ambiente conforme ai requisiti previsti dalla norma ISO 14001:2015 da parte dell'Organizzazione. Tale servizio è svolto secondo un programma le cui Fasi sono di seguito riportate:

- a) Sviluppo del Programma di audit (valido per il triennio di certificazione);
- b) Selezione e designazione del Gruppo di Audit iniziale di certificazione;
- c) Redazione del Piano di Audit di Certificazione Iniziale, Fase 1;
- d) Esecuzione, presso la sede dell'Organizzazione, dell'Audit di Fase 1 tramite esame iniziale della documentazione pertinente al Sistema di Gestione Ambiente dell'Organizzazione;
- e) Alla luce dell'esito dell'audit di Fase 1, conferma/designazione del Gruppo di Audit e del Piano di Audit di Fase 2;
- f) Esecuzione dell'Audit di Fase 2 e visita/e in/nei cantiere/i previsto/i, nonché in tutti i siti dell'Organizzazione che ricadono all'interno del Sistema di Gestione Ambientale (es. magazzini, centri logistici, laboratori di prova, etc);
- g) Compilazione di moduli e check-list e rilevazione di eventuali anomalie (classificate come Commenti, Osservazioni o Non Conformità);
- h) Redazione ed emissione del Rapporto di Audit;
- i) Verifica dei Trattamenti alle Azioni Correttive per le Non Conformità (NC) effettuati dall'Organizzazione;
- j) Delibera circa la certificazione del Sistema di Gestione Ambiente dell'Organizzazione ed eventuale rilascio dell'Attestato di Certificazione;
- k) Revisione del Programma di Audit (attività ripetuta al termine di ogni audit del ciclo di certificazione);
- l) Redazione dei Piano per gli Audit di Mantenimento e tutti gli Audit Speciali necessari;
- m) Esecuzione degli Audit di Mantenimento mediante eventuale riesame della documentazione (qualora si renda necessario) e nuove visita/e in/nei cantiere/i previsto/i, nonché in quei siti dell'Organizzazione che ricadono all'interno del Sistema di Gestione Ambientale (es. magazzini, centri logistici, laboratori di prova, etc);
- n) Nuova compilazione di moduli e check-list e rilevazione di eventuali anomalie (classificate come Commenti, Osservazioni o Non Conformità) e successiva Redazione ed emissione del Rapporto di audit;
- o) Delibera circa la conferma, la sospensione o la revoca dell'Attestato di Certificazione;
- p) Redazione dei Piano per l'Audit di Rinnovo della certificazione;
- q) Esecuzione del riesame della documentazione pertinente al Sistema di Gestione Ambiente dell'Organizzazione;
- r) Conferma/designazione del gruppo di Audit di Rinnovo;
- s) Esecuzione dell' Audit di Rinnovo e visita/e in/nei cantiere/i previsto/i, nonché in tutti i siti dell'Organizzazione che ricadono all'interno del Sistema di Gestione Ambientale (es. magazzini, centri logistici, laboratori di prova, etc);
- t) Nuova compilazione di moduli e check-list e rilevazione di eventuali anomalie (classificate come Commenti, Osservazioni o Non Conformità) e successiva Redazione ed emissione del Rapporto di audit;
- u) Delibera circa la conferma, la sospensione o la revoca dell'Attestato di Certificazione;

- **Normativa di riferimento**

Vengono indicati tutti i riferimenti normativi adottati al fine della redazione del documento stesso di contratto in tutti i suoi punti

- **Responsabile Programma di Audit PCQ**

Nel documento di offerta viene indicato il nominativo del Responsabile del servizio d'attività di Certificazione del Sistema di Gestione Ambiente (RPA).

- **Quotazione economica**

La quotazione economica viene effettuata in ragione della natura dell'intervento oggetto della certificazione e dell'ammontare delle opere da certificare per i requisiti indicati in offerta. La formulazione dell'offerta economica per l'organizzazione richiedente il servizio di certificazione è determinata principalmente dai seguenti fattori:

- Numero di dipendenti (a tempo pieno, part-time, subappaltatori, collaboratori esterni, ...)
- Cantieri attivi (è richiesta la lista dei cantieri attivi nella fase di pianificazione degli audit, al fine di valutare eventuali tempi aggiuntivi legati a trasferimenti nei cantieri)

- **Limiti del servizio**

Sono riportate le condizioni generali previste per il servizio, per le quali vengono definiti i termini e le modalità di pagamento e tutte le condizioni che concernono il rinnovo dell'offerta e le sue eventuali correzioni, con la definizione di eventuali importi aggiuntivi.

- **Modalità di fatturazione**

In offerta viene indicato lo schema per la fatturazione degli onorari ed i relativi termini di pagamento.

Si ricorda che l'emissione, la conferma e/o il rinnovo dell'Attestato di Certificazione sono subordinati al saldo delle fatture

- **Documentazione emessa da PCQ**

PCQ emette le seguenti tipologie di Documenti:

- a) Richiesta dati
- b) Programma di Audit (unico per ogni ciclo di certificazione e sottoposto a revisione al termine di ogni audit)
- c) Piano di audit (per ogni audit del ciclo di certificazione)
- d) Rapporti di audit (dopo ogni audit svolto)
- e) Attestato di Certificazione

- **Validità dell'offerta**

L'offerta PCQ di norma ha validità di 30 giorni dalla data della sua emissione.

- **Ulteriori Informazioni**

Sono riportati ulteriori impegni e dichiarazioni da parte di PCQ

8. DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE E DEL PCQ

8.1 Doveri dell'Organizzazione Cliente

8.1.1 Doveri Generali

La certificazione del PCQ 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 PCQ. Il presente Regolamento include anche le prescrizioni disposte da ACCREDIA di cui al Regolamento RG 01 consultabile sul sito www.accredia.it;
3. verificare almeno mensilmente, la presenza di revisioni dei documenti (in particolare il presente Regolamento) presenti sul sito del PCQ ed applicarli sulla base delle indicazioni ivi riportate;
4. rispettare, ai fini dei requisiti di prodotto, le leggi ed i regolamenti cogenti;
5. consentire, nei tre anni del contratto, lo svolgimento degli audit nel momento più significativo per l'attività da certificare e/o certificata;
6. operare conformemente ai requisiti della certificazione e nell'ambito del sistema di gestione descritto nella documentazione approvata dal PCQ;
7. fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta dal PCQ;
8. informare preventivamente per iscritto il PCQ di trasferimenti di proprietà, variazioni di indirizzi, apertura di nuove sedi, cambi di denominazione sociale e comunque di ogni variazione dei dati indicati nella Richiesta di Offerta che una volta compilata e sottoscritta dall'Organizzazione ha la valenza di Domanda di Certificazione;
9. tenere costantemente aggiornata PCQ nei casi di modifiche al sistema di gestione e del 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 proprietà¹;

(nota¹: Se i cambiamenti apportati non inficiano le condizioni di certificazione, PCQ 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);
10. comunicare la normativa volontaria e cogente applicabile;
11. rendere e mantenere conformi i prodotti/servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili al settore;
12. comunicare tempestivamente a PCQ tutte le situazioni difformi rilevate da qualsiasi Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative all'oggetto della certificazione;

13. comunicare immediatamente e mantenere aggiornata PCQ, 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 PCQ comunicherà tale informazione al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità;
14. fornire il nominativo dei consulenti che hanno progettato, realizzato e mantenuto il sistema di gestione;
15. fornire ad ogni richiesta di PCQ, e in particolar modo in occasione degli audit di sorveglianza e prima del rinnovo della certificazione, i dati utili ai fini della verifica. Nel caso di rinnovo, infatti, con l'invio dell'Offerta da parte di PCQ, tra sei ed un mese prima della scadenza, si riavvia un nuovo iter di certificazione identico a quello iniziale, nel quale l'Organizzazione deve inviare una nuova Richiesta d'Offerta (domanda di certificazione), con i contenuti di cui al § 9.2.1;
16. garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor di PCQ;
17. accettare, a suo carico, gli eventuali audit di sorveglianza supplementari che si rendessero necessari;
18. soddisfare i requisiti riguardanti la registrazione dei reclami e la riservatezza;
19. consentire audit con breve preavviso e/o senza preavviso, nei casi previsti al §14.10 del presente Regolamento.

8.1.2 Doveri relativi all'Uso della Certificazione e dei Loghi del PCQ e di ACCREDIA

L'Organizzazione richiedente/licenziataria la certificazione deve:

1. utilizzare il logo ed il certificato con le modalità prescritte nel Regolamento R 09 "Uso marchio PCQ";
2. pubblicizzare e/o usare la certificazione esclusivamente rispetto alle attività e sedi riportate sul certificato vigente;
3. conformarsi ai requisiti di PCQ 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 l'utilizzo della certificazione e di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla stessa, nel caso di scadenza o di sospensione o di revoca della certificazione stessa, cessando nel contempo, di utilizzare il logo PCQ/ACCREDIA ed ogni altro riferimento alla certificazione; come richiesto dal CAB; (§16.2 del presente Regolamento)
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 PCQ e/o ACCREDIA 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 che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;

10. non utilizzare la certificazione in modo da danneggiare la reputazione di PCQ e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico attraverso dichiarazioni/azioni che possano essere considerate ingannevoli o comunque non autorizzate.

8.1.3 Doveri dell'Organizzazione Relativi all'Audit

L'Organizzazione richiedente/licenziataria la certificazione deve:

1. comunicare a PCQ attraverso l'apposito modulo Richiesta di Preventivo (MOD 08 G/H), in certificazione/rinnovo e successivamente tramite la Notifica di Sorveglianza, i siti produttivi visitabili (es. cantieri relativi alle attività certificabili, inclusa DL e/o CSE), indicando le attività e il tempo di percorrenza dalla sede operativa al sito stesso.
2. comunicare e rispettare la normativa volontaria e cogente applicabile;
3. 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;
4. 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), nonché tutte le autorizzazioni e le evidenze di conformità legislativa applicabili (es. CPI, autorizzazioni agli scarichi, etc);
5. garantire l'accesso agli auditor di ACCREDIA, previa trasmissione da parte di PCQ 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;
6. garantire l'accesso degli auditor del PCQ 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 di PCQ e, quando applicabile, di ACCREDIA;
7. garantire (salvo quanto riportato al § 8.2.3) l'accesso al personale di PCQ in addestramento ed in supervisione;
8. attuare, nei tempi previsti, le correzioni/azioni correttive decise per rimuovere effetti/cause delle non conformità;
9. tenere una registrazione ordinata dei reclami ricevuti, nonché delle azioni intraprese per correggere le cause che hanno motivato tali reclami. PCQ ha facoltà di accedere ai singoli reclami, consultarli e valutarne la corretta gestione.
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;

8.2 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 R 09 "Uso del marchio PCQ", 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 PCQ e comunicare per iscritto eventuali reclami che saranno utilizzati per attivare processi di miglioramento del servizio;
3. può chiedere la sostituzione degli auditor del PCQ e/o di ACCREDIA qualora esistano motivati conflitti di interesse, dandone comunicazione scritta al PCQ stesso nei termini stabiliti dalla comunicazione ufficiale della data di audit. Sarà compito di PCQ 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 al PCQ;
5. può richiedere di avere a disposizione informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit.

8.3 Diritti e Doveri di PCQ

8.3.1 Diritti di PCQ

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 nel Regolamento ACCREDIA RG 01. 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);
5. non concedere o revocare la certificazione quando l'Organizzazione neghi l'accesso agli auditor di ACCREDIA in accompagnamento agli auditor di PCQ in qualsiasi fase di valutazione.

8.3.2 Doveri di PCQ

Il PCQ 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 Ambiente 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.
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. attivare opportune metodologie per raccogliere le esigenze delle proprie Organizzazioni al fine di migliorare il servizio reso, nonché a documentarne gli esiti;
14. verificare eventuali cause di insoddisfazione dei destinatari finali dei prodotti e servizi forniti dalle entità da lui certificate, documentandone gli esiti;
15. 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;

16. 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;
17. verificare che il richiedente/licenziatario conosca e sia in grado di gestire tutti gli aspetti cogenti connessi al sistema di gestione;
18. informare tempestivamente il richiedente/licenziatario della certificazione, dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento di PCQ nel quale ricade la certificazione del cliente e supportare detto cliente qualora intenda passare ad altro ente accreditato;
19. durante gli audit presso l'Organizzazione, gli auditor di PCQ devono, per quanto possibile, lavorare separatamente al fine di massimizzare l'utilizzo dei tempi di audit. Eventuali esperti non possono condurre attività ispettive autonomamente;
20. trasmettere ad ACCREDIA i dati relativi ai soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate, secondo le procedure definite da ACCREDIA in apposite istruzioni. PCQ dovrà, altresì, comunicare, entro 15 giorni, ad ACCREDIA i nominativi dei soggetti che hanno volontariamente rinunciato al rapporto contrattuale con PCQ 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;
21. comunicare ad ACCREDIA 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. Regolamenti settoriali possono richiedere altresì la comunicazione dei provvedimenti di sospensione. 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;
22. 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;
23. comunicare ad ACCREDIA, qualora l'Organizzazione certificata intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo. ACCREDIA provvederà a fornire le disposizioni del caso, quali, ad esempio: l'obbligo di procedere ad un audit di III sorveglianza con un tempo pari a 1/3 del tempo speso nell'audit di prima certificazione o l'obbligo di revoca immediata della certificazione, nel caso in cui l'Organizzazione non intenda sottoporsi a detto audit. ACCREDIA provvederà a gestire tale comunicazione nei modi appropriati;
24. verificare la presenza all'interno del database IAFCertSearch 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.
25. 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;
26. 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 al precedente § 7 del presente Regolamento;

27. ove richiesto, comunicare all’Autorità competente sullo stato della certificazione.
28. informare preventivamente l’Organizzazione circa la presenza di ispettori ACCREDIA, inviando la lettera di presentazione ACCREDIA, sottolineando come l’eventuale rifiuto della presenza degli ispettori ACCREDIA comporti la mancata concessione di certificazione accreditata o la sospensione o il ritiro della certificazione se già concessa.

9. PUBBLICAZIONE

PCQ si riserva di rendere pubbliche e fornire alle Autorità competenti che ne facciano richiesta (Autorità di Vigilanza sui Lavori Pubblici, SOA, etc.), le seguenti informazioni relative alla certificazione:

- Ragione sociale
- N° certificato
- Recapito della sede legale e delle sedi certificate
- Codice fiscale e P. IVA
- Norma di riferimento
- Settore IAF di riferimento
- Tipologia d’opere/servizi/attività cui si applica il sistema di gestione ed a cui si riferisce la certificazione
- Data di prima certificazione
- Data di scadenza
- Sospensione/revoca

PCQ trasmette regolarmente ad ACCREDIA, l’elenco delle certificazioni valide e l’elenco delle certificazioni sospese e revocate, ciascuno corredato dalle relative motivazioni. I dati relativi alle certificazioni e il loro stato di validità sono trasmessi regolarmente anche al database internazionale IAF CertSearch (www.iafcertsearch.org).

Eventuali informazioni aggiuntive in merito alle certificazioni rilasciate sono fornite da PCQ solo previa formale autorizzazione dell’Organizzazione.

Nell’ipotesi in cui le Autorità Competenti richiedano le registrazioni di tutte le comunicazioni e delle azioni intraprese dall’Organizzazione a seguito dell’applicazione dei requisiti che regolano il proprio sistema di gestione, PCQ si riserva la facoltà di trasmettere quanto richiesto alle suddette Autorità Competenti, previa comunicazione all’Organizzazione interessata.

Tutta la documentazione dei clienti in possesso di PCQ è visionabile da Accredia senza il previo consenso dell’organizzazione. Eventuali informazioni aggiuntive in merito alle certificazioni rilasciate sono fornite da PCQ solo previa formale autorizzazione dell’Organizzazione.

Nell’ipotesi in cui le Autorità Competenti richiedano le registrazioni di tutte le comunicazioni e delle azioni intraprese dall’Organizzazione a seguito dell’applicazione dei requisiti che regolano il proprio sistema di gestione, PCQ si riserva la facoltà di trasmettere quanto richiesto alle suddette Autorità Competenti, previa comunicazione all’Organizzazione interessata.

Ai sensi dell’art. 7 del D.Lgs. 196/2003 e del Regolamento Europeo n.2016/679 è facoltà delle Organizzazioni richiedere a PCQ, qualora queste lo ritengano necessario, l’utilizzo che essa fa dei loro dati e documenti.

La documentazione relativa ai clienti certificati viene conservata su supporto elettronico per dieci anni. PCQ garantisce in ogni momento la riservatezza delle informazioni fornite.

9.1 Il database IAF CertSearch

All'indirizzo www.iafcertsearch.org è accessibile al pubblico il database internazionale IAF CERTSEARCH, futuro punto di riferimento per il controllo e la verifica della validità delle Certificazioni rilasciate sotto accreditamento. Il database IAF CertSearch permette infatti la validazione delle Certificazioni rilasciate dagli Organismi di Certificazione accreditati nella norma ISO/IEC 17021-1 da un ente di accreditamento firmatario degli accordi IAF MLA (nel caso italiano: ACCREDIA). Tramite il database IAF CertSearch, l'utente può riscontrare in modo efficiente la validità e legittimità di una Certificazione, avendo la certezza che l'Organismo che l'ha rilasciata è in possesso di accreditamento e che l'ente che l'ha accreditato è firmatario degli accordi IAF MLA: è sufficiente fornire la ragione sociale dell'organizzazione certificata per conoscere l'elenco degli Attestati in possesso e verificarne i dettagli (standard normativo, scopo, stato di validità). Non sono visibili date. Alternativamente, sarà possibile conoscere le specifiche di una Certificazione inserendo il numero del certificato da validare.

Le organizzazioni certificate hanno la possibilità di attivare un proprio profilo all'interno del database IAF CertSearch. L'attivazione di un account permette all'azienda di accedere a feature quali la possibilità di customizzare la propria pagina, di inserire nel proprio sito un link diretto al portale IAF CertSearch tramite badge, di attivare il proprio profilo su Trade Marketplace. Il portale IAF CertSearch garantisce la sicurezza dei dati degli utenti.

10. MODIFICHE APPORTATE AL PRESENTE DOCUMENTO

Nel caso in cui, dopo la firma del contratto col Cliente, intervenisse una modifica al presente regolamento dovuta a cambiamenti normativi, PCQ comunica tempestivamente al Cliente l'oggetto della modifica. Il Cliente comunica entro 10 giorni la propria volontà di proseguire o meno il rapporto con PCQ. Nel caso i 10 giorni trascorrono senza alcuna comunicazione da parte del Cliente, il silenzio verrà interpretato come assenso al prosieguo del rapporto.

11. CONCESSIONE E USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITA'

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 R09 - *"Regolamento uso marchio PCQ"*. L'Organizzazione certificata cessa immediatamente l'utilizzo del certificato e del marchio PCQ dopo la scadenza, la sospensione, la rinuncia o la revoca della Certificazione.

12. DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE

PCQ 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 nel rispetto di quanto stabilito nel presente Regolamento.

13. RESPONSABILITA' E GARANZIA

L'Organizzazione deve garantire, tutelare ed esonerare il PCQ 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.



SGQ N° 132A SCR N° 046F
SGA N° 068D ISP N° 012E

Membro degli Accordi di Mutuo
Riconoscimento EA, IAF e ILAC

PROGETTO COSTRUZIONE QUALITÀ - PCQ Srl
Organismo di Certificazione e Ispezione Tipo A



REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALI

PARTE 2 – IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

14. LE FASI DELLA CERTIFICAZIONE

14.1 Acquisizione della commessa

Le aziende o enti che vogliono ottenere la certificazione di un proprio sistema di Gestione prendono contatto con il PCQ srl per la formulazione di un preventivo. A seguito di questo primo contatto la segreteria del PCQ invia il modulo di richiesta preventivo, tramite la cui compilazione potrà essere condotta la raccolta dei dati relativi alle caratteristiche ed esigenze dell'Organizzazione, quali:

- il campo di applicazione richiesto per la certificazione;
- i dettagli pertinenti dell'organizzazione richiedente, compreso(i) il(i) nome(i) e lo(gli) indirizzo(i) del(i) suo(i) sito(i), i propri processi ed attività, risorse umane e tecniche e, se del caso, funzioni e relazioni funzionali e inter-relazionali in un consorzio o in una società di più grandi dimensioni, oltre a ogni prescrizione legale pertinente;
- le informazioni concernenti tutti i processi affidati all'esterno (outsourcing) dall'organizzazione, che influenzano la conformità ai requisiti;
- le norme o gli altri requisiti in base ai quali l'organizzazione richiedente desidera essere certificata;
- il numero di dipendenti per l'organizzazione, con distinzione tra addetti full-time, addetti part-time, addetti stagionali/temporanei, collaboratori esterni/ subappaltatori;
- le informazioni riguardanti l'utilizzo di prestazioni di consulenza relative al sistema di gestione da sottoporre a certificazione e, nel caso, gli estremi di chi le ha fornite;
- informazioni circa il coinvolgimento dell'Organizzazione in procedimenti giudiziari e/o amministrativi riguardanti la materia oggetto di certificazione, nonché eventuali sanzioni e/o condanne subite relativamente ad aspetti organizzativi e/o tecnici riguardanti la materia oggetto di certificazione.
- l'elenco delle commesse in essere, specificando per ciascuna il tipo di attività svolta, nonché i siti produttivi attivi (cantieri, impianti, stabilimenti, altro).

A seguito dell'emergenza sanitaria da covid-19 il MOD 08 H può essere integrato dal MOD 08 N "Richiesta Dati Straordinaria", in cui sono raccolte le informazioni necessarie a valutare la disponibilità dell'Organizzazione all'esecuzione di audit in remoto.

Il Modulo, compilato nelle sue parti e firmato da un rappresentante autorizzato, deve essere fatto pervenire a PCQ ed è oggetto di Riesame della Domanda da parte del responsabile PCQ. I dati raccolti mediante Modulo di Richiesta Preventivo sono utilizzati esclusivamente per il calcolo della durata dell'audit e, quindi, per l'emissione di una corretta proposta economica. Le indicazioni riportate nel Modulo di richiesta dati riportate sono infatti la base per la formulazione della migliore offerta per il servizio di certificazione del SGA, la quale andrà a coprire un arco temporale di 3 anni (equivalente a un intero ciclo di Certificazione). Sarà così resa possibile la computazione del lavoro da svolgere in giorni/uomo per l'audit e quindi formulare il preventivo.

Qualora siano necessarie ulteriori informazioni a sostegno della domanda e al fine della sua delibera positiva (quindi all'emissione dell'offerta), PCQ è tenuta a richiederle all'Organizzazione in questa fase.

Avvenuta l'elaborazione del suddetto documento, effettuata sulla base del "Tariffario" del PCQ per la sezione dell'OdC, questi dovrà essere emesso ed inviato all'Organizzazione nel periodo massimo di 15 giorni.

L'Organizzazione dovrà accettare l'offerta entro i 30 giorni successivi dall'inoltro attraverso il re-invio della stessa, controfirmata per integrale accettazione dal Legale Rappresentante o soggetto munito di delega (in tale caso l'Organizzazione è tenuta a giustificare i poteri del soggetto delegato, inviando a PCQ la relativa documentazione).

Le offerte rivolte ai propri e ai potenziali Clienti dovranno riportare, oltre al numero dei giorni uomo che verranno utilizzati dal PCQ per effettuare le verifiche ispettive, l'impegno previsto (sempre in termini di giorni-uomo) per ciascuna fase di audit e precisamente: audit iniziale, 1a sorveglianza, 2a sorveglianza e audit di rinnovo della certificazione.

In caso di certificazione di Sistemi Integrati (es. ISO 45001 + ISO 9001, etc), la durata della verifica è subordinata al grado di integrazione dei Sistemi che si desidera certificare e dal grado di integrazione delle competenze di schema del team di audit incaricato (così come esplicitato nella procedura P09). In fase di emissione del preventivo, tale livello di integrazione è ipotizzato da PCQ sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione: durante l'esecuzione della Fase 1 di audit (si veda §14.3) sarà richiesto al Gruppo di Verifica di esprimersi relativamente al livello di integrazione effettivamente riscontrato; a fronte dell'esito di tale valutazione potrebbe rendersi necessario, per PCQ, rivalutare i tempi di audit: tale modifica dovrà essere gestita e comunicata prima dell'inizio della Fase 2.

Nel caso in cui l'azienda che richiede la certificazione possieda dei siti secondari, nei quali vengono svolte attività correlate allo scopo di certificazione, anche se non autonomi dai processi principali, sarà computato del tempo aggiuntivo all'audit (da decidere caso per caso) se quest'ultima dista più di 30 km da quella principale.

In questa fase sono inviati anche il presente Regolamento e le prescrizioni per l'Utilizzo del Marchio (R09) e del certificato PCQ che dovranno essere firmati in caso di accettazione dell'offerta; tali documenti costituiscono di fatto un contratto legalmente valido per fornire attività di certificazione al cliente.

Per l'acquisizione della commessa PCQ s'impegna a fornire ai clienti e al mercato informazioni e altro materiale pubblicitario veritiero e accurato, rendendo pubblicamente accessibili le informazioni relative alle certificazioni rilasciate, sospese o revocate e le modalità adeguate per confermare la validità di una certificazione rilasciata.

Come specificato nel Preventivo d'Offerta, per l'avvio dell'iter di certificazione l'Organizzazione è tenuta a inoltrare a PCQ:

- il Preventivo d'Offerta firmato dal Rappresentante autorizzato che diviene in tal modo il contratto di certificazione tra le parti, comprensivo dei contenuti del presente Regolamento e del Regolamento R 09 per l'Utilizzo del Marchio richiamati in esso;
- Visura della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura;
- Tutta la documentazione esplicitamente richiesta nel presente regolamento e nel preventivo formulato. Resta facoltà di PCQ richiedere all'Organizzazione eventuale ulteriore documentazione che dovesse essere ritenuta necessaria per la corretta erogazione del servizio di certificazione.

Le condizioni contrattuali sono da considerarsi valide se le attività di audit hanno inizio entro un anno dalla data di accettazione del preventivo; in caso contrario PCQ si riserva il diritto di rivedere i termini del contratto.

Se l'Organizzazione decide di recedere dal contratto, è tenuta comunque a corrispondere a PCQ quanto specificato al § 17.3 del presente Regolamento.

Il contratto stipulato è eseguito e interpretato in conformità alla legislazione italiana ed ha efficacia dalla data di stipula alla data di scadenza del certificato (che ha validità triennale).

In concomitanza della pianificazione dell'audit di Rinnovo, PCQ invia nuovamente all'Organizzazione un modulo di richiesta dati/preventivo, per aggiornare le informazioni in suo possesso e formulare nel modo più corretto una nuova offerta per i successivi tre anni di validità del certificato.

Le date delle attività dell'Audit di Certificazione e i nominativi dei componenti del Gruppo di Audit sono comunicate a mezzo del Piano di Audit con minimo sette giorni lavorativi di anticipo, salvo eccezioni derivanti da esigenze dell'Organizzazione; quest'ultima, entro tre giorni lavorativi, tramite apposita comunicazione scritta adeguatamente motivata, può ricusare uno o più componenti del Gruppo di Audit segnalato, limitatamente ad aspetti di tipo etico o di conflitto d'interessi.

In assenza di espressa conferma o di notifica di esigenze di variazioni nei 3 giorni successivi al ricevimento della comunicazione di cui al primo capoverso, le date e i valutatori comunicati si ritengono tacitamente confermati; tali disposizioni sono da ritenersi valide per ogni audit dell'intero iter procedurale

Nel caso in cui l'Organizzazione notifichi l'indisponibilità a far svolgere l'audit, oltre i termini sopra definiti. Il PCQ si riserva il diritto di fatturare comunque il costo dell'attività come da documenti contrattuali.

PCQ ha inoltre facoltà di sospendere o revocare qualsiasi Certificato da esso stesso rilasciato nel caso in cui il pagamento non fosse effettuato conformemente al contratto stipulato con l'Organizzazione.

14.2 Pianificazione dell'audit

Una volta acquisita la commessa, il RdS di PCQ nomina il RPA; questi utilizzerà le informazioni in precedenza ricavate per redigere una prima versione del Programma Triennale di Audit.

Il documento sarà riesaminato subito dopo la prima visita presso l'Organizzazione, e comunque dopo ogni visita ispettiva.

Il Programma Triennale racchiuderà informazioni e dettagli per tutte le attività previste dell'iter di certificazione come da norme 17021-1:2015 e 19011:2018; queste saranno valide sia per un'azienda che richiede la certificazione del proprio SGA, indipendentemente dal settore IAF di appartenenza. Tali info sono mantenute e rese pubblicamente accessibili (o fornite su richiesta) dal PCQ, così come le informazioni relative a:

- i processi che descrivono l'attività di certificazione;
- le tipologie di sistemi di gestione;
- le aree geografiche in cui opera.

Una volta definito il Programma Triennale di certificazione, coerentemente con lo scopo e le attività da svolgere del medesimo, il Responsabile dell'Assegnazione del gruppo di audit forma il Gruppo di Audit per lo svolgimento dell'audit di certificazione iniziale.

Il Gruppo di Audit ha il mandato di esaminare lo struttura, le politiche, le procedure dell'Organizzazione e confermare se queste:

- soddisfano tutti i requisiti applicabili della norma di riferimento;
- soddisfano tutti i requisiti relativi al Campo d'applicazione della certificazione richiesta dall' Organizzazione;
- sono messe in atto e sono tali da dare fiducia sulla capacità del sistema di gestione dell'Organizzazione in certificazione/certificata di governare le caratteristiche del servizio e dei prodotti forniti.

E' di sua competenza segnalare all'Istituto, ove necessario e in occasione di ciascun audit pianificato, l'eventuale opportunità di rivedere lo durata programmata degli audit, sulla base di quanto rilevato sul campo in merito a:

- siti attivi, stabili e temporanei;
- processi ed attività aziendali;
- numero di addetti aziendali;
- risorse esterne coinvolte;

Tra gli auditor selezionati dal RAG sarà scelto il Responsabile del Gruppo (RGA), il quale effettuerà il contatto iniziale con l'organizzazione oggetto di audit al fine di:

- richiedere la documentazione necessaria a svolgere l'audit di certificazione iniziale;
- effettuare lo scambio di informazioni, utili ad esempio a concordare la prima visita in cantiere durante cui riscontrare in generale la corrispondenza di quanto viene costruito con quanto convenuto;

Lo stesso RGA dovrà redigere a sua volta il Piano di Audit (rispettivamente di Fase 1 e, solo alla luce dell'esito di tale visita, di Fase 2) da trasmettere al cliente. Durante questa fase sarà necessario stabilire i tempi di pianificazione e quelli di svolgimento di un audit completo ed efficace del SG del cliente.

Qualora si renda necessario il campionamento multisito per l'audit del sistema di gestione di un cliente che svolge le stesse attività in luoghi diversi, PCQ dovrà sviluppare un programma di campionamento in grado di garantire un audit adeguato del sistema di gestione medesimo.

La durata dell'audit definita dall'organismo di certificazione e la relativa motivazione sono registrate in apposito modulo. L'Organizzazione deve avere un sistema di gestione documentato e in accordo ai requisiti della normativa di riferimento; deve inoltre dimostrare di attuare il sistema di gestione in accordo ai requisiti della documentazione predisposta e della normativa di riferimento presso i propri siti operativi permanenti e temporanei. All'atto dell'audit iniziale di certificazione:

- il sistema di gestione deve essere completamente applicato in conformità a quanto specificato nella documentazione predisposta e operativo da almeno tre mesi;
- deve risultare attuato almeno un ciclo completo di verifiche ispettive interne (estese cioè a tutte le attività svolte in sede, negli stabilimenti/impianti, nei cantieri scelti a campione, etc.);
- deve risultare effettuato almeno un Riesame del sistema di gestione Ambiente da parte della Direzione dell'Organizzazione a seguito del ciclo di verifica ispettiva interna.

14.3 Audit iniziale di certificazione

L'audit iniziale di certificazione è solitamente eseguito in due fasi separate temporalmente, denominate *Fase 1* e *Fase 2*. L'audit di Fase 1 può essere preceduto, qualora l'Organizzazione lo richieda, da un pre-audit di durata non superiore ai 2 giorni/uomo: in questo caso, i valutatori del gruppo di audit effettuano un primo controllo, nelle sedi di PCQ, della documentazione inviata dal cliente, al fine di stabilire il grado di preparazione per la Fase 2.

Le verifiche di Fase 1 e di Fase 2, così come le successive valutazioni di sorveglianza, sono sempre svolte presso la sede dell'Organizzazione.

L'Audit di Fase 1 e l'Audit di Fase 2, a discrezione del RPA e solo in caso di organizzazioni di complessità bassa o limitata, possono essere svolte nella sede del Cliente in giornate consecutive, debitamente distinte nel Piano di Audit. Durante le valutazioni gli auditor verificheranno le evidenze della gestione aziendale, tramite:

- interviste al personale;
- presa visione della documentazione di sistema;
- osservazione dei processi produttivi;
- visite in cantiere (settore IAF 28, settore IAF 34 in specifici casi) o, più genericamente, in campo (es. laboratori di prova)*;

*A seguito dell'emergenza sanitaria da covid-19, in caso di esecuzione di audit di certificazione iniziale in remoto, per le Organizzazioni il cui scopo di certificazione preveda la visione di attività in campo (es. settore IAF 28) è prevista l'esecuzione di un audit di follow-up in campo entro 6 mesi dal rilascio della Certificazione.

Nel caso di Sistemi Integrati, uno degli obiettivi della Fase 1 è quello di valutare il livello di integrazione dei sistemi che si desidera certificare e dare una prima valutazione del tempo di audit computato: a fronte dell'esito di tale valutazione potrebbe essere necessario per PCQ rivalutare la durata della verifica. Ogni modifica sarà gestita e comunicata con l'organizzazione prima dell'inizio della Fase 2.

Il Processo di Valutazione avviene con l'ausilio di Check List e Linee Guida (diverse in base all'attività oggetto di certificazione) disponibili presso l'archivio PCQ; il Rapporto di audit emesso dal RGA di PCQ fornirà una registrazione dell'audit accurata, sintetica e chiara al fine di poter prendere una decisione informata sulla certificazione. Esso comprenderà quanto segue:

- l'identificazione dell'organismo di certificazione;
- il nome e l'indirizzo del cliente e del rappresentante della direzione del cliente;
- il tipo di audit (per esempio audit iniziale, di sorveglianza o di rinnovo della certificazione);
- i criteri e gli obiettivi di audit;
- il campo di applicazione dell'audit, in modo particolare l'identificazione di unità organizzative o funzionali o i processi da sottoporre ad audit e il tempo di audit;
- ogni scostamento dal piano di audit e le relative ragioni;
- ogni questione significativa che impatta sul programma di audit;
- l'identificazione del responsabile del gruppo di audit, dei membri del gruppo di audit ed eventuali accompagnatori;

- le date e i luoghi dove sono state eseguite le attività di audit (su campo/in sede o fuori sede, siti permanenti/temporanei);
- le risultanze dell'audit, l'evidenza e le conclusioni, coerenti con i requisiti del tipo di audit;
- eventuali aspetti non risolti, se identificati.
- ove applicabile, se l'audit è combinato, congiunto o integrato;
- una dichiarazione di esclusione di responsabilità che indichi che l'attività di audit è basata su un processo di campionamento delle informazioni disponibili;
- raccomandazioni da parte del gruppo di audit;
- la valutazione del soddisfacimento, da parte del sistema di gestione del cliente, degli obblighi di conformità;
- una dichiarazione che il cliente sottoposto ad audit stia tenendo sotto controllo in modo efficace l'utilizzo dei documenti e dei marchi di certificazione, se applicabile;
- la verifica dell'efficacia delle azioni correttive adottate, con riferimento alle non conformità precedentemente identificate, se applicabile;
- una dichiarazione circa la conformità e l'efficacia del sistema di gestione congiuntamente ad un sunto delle evidenze relative a:
 - o la capacità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti applicabili e conseguire gli esiti attesi;
 - o il processo complessivo di audit interno e di riesame di direzione;
- una conclusione circa l'adeguatezza del campo di applicazione della certificazione;
- la conferma che gli obiettivi di audit sono stati raggiunti;
- eventuali riserve del cliente

A seguito della valutazione, possono essere riscontrate delle difformità potenziali o reali fra quanto attuato dall'organizzazione e la norma di riferimento; tali difformità saranno classificate come *Commenti*, *Osservazioni* e *Non Conformità* e riportate nel Rapporto di Audit rilasciato al termine dell'audit dal RGA del PCQ. Tali rilievi, che saranno segnalati nel Rapporto di Audit, dovranno essere trattati dal Cliente con diversi gradi di tempestività e criticità a seconda del tipo di Rilievo.

PCQ adotta la seguente tipologie di rilievo:

- **COMMENTI (COMM)**: quando i rilievi non sono conseguenti al riscontro di situazioni oggettive di mancato soddisfacimento di un requisito, ma sono finalizzati a prevenire che tali situazioni si verifichino (in quanto potenzialmente realizzabili) e/o a fornire indicazioni per il miglioramento dei documenti e/o delle modalità operative dell'Organizzazione;
- **OSSERVAZIONI (OSS)**: segnalano la necessità di acquisire ulteriori elementi per la valutazione ovvero la contemporanea presenza di carenze che possono essere risolte a livello documentale; sono rilievi il cui risultato non inficia o non è suscettibile d'inficiare direttamente o immediatamente la qualità delle prestazioni e dei risultati dell'organizzazione;
- **NON CONFORMITA' (NC)**: sono rilievi che segnalano la presenza di deviazioni/mancanze relative al sistema di gestione del cliente; esse implicano il giudizio di "non approvato" e richiedono sempre l'apertura di un'azione correttiva, con l'evidenza della verifica della chiusura

Tutti i rilievi ed eventuali obiezioni manifestate dall'organizzazione saranno verbalizzati a cura del RGA in un Rapporto di Audit che sarà rilasciato al cliente e che il medesimo RGA presenterà al RdS e al RRC di PCQ.

I suddetti rilievi sono riportati nel Rapporto di Audit rilasciato al termine dell'audit dal RGA del PCQ e dovranno essere trattati dal Cliente con diversi gradi di tempestività e criticità a seconda del tipo di Rilievo.

Si riportano a seguire le casistiche possibili di chiusura dell'audit nel caso di certificazione iniziale:

- Presenza di COMMENTI: il cliente è invitato a prendere atto delle risultanze prodotte e a considerarle come opportunità di miglioramento; i rilievi classificati come 'COMMENTO' non prevedono la formulazione di trattamenti e/o di azioni correttive, per cui il cliente non è tenuto a presentare alcuna evidenza dell'eventuale miglioramento adottato, il quale, tuttavia, sarà oggetto di controllo durante il primo audit di sorveglianza.
- Presenza di OSSERVAZIONI: il cliente è invitato ad analizzare e trattare le risultanze prodotte e a darne evidenza al RGA mediante compilazione e re-invio del MOD 08 G "Risultanze dell'Audit" (allegato al Rapporto di Fase 2) entro 7 giorni dalla segnalazione dei rilievi; l'RGA ha a sua volta 7 giorni di tempo per accettare o meno le soluzioni proposte e, in caso di accettazione, le invia alla Segreteria Tecnica di PCQ; se l'Organo di Delibera di PCQ ritiene soddisfacenti le azioni proposte, non sono necessarie ulteriori evidenze per deliberare riguardo la certificazione. La chiusura della Osservazione dovrà poi essere confermata nel corso del successivo audit di sorveglianza;
- Presenza di NON CONFORMITA': anche in questo caso il cliente è invitato a trattare tutte le risultanze dandone evidenza al RGA secondo quanto già riportato al punto precedente; tuttavia, in questo caso la verifica dell'effettiva efficacia di tali provvedimenti deve essere svolta prima del rilascio della certificazione, in quanto una loro eventuale non chiusura impedisce il proseguo del processo; a discrezione di PCQ, che si esprime tramite Organo di Delibera (presieduto dal RRC), la verifica delle azioni correttive apportate può avvenire tramite un Audit Supplementare (Completo o Limitato) o tramite evidenza documentale (che deve pervenire entro massimo 8 settimane dall'accettazione delle correzioni proposte e sarà da confermarsi durante audit successivi); Il superamento delle NC porterà alla delibera di rilascio dell'Attestato di Certificazione da parte del RRC di PCQ; in caso contrario, sarà presa la decisione di non rilasciare la certificazione fino a che tali anomalie non saranno superate. Qualora PCQ non sia in grado di verificare l'attuazione positiva delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore entro 6 (sei) mesi dopo l'ultimo giorno di Fase 2, prima rilasciare la certificazione verrà condotta un'altra Fase 2 al termine della quale sarà emesso un nuovo Rapporto di Audit.

Il RRC di PCQ riceverà tali trattamenti e AC ipotizzati per le suddette OSS/NC, e si accerterà che:

- le informazioni fornitigli dal gruppo di audit per decidere sulla certificazione comprendano almeno:
 - ✓ i rapporti di audit;
 - ✓ i commenti relativi alle non conformità e, ove applicabili, le correzioni e le azioni correttive adottate dal cliente;
 - ✓ la conferma delle informazioni fornite all'organismo di certificazione utilizzate nel riesame della domanda;
 - e
 - ✓ una raccomandazione se rilasciare, o meno, la certificazione, con le relative condizioni o osservazioni.

- le informazioni fornite dal gruppo di audit siano sufficienti rispetto ai requisiti e al campo di applicazione della certificazione;
- esso stesso abbia riesaminato, accettato e verificato l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive per ciascuna non conformità che evidenzi;
- carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma riguardante il sistema di gestione, o;
- una situazione che solleva dubbi significativi in merito alla capacità del sistema di gestione del cliente di conseguire i risultati previsti;
- esso stesso abbia riesaminato ed accettato, per ogni altra non conformità, le correzioni e le azioni correttive pianificate dal cliente.

Ad avvenuta valutazione delle risultanze e delle conclusioni dell'audit e di ogni altra informazione pertinente, il RRC entro 15 giorni dalla conclusione dell'audit prende la decisione in merito alla certificazione, rendendo di fatto possibile il Rilascio del Certificato all'organizzazione; se invece saranno riscontrate ulteriori anomalie e la valutazione del RRC darà esito negativo, si avrà la sospensione dell'iter di certificazione fino a che tali anomalie non saranno superate.

NOTA: Il rilascio dell'Attestato di Certificazione è vincolato al saldo delle fatture pendenti.

NOTA: La mancata conformità legislativa o la mancata presenza delle autorizzazioni necessarie comporta l'emissione, da parte di PCQ, di una Non Conformità di livello tale da non consentire il rilascio della certificazione prima della sua risoluzione. L'emissione di rilievi di livello minore è a discrezione di PCQ.

Indipendentemente dalla chiusura dell'audit, il RPA provvederà parallelamente ad effettuare attività di monitoraggio e/o riesame del Programma Triennale di Audit, allo scopo di verificare l'avvenuta produzione e la conservazione di tutte le registrazioni previste durante l'attività del gruppo di audit; lo stesso RPA valuta quindi il raggiungimento degli obiettivi previsti, avanzando proposte circa un suo possibile miglioramento e comunicando quindi gli esiti di tale attività al RRC. I contenuti del certificato sono conformi a quanto richiesto al § 8.2.2 della norma UNI 17021-1:2015, al § 4.1 del RG 01-01 e al § 5.2.1 del RG 09. La codifica del certificato è composta da un codice di commessa (CR -), la lettera che indica lo schema (es. A = ambiente), un numero progressivo indicante l'emissione per garantire la tracciabilità univoca dell'attestato. La decisione di certificazione rappresenta l'inizio del primo ciclo di certificazione triennale.

Con l'eventuale delibera circa il rilascio dell'Attestato di Certificazione il PCQ pone il cliente nella condizione di poter usufruire dell'utilizzo del marchio PCQ, secondo le disposizioni previste dal Regolamento R 09 – "Regolamento uso Marchio PCQ" e purché ciò sia fatto solo per i casi di certificazioni appartenenti a schemi e settori per i quali lo stesso PCQ è accreditato.

L'uso del Marchio ACCREDIA nei casi di certificazione fuori accreditamento non è consentito.

Nei casi di rinuncia o revoca della Certificazione l'Organizzazione dovrà sospendere immediatamente l'uso del certificato rilasciato dal PCQ.

Inoltre, tutta la modulistica residua contenente sotto qualsiasi forma le caratterizzazioni grafiche e i riferimenti alla certificazione PCQ dovrà essere distrutta.

14.4 Audit di mantenimento

Gli audit di mantenimento sono pianificati con cadenza almeno annuale e sono finalizzati alla valutazione del rispetto e del mantenimento, da parte del sistema di gestione del cliente certificato, dei requisiti specificati dalla norma in base cui è rilasciata la certificazione.

I contenuti di un audit di mantenimento sono riportati nel Programma Triennale della Certificazione e la loro conduzione avviene tramite visite nella sede del cliente con le stesse modalità di esecuzione di un audit di fase 2 già descritto (ciò implica che anche nel corso di questo tipo di verifica potranno essere effettuate visite nei cantieri o nei siti produttivi dell'organizzazione stessa, almeno uno per ogni settore della certificazione).

Le attività di sorveglianza prendono in considerazione i seguenti aspetti:

- Adozione delle AC e rimozione di tutte le risultanze emerse nella visita precedente;
- Alcuni del elementi del SGA a discrezione dell'ispettore PCQ e comunque almeno una volta all'anno i seguenti:
 - Audit interni e riesame da parte della direzione, compresa la chiusura delle NC rilevate internamente, e la valutazione dell'efficacia delle soluzioni adottate (sia per i trattamenti di tali NC che per le eventuali AC messe in atto)
 - Azioni intraprese a seguito delle segnalazioni di situazioni di pericolo emerse nel periodo intercorso dall'ultima verifica ispettiva di PCQ;
 - Efficacia del SGA nel conseguimento degli obiettivi del cliente certificato, compresa l'analisi della validità ed efficacia della procedura adottata a seguito di incidenti e infortuni dell'azione di coinvolgimento del personale
 - Avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo e ad azioni correttive e preventive;
 - Continua tenuta sotto controllo delle attività;
- Il trattamento dei reclami prevenuti all'organizzazione relativi alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro
- L'uso del marchio di certificazione PCQ
- eventuali modifiche intervenute dall'ultima verifica ispettiva;
- il corretto funzionamento della procedura che disciplina la gestione delle comunicazioni con le parti interessate e quelle relative alla valutazione periodica dei rischi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro;
- riesame delle dichiarazioni del cliente riguardo le proprie attività (per esempio materiale promozionale, sito web);
- richieste al cliente di fornire documenti e registrazioni (su mezzi cartacei o elettronici);
- altri mezzi di monitoraggio delle prestazioni del cliente certificato;
- richieste, da parte di PCQ al cliente certificato, in merito aspetti attinenti alla certificazione;

Anche in questo caso, al termine dell'audit avverrà una riunione finale in cui si notificherà al cliente la conformità del proprio SGA ai requisiti della norma. Come alla fine dell'audit iniziale di Stage 2, il cliente riceverà un Report Finale in cui saranno riportate tutte le risultanze dell'audit, che potranno nuovamente essere dibattute con il GA di PCQ. Al fine della conferma dell'attestato di certificazione si ripeterà una delle procedure sopra riportate (a seconda della presenza o assenza di COMM/OSS/NC), sempre da parte del RRC di PCQ. Qualora vi siano particolari alte criticità, o non si abbia

riscontro della risoluzione delle criticità nei tempi previsti, il RRC delibererà per la sospensione della certificazione fino a che tali anomalie non saranno superate.

Il RPA provvederà quindi parallelamente ad un nuovo monitoraggio e/o riesame del Programma Triennale di Audit.

NOTA: PCQ è tenuto ad emettere NC anche nei casi in cui, in una situazione di conformità durante la certificazione iniziale/la verifica precedente, siano riscontrate eventuali non conformità autorizzative durante gli audit di sorveglianza. Anche in questo caso, per situazioni di natura tecnica, operativa e/o analitica, PCQ si riserva di prendere in considerazione il contesto di riferimento dell'Organizzazione e lo stato di eccezionalità della criticità per valutare la gravità del rilievo da emettere e la sua gestione.

NOTA: In caso di esito positivo dell'audit di mantenimento (assenza di Non Conformità), la validità della Certificazione è vincolata al saldo delle fatture pendenti. Se la morosità si protrae per oltre tre mesi dalla data di effettuazione dell'audit di mantenimento, PCQ può intervenire sospendendo la Certificazione.

L'EVENTUALE atto di sospensione della certificazione del SGQ del cliente implica il temporaneo invalidamento della stessa; lo stato di sospensione sarà reso accessibile al pubblico e ad esso farà seguito l'adozione delle misure ritenute più appropriate alla sua risoluzione.

Per maggiori dettagli sulle modalità di gestione e conseguenze del processo di sospensione si veda il §16.

14.5 Audit di rinnovo della certificazione

Al terzo anno l'attività di sorveglianza assume la denominazione di audit per il rinnovo della certificazione ed è finalizzata al rinnovo della stessa mediante una ripetizione dell'audit iniziale che ricertifichi l'oggetto di certificazione.

Le attività di audit di rinnovo della certificazione possono avere necessità di un Audit di fase 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nel cliente o nel contesto in cui opera il sistema di gestione.

Sia l'eventuale audit di fase 1 che l'audit di fase 2 prevedono modalità di conduzione del tutto similari a quelle previste per le visite di rilascio iniziale; in tal caso l'audit su campo è finalizzato ad accertare:

- l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione;
- l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
- se l'operatività del sistema di gestione certificato contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione;

Nel caso di un'Organizzazione che, a ridosso della scadenza del certificato, non ha attività produttive in corso (tipo cantieri, impianti/stabilimenti attivi, etc.) è possibile effettuare un audit solo presso le sedi operative stabili, rimandando l'esecuzione del completamento dell'audit di rinnovo fino a un periodo massimo di sei mesi dalla scadenza del certificato.

A completamento dell'audit, il RGA del PCQ rilascia all'Organizzazione il Rapporto di Audit che dettaglia l'esito della stessa e le eventuali Non-Conformità e/o Osservazioni. Le Non-Conformità dovranno essere oggetto di appropriate Azioni Correttive a cura dell'Organizzazione, affinché la certificazione non sia sospesa. Al fine del rinnovo dell'attestato di certificazione si ripeterà pertanto una delle procedure sopra riportate (a seconda della presenza o assenza di

COMM/OSS/NC). Il RRC riceve tutto il materiale prodotto durante l'audit e lo riesamina; se la verifica avrà avuto esito positivo egli delibererà in merito al rinnovo della certificazione e proporrà al proprio Comitato di Certificazione il rilascio del rinnovo della certificazione; qualora invece vi siano particolari criticità, il RRC delibererà per la loro chiusura, da effettuarsi e verificarsi prima della data di scadenza della certificazione. Nel caso in cui l'esito di tale verifica sia negativo, saranno direttamente avviate le procedure di sospensione o revoca della certificazione, come già descritto per l'audit di mantenimento.

Il RPA non svolge in tal caso alcuna attività di monitoraggio e/o riesame del Programma Triennale di Audit; la conclusione del ciclo triennale di certificazione potrà sancire:

- O la conclusione del rapporto tra PCQ e l'Organizzazione, o:
- la stipula di un nuovo contratto tra le parti, con la conseguente definizione di un nuovo Programma Triennale di audit;

Qualora l'Organizzazione e PCQ decidano di continuare il rapporto professionale stipulando un nuovo contratto, dovrà ripetersi la procedura descritta al § 8.1, fatta eccezione per la parte di richiesta di informazioni dell'azienda e di riesame della domanda, in quanto il PCQ ha già a disposizione tutti i dati utili.

Il RdS e il Responsabile Commerciale PCQ si attiveranno per formulare la nuova offerta, la quale coprirà nuovamente un arco temporale di 3 anni; questa dovrà essere accettata dall'Organizzazione sempre entro i tre mesi successivi e dovrà essere re-inviata e controfirmata per integrale accettazione dal Legale Rappresentante o soggetto munito di delega.

14.6 Audit delle attività appaltate e dei processi affidati completamente a terzi (outsourcing)

PCQ si riserva il diritto di effettuare audit presso gli appaltatori/prestatori di servizi dell'Organizzazione (nel corso di audit iniziale, di mantenimento, di rinnovo o suppletivo), allo scopo di valutare se le attività svolte da questi ultimi sono gestite in modo controllato, come da prescrizioni contrattuali dell'Organizzazione, e tali da garantire la conformità del prodotto e/o servizio.

Tale modalità può essere applicata in particolare nei casi in cui, a giudizio del Gruppo di Audit, l'influenza dei prodotti/processi degli appaltatori/prestatori di servizi sulla conformità del prodotto e/o servizio dell'Organizzazione risulti rilevante e l'appaltatore/prestatore di servizi non sia certificato in accordo alla norma di riferimento qualità e/o ambiente e/o sicurezza da Ente Accreditato.

14.7 Modifiche al sistema di gestione certificato

L'Organizzazione, durante il periodo di validità della certificazione, può effettuare modifiche al campo d'applicazione del sistema di gestione, quali:

- modifica o inserimento nel sistema di nuovi processi/prodotti/servizi o riduzione degli stessi;
- incremento, riduzione, spostamento delle unità produttive;
- modifiche alle normative tecniche di riferimento, etc
- estensione o riduzione del campo di certificazione;

Le richieste di modifica devono essere inoltrate a PCQ, che definirà le attività di verifica necessarie e ad informarne l'organizzazione. Tutte le modifiche sul SGA che caratterizzeranno l'Organizzazione devono da questa essere tempestivamente comunicate a PCQ; lo stesso circa altri eventuali cambiamenti che potranno influenzare la conformità ai requisiti ed in particolare qualsiasi modifica di rilievo legata a:

- aspetti legali commerciali, organizzativi e relativi alla proprietà;
- organizzazione e direzione;
- indirizzo di contatto e siti;
- attività dell'organizzazione comprese nel SGA certificato;
- modifiche significative del SGA e dei suoi processi;

Qualora l'Organizzazione, di conseguenza, modifichi i contenuti del Manuale del sistema di gestione, deve darne comunicazione scritta a PCQ; questi, in base alle informazioni ricevute, valuta se le modifiche necessitano di ulteriori attività di valutazione e se sia necessario sottoporre all'Organizzazione diversi termini contrattuali.

L'Organizzazione certificata è pertanto tenuta a trasmettere al PCQ, e comunque almeno un mese prima della prevista visita di valutazione, copia del Manuale, debitamente aggiornata, nei seguenti casi:

- sostanziali variazioni organizzative/ costitutive/strutturali (ad esempio: sostituzione del Rappresentante della Direzione, apertura nuova unità operativa, cambiamento della denominazione/ragione sociale, vendita/acquisizione di rami d'azienda);
- passaggio a Sistemi di Gestione integrati;
- inserimento nel Sistema di nuovi iter/procedure e di nuovi processi produttivi.

Qualsiasi modifica non sostanziale al Manuale dell'Organizzazione non comporta l'invio del documento all'Istituto.

Nel caso in cui le modifiche apportate lo giustificano, PCQ si riserva la facoltà di eseguire un audit "suppletivo", onde valutare l'impatto delle variazioni apportate sulla conformità e l'efficacia del sistema di gestione.

L'Organizzazione può richiedere l'ampliamento dell'oggetto della certificazione:

- con nuove attività rientranti nel settore merceologico (settore IAF) del campo d'applicazione della certificazione iniziale;
- con nuovi processi afferenti ad un diverso settore merceologico (settore IAF)

I costi di entrambi i tipi di audit, suppletivo e di estensione, sono in tale ipotesi a carico dell'Organizzazione.

Qualora la necessità di modifica al campo d'applicazione del certificato sia rilevata in occasione di audit di mantenimento, il valutatore incaricato deve emettere una *non conformità* all'organizzazione circa il mancato rispetto del presente articolo e darne comunicazione all'Istituto che valuta l'opportunità di estendere i tempi di Audit ed eventualmente propone la stipula di un nuovo contratto all'Organizzazione.

In caso di riscontro positivo da parte di quest'ultima, si procede alla pianificazione ed effettuazione dell'audit.

Al completamento positivo delle attività di audit, il Gruppo di Audit formula nel dossier di valutazione la proposta di estensione/modifica del campo di applicazione della certificazione, che è trasmesso al PCQ per la relativa delibera; il certificato è riemesso a seguito della delibera positiva.

14.8 Modifiche dei requisiti di certificazione

Possono rendersi necessarie modifiche allo schema di certificazione quando:

- i competenti enti normatori modifichino la norma di riferimento per il SGA;
- i competenti enti normatori modifichino la norma di riferimento che regolano il comportamento di PCQ;
- sono modificate le regole di accreditamento

In tutti questi casi il PCQ fornisce adeguate informazioni all'organizzazione certificata, verificando quindi che questa attui ogni modifica necessaria entro un periodo di tempo definito dal PCQ stesso.

14.9 Variazioni societarie e procedure concorsuali

In caso di variazioni di assetto societario, acquisizione/cessione di ramo d'azienda, trasformazione e fusione societaria, variazione di una o più sedi permanenti o, in generale, qualunque variazione dell'assetto autorizzativo ambientale, l'Organizzazione certificata deve darne tempestiva comunicazione al PCQ, trasmettendo copia di documentazione ufficiale attestante l'avvenuta variazione (atto notarile, iscrizione camera di commercio).

Si potrà procedere quindi al riesame del contratto per valutare l'opportunità di svolgere un audit suppletivo (i cui costi sono a carico dell'Organizzazione) prima dell'emissione di un nuovo certificato o aggiornamento dello stesso.

Qualora non sussista la necessità di un audit suppletivo, l'Istituto procede alla revisione del certificato senza costi aggiuntivi per il Cliente.

Si riportano di seguito alcuni esempi:

- L'Organizzazione acquista/affitta il ramo da azienda già certificata da altro organismo di certificazione (accreditato per gli stessi settori di riferimento), le attività sono uguali/minori/maggiori/diverse rispetto a quanto indicato sul certificato esistente e l'assetto societario subisce una variazione: PCQ effettua un audit supplementare, i cui tempi sono stabiliti (tramite Procedura interna e con delibera dell'apposito organo) in base al nuovo assetto societario dell'azienda.
- L'Organizzazione acquista/affitta il ramo da azienda già certificata da altro organismo di certificazione (accreditato per gli stessi settori di riferimento), le attività sono uguali/minori rispetto a quanto indicato sul certificato esistente e l'assetto societario non subisce una variazione: PCQ procede alla voltura del certificato esistente.
- L'Organizzazione acquista/affitta il ramo da azienda già certificata da altro organismo di certificazione (accreditato per gli stessi settori di riferimento), le attività sono maggiori/diverse rispetto a quanto indicato sul certificato esistente e l'assetto societario non subisce una variazione: PCQ effettua un audit supplementare, i cui tempi sono stabiliti (tramite Procedura interna e con delibera dell'apposito organo) in base al nuovo assetto societario dell'azienda.
- L'Organizzazione acquista/affitta il ramo da azienda non certificata: PCQ effettua un audit supplementare i cui tempi sono stabiliti tramite Procedura interna.

Se l'Organizzazione cedente è già certificata con PCQ:

- Se cede/affitta per intero il ramo d'azienda a un'azienda non certificata, che tuttavia richiede la certificazione a PCQ, e l'assetto societario dell'azienda acquirente non cambia rispetto a quello dell'azienda cedente, certificata con PCQ, PCQ procede alla voltura del certificato esistente, a seguito di delibera dell'apposito organo.

- Se cede/affitta parte del ramo d'azienda a un'azienda non certificata, che tuttavia richiede la certificazione a PCQ, e l'assetto societario dell'azienda acquirente non cambia rispetto a quello dell'azienda cedente, certificata con PCQ, PCQ procede alla riduzione dello scopo della certificazione esistente, previa delibera dell'apposito organo, e all'emissione di un nuovo certificato.
- Se cede/affitta, per intero o in parte, il ramo d'azienda a un'azienda non certificata, che non richiede la certificazione a PCQ, PCQ procede alla revoca della certificazione esistente.
- Se cede/affitta il ramo d'azienda a un'azienda non certificata, che tuttavia richiede la certificazione a PCQ con scopo maggiore, PCQ formula un'offerta di estensione della certificazione comprensiva di audit supplementare e delibera finale.

In caso di conferimento in toto d'azienda:

- Se l'Organizzazione cedente risulta certificata da altri organismi di certificazione e le attività sono uguali/minori/maggiori/diverse rispetto a quanto indicato sul certificato esistente, vale quanto espresso sopra.
- Se l'Organizzazione cedente non risulta certificata da altri organismi, PCQ formula un'offerta comprensiva di audit supplementare ed emissione di nuovo certificato a seguito di delibera.
- Se l'Organizzazione cedente risulta certificata da PCQ e conferisce in toto ad altra azienda che richiede la certificazione a PCQ, nel caso in cui non ci siano variazioni societarie PCQ procede con la voltura del certificato esistente e all'emissione di un nuovo attestato.
- Se l'Organizzazione cedente risulta certificata da PCQ e conferisce in toto ad altra azienda che richiede la certificazione a PCQ, nel caso in cui ci siano variazioni societarie PCQ effettua un audit supplementare pianificato tramite apposita Procedura interna.
- Se l'Organizzazione cedente risulta certificata da PCQ e conferisce in toto ad altra azienda che non richiede la certificazione a PCQ, PCQ procede alla revoca della certificazione esistente.

Nel caso di variazioni di scarsa rilevanza ai fini della certificazione (cambio di denominazione sociale, trasformazione...) PCQ può prendere in considerazione la sola riemissione del certificato di conformità, le cui spese sono a carico dell'azienda e computate secondo il tariffario in vigore. La necessità di audit supplementari è comunque valutata analizzando il singolo caso a seguito di comunicazione da parte dell'azienda.

Nei casi di fusione, scissione, cessione/affitto, cambiamento di ragione sociale, etc. il contratto continua con il soggetto giuridico che subentra legalmente nei preesistenti impegni contrattuali.

Qualora un'Organizzazione certificata sia soggetta a procedure concorsuali, incorrerà nella temporanea sospensione della Certificazione, dall'inizio di tali procedure fino alla loro positiva conclusione.

E' fatto obbligo alle Organizzazioni certificate di comunicare tempestivamente all'Istituto l'avvenuto avvio della relativa procedura, la cui mancata segnalazione determina automaticamente la revoca della Certificazione.

In caso di Amministrazione controllata con prosecuzione dell'attività, PCQ potrà subordinare il mantenimento della certificazione all'effettuazione di un audit suppletivo.

14.10 Audit speciali

Ci sono tre differenti tipologie di audit speciali:

- *Audit per l'estensione del campo di applicazione;*
- *Audit con breve o senza preavviso;*
- *Audit suppletivi;*

Gli audit pianificati ed effettuati dal PCQ qualora questi riceva una domanda di estensione del campo di applicazione da parte di un'Organizzazione già certificata possono prevedere attività di audit in sede di sorveglianza, ovvero in sede di audit speciale appositamente pianificato. Il costo di questo tipo di audit è addebitato all'Organizzazione.

PCQ si riserva il diritto di effettuare all'Organizzazione audit con breve preavviso (preavviso massimo di 5 giorni) o senza preavviso nel caso in cui:

- gli pervengano reclami o segnalazioni, ritenute particolarmente significative, relative alla non rispondenza del Sistema di Gestione dell'Organizzazione ai requisiti della norma di riferimento e al presente Regolamento
- vi siano cambiamenti nel Sistema di Gestione dell'Organizzazione per valutare che esso continui ad essere applicato e mantenuto in maniera adeguata e che tutte le condizioni di certificazione siano rispettate
- si renda necessario effettuare accertamenti nei confronti di Organizzazioni cui è stata sospesa la certificazione
- si renda necessario verificare il sistema di gestione in seguito del ricevimento di segnalazioni di gravi incidenti, emergenze, infortuni, malfunzionamenti o circa il mancato rispetto delle condizioni base alle quali è stato concesso il certificato (uso improprio della certificazione o del marchio, etc ...)
- sia inoltrata apposita richiesta da parte dell'Ente di Accreditamento (ACCREDIA)

In tali casi, i clienti certificati devono essere notificati per tempo circa le condizioni base alle quali sono condotti gli audit e non possono ricusare i membri del gruppo di audit.

Nell'ipotesi in cui le carenze siano effettivamente attribuibili all'Organizzazione, ovvero le conclusioni dell'audit (documentate nel Rapporto di Valutazione) confermino la fondatezza delle motivazioni che hanno portato a svolgere l'audit con breve o senza preavviso, il costo degli audit con breve o senza preavviso è addebitato all'Organizzazione medesima, in caso contrario il costo è addebitato al PCQ.

In caso di rifiuto, senza valide motivazioni, da parte dell'Organizzazione, PCQ potrà avviare l'iter di sospensione/revoca della certificazione.

In sede di certificazione, mantenimento o rinnovo il PCQ può infine prescrivere audit suppletivi quando necessari a valutare lo stato di attuazione di azioni correttive a seguito di non conformità giudicate di particolare gravità/rilevanza, ovvero in presenza di situazioni generalizzate che facciano ritenere diminuito il controllo dell'Organizzazione sul proprio sistema di gestione.

L'effettuazione degli audit suppletivi non influisce sulla pianificazione stabilita di quelli di mantenimento e i dettagli saranno concordati tra l'Organizzazione e PCQ.

A seguito dell'emergenza sanitaria da covid-19 e con l'introduzione degli audit in remoto per un tempo che può arrivare anche al 100% del tempo di audit computato, per le Organizzazioni il cui scopo di certificazione preveda la visione di attività in campo possono essere previsti audit suppletivi (follow-up) in campo della durata compresa tra 0.5 e 1 gg/u

entro un massimo di 6 mesi dal rilascio della certificazione iniziale o dall'esecuzione degli audit di mantenimento/rinnovo.

Gli audit suppletivi sono addebitati all'Organizzazione con le tariffe normalmente applicate per gli audit con breve preavviso; in entrambi i casi queste sono calcolate in funzione dei tempi necessari e contabilizzate secondo le tariffe specificate nei preventivi accettati dall'Organizzazione, nel caso in cui queste debbano essere addebitate al Cliente.

E' importante puntualizzare che:

- L'organismo di certificazione deve descrivere e rendere noto in anticipo ai clienti certificati le condizioni base alle quali sono condotti tali audit
- Il cliente non può, in questo caso, ricusare il Gruppo di Audit.

14.11 Transfer Audit

Nel caso in cui un'Organizzazione con certificazione accreditata e in corso di validità rilasciata da un altro Organismo di Certificazione accreditato da un Ente di Accreditemento che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento IAF/MLA richieda il trasferimento della propria certificazione a PCQ, deve inviare a PCQ il modulo MOD 08 H "Modulo di richiesta preventivo" compilato e una copia del certificato del Sistema di Gestione.

PCQ, attraverso una pre-transfer review sulla documentazione ricevuta, verifica che:

- Il certificato sia in corso di validità in termini di autenticità, durata e attività coperte dalla certificazione;
- Il certificato non sia sospeso
- L'Organismo di certificazione che ha rilasciato il certificato non sia sospeso, revocato o abbia rinunciato all'accreditamento.
- Le attività certificate rientrino nel campo di accreditamento di PCQ
- L'Organizzazione abbia motivato la richiesta di trasferimento
- Siano disponibili i documenti relativi agli ultimi audit svolti (Rapporti, stato delle NC e/o dei rilievi emersi fino al momento del transfer, Programma Triennale)
- L'Organizzazione abbia gestito in modo adeguato eventuali ricorsi, reclami o contenziosi con gli organi di controllo

Relativamente al primo punto il cliente deve emettere un'autocertificazione ai sensi di norma che dichiari l'autenticità e il corso di validità del suo certificato rilasciato da precedente organismo. PCQ si riserva la possibilità di interpellare direttamente l'Organismo di Certificazione che ha emesso la certificazione oggetto di transfer.

L'esito positivo di tale esame documentale preliminare consente a PCQ di formulare un'offerta economica per il trasferimento della certificazione e per i successivi audit di sorveglianza e di rinnovo, in accordo con lo stato della certificazione.

Qualora l'Organizzazione accetti tale offerta, è avviata la procedura di trasferimento della certificazione.

L'Organizzazione invia a PCQ:

- Copia del rapporto di audit iniziale e dei rapporti di audit di sorveglianza relativi alle successive visite eventualmente rilasciati dal precedente Organismo di Certificazione, nonché ogni altro documento disponibile (checklist, ...)

- Evidenza delle azioni correttive intraprese al fine di risolvere le non conformità rilevate durante gli audit precedenti o evidenza della verifica della loro messa in atto ed efficacia e da parte dell'organismo che aveva emesso il certificato
- Tipologia e date dei prossimi audit programmati dal precedente Organismo di Certificazione
- Elenco degli eventuali reclami ricevuti e relative azioni intraprese
- Motivazioni della richiesta di trasferimento della certificazione
- Eventuali osservazioni o segnalazioni pervenute dalle autorità nazionali o locali preposte
- Eventuali contenziosi con gli organi di controllo.

PCQ sottoporrà tale documentazione a verifica, avvalendosi della facoltà di integrare l'attività conducendo una "transfer-visit" presso la sede del cliente qualora:

- alcuni punti critici risultino essere irrisolti
- non siano stati forniti dall'Organizzazione i rapporti relativi alla certificazione iniziale o alle sorveglianze precedenti
- si renda necessario il reperimento di altro materiale non consegnato dal cliente.

A completamento con esito positivo dell'attività di *transfer* di cui sopra, PCQ rilascia il certificato attraverso le normali fasi di delibera, mantenendo inalterata la scadenza già stabilita dall'Organismo di certificazione che ha rilasciato il precedente certificato. In generale anche per l'effettuazione degli audit di sorveglianza e di rinnovo del Sistema di Gestione è mantenuta la programmazione già stabilita dall'Organismo di certificazione che ha rilasciato il precedente certificato.

Nel caso in cui i presupposti per il trasferimento non siano soddisfatti, la procedura di trasferimento avrà esito negativo e il contratto precedentemente stipulato decadrà; PCQ formulerà all'Organizzazione una nuova offerta economica basata sull'intero ciclo di certificazione (Certificazione Iniziale + Sorveglianze + Rinnovo).

Non è possibile in nessun caso applicare la procedura di *transfer* se il certificato dell'Organizzazione è già stato revocato dal precedente Organismo di Certificazione o risulta ormai scaduto.

Nel caso di richiesta di *transfer* della certificazione del sistema di gestione da un certificato emesso da un Organismo di Certificazione non accreditato (in generale o nel settore merceologico del certificato in oggetto) in ambito EA MLA, si applica l'iter di nuova certificazione.

In ogni caso, in conformità a quanto dichiarato nel documento IAF MD:02, PCQ è tenuta ad informare il precedente Organismo di Certificazione della procedura di *transfer*.

14.12 Market Surveillance Visit e Verifiche in Accompagnamento

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da PCQ siano conformi alle norme di riferimento, nonché per verificare in campo il comportamento degli Ispettori, l'adeguatezza e la corretta applicazione delle procedure, l'Ente garante delle certificazioni emesse (Ente di Accreditamento - ACCREDIA) può richiedere, per gli schemi e i settori per cui PCQ è accreditato:

- la partecipazione di suoi osservatori agli audit effettuati da PCQ (**Verifiche in Accompagnamento**);
- l'effettuazione di visite presso le Organizzazioni certificate attraverso l'uso di proprio personale (**Market Surveillance Visit**).

Nel caso di Verifiche ispettive in Accompagnamento, la verifica è condotta dagli Ispettori di PCQ, mentre gli Ispettori di ACCREDIA mantengono il ruolo di "osservatori" evitando, per quanto possibile, interventi diretti nell'ambito dell'audit, al fine di non influenzare con la propria presenza l'andamento della verifica. Questa attività di verifica può coincidere con una attività di sorveglianza o rinnovo condotta da PCQ presso l'Organizzazione.

Lo strumento della **Market Surveillance Visit**, introdotto e regolamentato dal documento informativo IAF ID 04 applicabile a tutti gli Organismi di Certificazione Accreditati, prevede invece che sia direttamente il personale dell'Ente di Accredimento ACCREDIA, e non quello di PCQ, a condurre la visita presso l'Organizzazione certificata. Questa visita non coincide con una attività di sorveglianza o rinnovo condotta da PCQ presso l'Organizzazione, ma è una giornata a sé stante.

Le eventuali Verifiche in Accompagnamento o Market Surveillance Visit sono preventivamente concordate tra l'Organismo di Certificazione e l'Organizzazione. Ogni rilievo emesso dagli Ispettori ACCREDIA sia durante le Verifiche in Accompagnamento che durante le Market Surveillance Visit sono a carico di PCQ, e mai direttamente a carico dell'Organizzazione.

L'azienda oggetto dell'attività di Verifica in Accompagnamento o Market Surveillance Visit viene scelta in base ad alcuni fattori di rischio (es: scopo del certificato, dimensioni dell'azienda, sede, gruppo di verifica) direttamente dal GVI ACCREDIA in occasione delle verifiche annuali svolte presso la sede dell'Organismo di Certificazione. Il GVI ACCREDIA procede ad informare l'Organismo di Certificazione circa l'azienda selezionata, la quale viene quindi contattata direttamente dall'Organismo stesso e non da ACCREDIA.

In caso di Market Surveillance Visit, il GVI ACCREDIA procede a prelevare dalla sede dell'Organismo di Certificazione una copia dei rapporti di verifica (ivi comprese le check-list a supporto) degli ultimi 3 anni, lasciandone registrazione nel rapporto di verifica che verrà rilasciato.

La visita si svolge con l'aiuto di un questionario (riportato in allegato al documento IAF ID 04 rintracciabile in rete) e alla presenza del personale sia dell'Organizzazione (usualmente il Responsabile Qualità e il Rappresentante della Direzione) che di PCQ (se possibile con la partecipazione di un membro del gruppo di verifica che ha condotto l'audit più recente). Durante la visita l'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accredimento la documentazione che PCQ ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. Per queste attività, non è prevista la verifica in cantiere.

L'azienda che non permette lo svolgimento della Market Surveillance Visit richiesta da ACCREDIA, fatti salvi motivi eccezionali di forza maggiore, vedrà sospesa da PCQ la certificazione da questi precedentemente rilasciata, senza che possa essere riemesso un certificato senza il logo di ACCREDIA. Nel caso di sospensione, che può durare al massimo 3

mesi, questa potrà essere rimossa solo nel momento in cui l'organizzazione comunicherà a PCQ il permesso di svolgere la verifica.

Scaduti i 3 mesi, in assenza di benessere alla verifica, la certificazione viene revocata.

Sarà libera facoltà dell'Organismo di Certificazione valutare la possibilità o meno di riaddebitare ai propri clienti il costo di questa attività ulteriore rispetto alla normale attività di rilascio, mantenimento e rinnovo della certificazione.

Le modalità di accertamento utilizzate dagli Enti di Accreditamento sono riportate in appositi regolamenti e/o comunicazioni/circolari disponibili sui siti web degli stessi.

15. GESTIONE DI EVENTUALI RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

L'Organizzazione cliente ha la facoltà di presentare al PCQ reclami o ricorsi in forma scritta. La funzione del PCQ responsabile della procedura di gestione di eventuali reclami, ricorsi e contenziosi è il **Responsabile della Gestione di Ricorsi e Reclami (RGR)**

Il *reclamo* è una manifestazione d'insoddisfazione da parte dell'Organizzazione legata ad aspetti amministrativi, tecnici e prestazionali delle attività svolte da PCQ o può altresì provenire da terzi e riguardare la loro insoddisfazione verso l'attività del cliente del CAB. Il reclamo può essere indirizzato a PCQ al seguente indirizzo e-mail: info@pcq-srl.it La direzione di PCQ provvederà quindi ad analizzare la situazione d'insoddisfazione descritta con il personale competente e a dare formale risposta all'Organizzazione al reclamante entro 20 giorni dal ricevimento. Il processo appena citato viene approfondito nel § 15.1 del presente regolamento.

Il *ricorso* è invece definito come la manifestazione esplicita e documentata di non accettazione delle decisioni adottate da PCQ nell'ambito delle attività di audit; esso va indirizzato a PCQ per mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione che ha determinato l'insoddisfazione dell'Organizzazione (facendo esplicito riferimento all'applicazione del presente articolo del regolamento). Anche in tal caso il processo appena citato è approfondito nel § 15.2 del presente regolamento. Il *contenzioso*, in ultimo, deriva dall'eventuale non accettazione da parte dell'Organizzazione delle decisioni comunicate a fronte dei ricorsi.

15.1 Processo di trattamento dei reclami

Il Cliente può presentare a PCQ un Reclamo relativamente a tutti gli aspetti legati all'attività di certificazione (sia esso di natura amministrativa, tecnica ovvero prestazionale). I Reclami possono essere scritti o verbali e, al pari dei suggerimenti, sono amministrati in prima istanza dal Responsabile di Schema di PCQ che a seconda del cliente e dello schema di Audit nomina un responsabile di competenza (RGR) persona estranea ai contenuti oggetto del reclamo stesso. Una volta ricevuto il reclamo, il Responsabile del Reclamo (RGR) per la sua gestione potrà avvalersi sia del Responsabile Qualità che degli Auditor coinvolti nella commessa al fine di analizzarne le Cause e indire azioni di trattamento del reclamo.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo il Coordinatore della Commessa risponde al Cliente, assumendo la posizione ufficiale di PCQ.

Ogni volta possibile, la Sezione del PCQ chiamata in causa confermerà di aver ricevuto il reclamo, fornendo quindi al cliente reclamante rapporti sullo stato di avanzamento e sull'esito.

15.2 Processo di trattamento dei ricorsi

Nel caso in cui il Cliente intenda presentare un ricorso la procedura fa capo al Legale Rappresentante di PCQ che assume la posizione ufficiale della società e si fa carico della relativa responsabilità. Qualora il ricorso verta su un'attività di carattere tecnico espressa in un giudizio professionale, viene garantita l'indipendenza di chi giudica scegliendo una figura che esprima il parere professionale sull'oggetto del ricorso in maniera indipendente.

Ogni volta possibile, la Sezione del PCQ chiamata in causa confermerà di aver ricevuto il ricorso, fornendo quindi al cliente ricorrente rapporti sullo stato di avanzamento e sull'esito.

La risposta al ricorrente è trasmessa con Raccomandata A/R ovvero a mezzo di posta certificata.

Tutte le controversie che dovessero sorgere tra le parti in relazione al presente contratto saranno devolute in via esclusiva alla competenza del foro di Ancona. La presentazione dei ricorsi, il loro esame e le relative decisioni non devono dar luogo a qualsiasi azione di natura discriminatoria nei confronti di chi ha presentato il ricorso.

16. SOSPENSIONE, REVOCA, RECESSO E RINUNCIA AL RINNOVO DEL CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE

16.1 Sospensione della certificazione

L'atto di sospensione della certificazione del SGA del cliente implica il temporaneo invalidamento della stessa; è compito del Responsabile del Rilascio della Certificazione (RRC) di PCQ determinare lo stato di sospensione della certificazione, rendendo quest'ultimo accessibile al pubblico e facendo ad esso seguire l'adozione delle misure ritenute più appropriate alla sua risoluzione.

PCQ deve sospendere la certificazione dell'organizzazione cliente sottoposta a procedura di certificazione nei casi in cui:

- il sistema di gestione certificato del cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione,
- il cliente certificato non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione con la periodicità necessaria;
- il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione.
- siano presenti crediti insoluti da più di tre mesi.
- vi sia evidenza della mancata volontà o capacità dell'organizzazione di rispettare i requisiti legislativi pertinenti allo scopo di certificazione e all'oggetto degli audit svolti (es. violazioni di legge o di prescrizioni autorizzative ripetute o perduranti nel tempo).

PCQ può avvalersi della facoltà di sospendere la certificazione quando l'Organizzazione non osserva le condizioni dettagliate nel presente regolamento, in particolar modo:

- a) Per problematiche di natura tecnica se l'Organizzazione:
 - Ha generato NC ritenute critiche dall'Organo di Delibera tali da inficiare l'efficacia e l'affidabilità del sistema di gestione certificato;

- Non applica nei tempi previsti *Azioni Correttive* adeguate finalizzate all'eliminazione delle cause delle eventuali Non Conformità;
 - Fa uso improprio del Marchio e/o del Certificato di Conformità;
 - Non gestisce correttamente i reclami;
 - Non informa PCQ circa fatti sostanziali che possono inficiare l'efficacia e l'affidabilità del sistema di gestione certificato;
- b) Per problematiche di natura organizzativa o contingente legate all'organizzazione, quali:
- l'impossibilità di assicurare il regolare svolgimento delle attività di audit previste per fermi produttivi;
 - l'interruzione della produzione/servizio/attività oggetto di certificazione per un qualsiasi periodo;
 - il trasferimento di una sua unità operativa fissa, che deve essere comunicato immediatamente a PCQ.
- c) In tale periodo la Certificazione può essere sospesa. L'eventuale ripresa dell'attività va comunicata a PCQ chiedendo contestualmente l'effettuazione delle visite di valutazione;
- d) Quando l'Organizzazione non si rende rintracciabile o rifiuta di pianificare l'audit, provocando discrasie procedurali rispetto alle previsioni normative e alle prescrizioni Accredia;
- e) Per ragioni contrattuali quando l'Organizzazione:
- Non accetta, entro la tempistica prevista nella "proposta economica" sottoposta al cliente, le nuove condizioni tecniche ed economiche eventualmente revisionate in base alla normativa applicabile;
 - Non accetta le revisioni del presente regolamento;
- f) Quando l'Organizzazione ritarda la regolarizzazione dei pagamenti relativi alle attività di audit già effettuate;
- g) Quando l'Organizzazione, prima dello svolgimento dell'audit programmato (mantenimento/rinnovo) non ha saldato eventuali debiti, la pianificazione viene interrotta e se l'Organizzazione non salda il debito entro venti giorni dalla data concordata, PCQ sospende la Certificazione;

La sospensione del certificato è notificata all'Organizzazione con lettera raccomandata A.R. nella quale, oltre agli effetti/conseguenze della stessa, sono indicate:

- Le condizioni e la tempistica che l'Organizzazione deve accogliere per il ripristino dell'efficacia della certificazione;
- L'ordine per l'Organizzazione di interrompere l'utilizzo e la pubblicazione del certificato;
- La possibilità di revoca automatica, senza ulteriore notifica, della certificazione in caso di mancata adozione da parte dell'Organizzazione delle prescrizioni di cui al punto 1.

Durante il periodo di sospensione della certificazione l'Organizzazione è tenuta a corrispondere a PCQ l'intera tariffa di mantenimento.

Il provvedimento di sospensione può avere una durata massima di **6 mesi** dalla data di emissione del provvedimento stesso; nel caso in cui la sospensione sia stata determinata dal riscontro di una non conformità non è possibile protrarre la sospensione oltre i sei mesi dal giorno in cui è stato emesso il rilievo.

La mancanza di risoluzione dei problemi che hanno causato la sospensione entro il tempo stabilito da PCQ comporta la revoca o la riduzione del campo di applicazione della certificazione stessa; la procedura di revoca della certificazione viene approfondita al § 16.2 del presente regolamento

Su richiesta di qualsiasi parte, l'organismo di certificazione deve correttamente dichiarare lo stato della certificazione del SGA di un cliente e se essa è stata sospesa, revocata o ridotta. Il provvedimento di sospensione viene revocato non appena l'Organizzazione ha eliminato e/o emendato efficacemente le condizioni che lo avevano originato; essa sarà tempestivamente informata circa il ripristino dell'efficacia della certificazione di conformità, il cui stato lo stato di validità sarà pubblicato nuovamente sul sito di PCQ e negli elenchi ufficiali trasmessi alle autorità ed enti competenti.

Nel caso in cui gravi carenze riscontrate nel sistema di gestione durante gli audit di mantenimento riguardassero una specifica tipologia di attività per la quale l'Organizzazione aveva ottenuto la certificazione, qualora tali carenze perdurassero oltre il termine concordato per la loro eliminazione la Direzione di PCQ può determinare che sia ridotto l'oggetto della certificazione; ove non sia ammissibile una riduzione della certificazione trattandosi di aspetti non escludibili dal sistema di gestione, la certificazione deve essere revocata.

16.2 Revoca della certificazione

Se le condizioni che hanno portato alla sospensione della certificazioni non sono corrette entro il termine e con le modalità indicate nella notifica di sospensione, si procederà ad avviare il provvedimento di revoca o riduzione del campo d'applicazione per la certificazione; il contratto dovrà intendersi risolto ai sensi dell'art. 1456 c.c.. Anche in tal caso ogni delibera in merito rientra nelle responsabilità e nei compiti del RRC del PCQ.

L'esclusione delle parti che non soddisfano i requisiti diventerà la strada preferenziale qualora il cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione su quelle parti del campo d'applicazione della certificazione stessa. Tale riduzione deve essere congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione.

Le possibili condizioni di revoca impongono al PCQ di disporre di contratti in tal senso legalmente validi con cui garantire l'interruzione da parte del cliente, a seguito della notifica di revoca della certificazione, dell'utilizzo di tutti i mezzi pubblicitari che contengano qualsiasi riferimento ad uno stato di certificazione.

La revoca comporta l'annullamento del certificato, con la conseguenza che l'Organizzazione dovrà cessare l'utilizzo di tutto il materiale pubblicitario che contiene riferimento alla certificazione rilasciata da PCQ.

In caso di gravi irregolarità da parte dell'Organizzazione o in caso di problematiche ritenute particolarmente gravi e significative, il certificato può essere revocato anche senza che vi sia stata precedente notifica di sospensione; il caso di revoca del certificato senza previa sospensione è notificato all'Organizzazione con lettera raccomandata A.R. in modo equivalente.

In tutti le casistiche che conducono alla revoca della certificazione, l'Organizzazione deve retribuire a PCQ, a titolo penale, il 25% del prezzo applicabile alle attività residuali, cioè quelle previste nel Contratto stipulato, ma non più eseguibili in virtù della revoca del certificato.

Nelle attività residuali devono essere ricomprese anche le attività relative al terzo audit di mantenimento per la conferma della certificazione.

16.3 Recesso del contratto

Ogni parte ha il diritto di recedere dal Contratto stipulato in qualsiasi momento:

- PCQ dandone alla controparte preavviso scritto di 30 giorni dalla data di efficacia del recesso, a mezzo raccomandata A.R.
- L'Organizzazione dandone comunicazione scritta a PCQ a mezzo di raccomandata A.R. firmata dal Legale Rappresentante, avente efficacia immediata.

L'Organizzazione, con la richiesta di recessione del Contratto, rinuncia al certificato ottenuto; esso perderà così di efficacia a partire dalla data in cui è avanzata la richiesta da parte dell'organizzazione stessa. Quest'ultima dovrà corrispondere a PCQ la quota della tariffa di mantenimento annua maturata fino alla data di comunicazione del recesso. Quanto dovuto sarà calcolato secondo la seguente proporzione:

$$\text{TA} : 365 = \text{TM} : \text{ggm}$$

In cui:

- TA = Tariffa Annuale di mantenimento;
- TM = Tariffa Maturata fino al recesso;
- Ggm = giorni maturati da inizio anno fino alla data di comunicazione del recesso da parte del cliente;

L'Organizzazione deve inoltre corrispondere, a titolo di penale, il 25% del prezzo applicabile alle attività residuali, cioè quelle previste nel Contratto stipulato, ma non più eseguibili in virtù del recesso.

Nelle attività residuali devono essere ricomprese anche le attività concernenti il terzo audit di mantenimento per la conferma della certificazione.

Qualora l'Organizzazione certificata intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo, tale situazione deve essere valutata da PCQ in funzione dell'andamento qualitativo pregresso del Sistema certificato e di ogni altra informazione possibile, al fine di decidere se procedere ad un audit di terzo mantenimento (con un tempo pari a 1/3 del tempo speso nell'audit di prima certificazione), o alla revoca immediata della certificazione, nel caso in cui l'Organizzazione non intenda sottoporsi a detto audit.

16.4 Rinuncia al rinnovo (disdetta) del contratto

Nel caso in cui l'Organizzazione non intenda rinnovare il contratto alla sua scadenza (quest'ultima coincidente con il termine di validità del certificato riportata nel documento di conformità), ovvero intenda dare disdetta prima dell'effettuazione del terzo audit di mantenimento o di rinnovo, sono possibili le seguenti opzioni:

- Comunicare la volontà di non voler rinnovare il contratto con PCQ prima dell'effettuazione del terzo audit di mantenimento; tale decisione consente la PCQ di effettuare la valutazione presso le proprie sedi/siti operativi, in modo da poter confermare la corretta applicazione del sistema di gestione fino a detta data da parte dell'Organizzazione. In tal caso il pagamento della tariffa di mantenimento e dell'audit deve essere effettuato

interamente dall'Organizzazione, precedentemente o contestualmente alla richiesta di disdetta. Il certificato cessa di efficacia alla data di effettuazione di tale audit, quindi prima della scadenza prevista sul documento di conformità, non avendo più PCQ possibilità di verificare l'implementazione del sistema da parte dell'Organizzazione;

- Comunicare la volontà di non rinnovare il contratto con PCQ prima dell'effettuazione del terzo audit di mantenimento; in tal caso non è consentito al PCQ di effettuare la valutazione presso le proprie sedi/siti operativi. Quest'opzione porta alla cessazione d'efficacia del certificato dal momento della comunicazione e si applica quanto disposto dal precedente art. (recesso del contratto);
- Comunicare tale volontà dopo la pianificazione dell'audit di rinnovo: in tal caso si applica quanto disposto dall'art. (recesso del contratto).

FIRMA PER ACCETTAZIONE del cliente ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

.....