PROGETTO COSTRUZIONE QUALITÀ - PCQ Srl
Organismo di Ispezione e Certificazione di tipo A
Sede legale: via Varano 334/a - 60131 Ancona

ACCREDIA
L'ENTE ITALIANO DI ACCREDITAMENTO
0012ISP - 0132MS
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC

Titolo	**REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' E AFFINI**
Sigla	**R 08**
Revisione	**Rev.20**
Definito dal RQ	**Ing. Dafne Giuliani**
Approvato dal RdS	**Ing. Nicola Torcianti**
Emesso in data	**15/01/2024**

Note	*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*
Rev.05	Modifiche a fronte dell'entrata in vigore della ISO 9001:2015
Rev.06	Modifiche al paragrafo dedicato al *Transfer Audit*
Rev.07	Modifiche a fronte della transizione alla norma ISO 17021-1:2015
Rev.08	Revisione ai fini dell'estensione accreditamento per Cluster Servizi
Rev.09	Aggiornamento normativa e revisione a seguito di visita Accredia
Rev.10	Aggiornamento del §8.
Rev.11	Introduzione paragrafo informativo database IAFCertSearch, allineamento con procedure di certificazione a seguito di emergenza sanitaria.
Rev.12	Revisione dei paragrafi: §14.1, §14.3
Rev.13	Revisione paragrafo normativo post documentale Accredia
Rev.14	Revisione ai fini dell'estensione accreditamento per Cluster Trasporti e riciclaggio

Rev. 15	Revisione ai fini dell'estensione accreditamento per il Settore IAF 17
Rev.16	Aggiornamento paragrafo § 14.1 con ulteriori dettagli sui tempi di audit in funzione del team di Audit e della presenza di siti secondari Revisione a seguito dell'entrata in vigore del RG-01 in rev. 05 del 03/05/2022 e RG-01-01 in rev.02 del 03/05/2022
Rev. 17	Revisione ai fini dell'estensione accreditamento per il Settore IAF 18-19-30-38
Rev. 18	Modifiche a fronte dell'abrogazione del regolamento Accredia RT-05
Rev. 19	Aggiornamento del logo sulla carta intestata per modica del Marchio Accredia – nuova versione Certificato Unico di Accreditamento
Rev. 20	Revisione ai fini dell'estensione accreditamento per lo schema UNI ISO 21401:2019 e UNI/PdR 125:2022

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 dei Loghi del PCQ, di ACCREDIA e di UNI*
     - *8.1.3 Doveri dell'Organizzazione Relativi all'Audit*
   - 8.2 *Diritti dell'Organizzazione*
   - 8.3 *Diritti e doveri del PCQ*
     - *8.3.1 Diritti del PCQ*
     - *8.3.2 Doveri del 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 *Variazioni societarie e procedure concorsuali*
   - 14.9 *Audit speciali*
   - 14.10 *Transfer audit*
   - 14.11 *Market Surveillance Visit e Verifiche in Accompagnamento*
15. GESTIONE DEI 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*

PROGETTO COSTRUZIONE QUALITÀ - PCQ Srl
Organismo di Ispezione e Certificazione di tipo A
Sede legale: via Varano 334/a - 60131 Ancona

0012ISP - 0132MS
Membro degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' E AFFINI

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 per la Qualità (SGQ) e affini secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, UNI/PdR 125:2022 o UNI ISO 21401. 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 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 Accreditamento 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.

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

A maggio 2023 PCQ estende il suo accreditamento come Organismo di Certificazione accreditato ACCREDIA per la certificazione dei SGQ nel settore IAF 17.

Da giugno 2023 PCQ richiede l'estensione dell'accreditamento per la certificazione dei SGQ, SGA e SCR nei settori IAF 18, IAF 19, IAF 30 e IAF 38.

Da gennaio 2024 PCQ richiede l'estensione dell'accreditamento per la certificazione dei SGPG e per lo schema UNI ISO 21401:2019.

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.

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 05 e RT 21.

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

La certificazione di un sistema di gestione fornisce una dimostrazione indipendente che il sistema di gestione dell'organizzazione:

a) È conforme ai requisiti specificati;
b) È capace di conseguire costantemente la politica e gli obiettivi definiti;
c) È attuato in modo efficace;

La valutazione della conformità, quale è la certificazione di un sistema di gestione, fornisce quindi valore all'organizzazione, ai suoi clienti e alle parti interessate.

Il presente Regolamento definisce e descrive le condizioni e le procedure applicate da PCQ srl per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità e affini.

Scopo dell'attività di certificazione dei SGQ e affini è di fornire fiducia, a tutte le parti coinvolte, che un sistema di gestione soddisfi i requisiti specificati. PCQ, in quanto organismo di Terza parte, svolge la sua attività secondo i principi di:

- Imparzialità;
- Competenza;
- Responsabilità;
- Trasparenza;
- Riservatezza;
- Rapida ed efficace risposta ai reclami;
- Approccio basato sul rischio;

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 17021-3:2019 - "*Valutazione della conformità - Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione – Parte 3: Requisiti di competenza per le attività di audit e la certificazione di sistemi di gestione per la qualità";*
- ISO/IEC 17021-3:2017 *"Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems"*
- IAF MD05:2019 "*Determination of Audit Time of Quality and Environmental Management Systems"*
- 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 21 "*Prescrizioni per l'accreditamento degli organismi operanti la certificazione del sistema di gestione per la qualità (SGQ) delle organizzazioni che effettuano attività di verifica della progettazione delle opere, ai fini della validazione, in ambito cogente*".
- 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 9001:2015: "*Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti*";
- Legge 196 "*Trattamento dei dati personali*";
- Regolamento (UE) n. 2016/679 – "Regolamento generale sulla protezione dei dati";
- UNI ISO 21401:2019 – "Turismo e servizi correlati - Sistema di gestione per la sostenibilità nelle strutture ricettive – Requisiti";
- UNI/PdR 125:2022 – Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede l'adozione di specifici KPI (Key Performance Indicator - Indicatori chiave di prestazione) inerenti alle Politiche di parità di genere nelle organizzazioni.

6. RISERVATEZZA DEI RAPPORTI CON IL CLIENTE

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.

Purché la controparte abbia riscontro delle informazioni fornite, salvo che ciò non sia proibito dalla legge.

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 PCQ sia obbligata 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.
Nello svolgimento della loro attività gli auditor di PCQ possono essere accompagnati da ispettori ACCREDIA per i quali l'Organizzazione si impegna a garantire l'accesso ai cantieri e alle sedi dei clienti medesimi, pena la sospensione dell'attività ispettiva in caso di inadempienza all'obbligo medesimo.

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 della Qualità e affini conforme ai requisiti previsti dalla norma ISO 9001, UNI ISO 21401:2019 o UNI/PdR 125:2022. 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 Accreditamento del Sistema di Gestione della Qualità e affini ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015, UNI ISO 21401:2019 o UNI/PdR 125:2022 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 della Qualità e affini conforme ai requisiti previsti dalla norma ISO 9001, UNI ISO 21401:2019 o UNI/PdR 125:2022 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;
d) Esecuzione dell'Audit di Fase 1 tramite esame iniziale della documentazione pertinente al Sistema di Gestione della Qualità dell'Organizzazione;
e) Conferma/designazione del Gruppo di Audit di Fase 2;
f) Esecuzione dell'Audit di Fase 2 e visita/e in/nei cantiere/i previsto/i;
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/Osservazioni (NC/OSS) proposti ed effettuati dall'Organizzazione;
j) Delibera circa l'accreditamento del Sistema di Gestione della Qualità 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 durante i successivi audit di mantenimento;
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 dell'Audit di Fase 1 tramite esame iniziale della documentazione pertinente al Sistema di Gestione della Qualità dell'Organizzazione;
r) Conferma/designazione del Gruppo di Audit di Fase 2;
s) Esecuzione dell'Audit di Fase 2 e visita/e in/nei cantiere/i previsto/i;
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 di PCQ**

Nel documento di offerta viene indicato il nominativo del Responsabile del servizio d'attività di Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità (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, …)
- Fatturato dell'azienda (media degli ultimi tre anni; se il dato non fosse disponibile può essere indicato il fatturato relativo all'ultimo anno)
- 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 di 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 di PCQ ed applicarli sulla base delle indicazioni ivi riportate;
4. specificare nel Manuale il campo di applicazione del sistema di gestione, i requisiti esclusi con le relative motivazioni ed i processi affidati all'esterno (outsourcing);

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 da PCQ;
7. fornire e mantenere aggiornata tutta la documentazione richiesta da PCQ;
8. informare preventivamente per iscritto PCQ di trasferimenti di proprietà, variazioni di indirizzi, apertura di nuove sedi, cambi di denominazione sociale, o comunque di ogni variazione dei dati indicati nella Richiesta di Offerta, la quale, una volta compilata e sottoscritta dall'Organizzazione, ha la valenza di Domanda di Certificazione;
9. tenere costantemente aggiornata PCQ nei casi di modifiche al Sistema di Gestione e/o al Manuale. Eventuali modifiche al Sistema di Gestione possono essere di tipo puramente formale, quali ad esempio variazione dei numeri telefonici o fax, o di tipo sostanziale, quali ad esempio:
   - ✓ modifiche organizzative, delle modalità operative, del Sistema di Gestione e dei processi;
   - ✓ estensione/riduzione del Sistema di Gestione per la Qualità a nuovi prodotti o a nuove unità produttive;
   - ✓ modifica della normativa di riferimento;
   - ✓ aspetti legali, commerciali, cambio di sede legale e/o operativa, indirizzi di contatto e siti, denominazione sociale, tipologia societaria, cambi di proprietà[1];

     (nota[1]: *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. emettere, senza preventiva autorizzazione scritta di PCQ, versioni modificate del Manuale che implichino variazioni dei requisiti esclusi o dei processi affidati all'esterno;
11. comunicare la normativa volontaria e cogente applicabile;
12. rendere e mantenere conformi i prodotti/servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente applicabili al settore;
13. 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;
14. comunicare immediatamente e mantenere aggiornato 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 e ad ACCREDIA;
15. fornire il nominativo dei consulenti che hanno progettato, realizzato e mantenuto il Sistema di Gestione;
16. 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 PCQ invia, in un periodo di tempo che varia tra sei (6) ed un (1) mese prima della scadenza della certificazione, una nuova "Richiesta preventivo" i cui contenuti (esplicitati al §14.1) devono essere aggiornati. Sulla base dei nuovi dati raccolti si riavvia un nuovo iter di certificazione identico a quello iniziale, con la formulazione di una nuova Offerta;

17. garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor di PCQ e di ACCREDIA;
18. accettare, a suo carico, gli eventuali audit di sorveglianza supplementari che si rendessero necessari;
19. soddisfare i requisiti riguardanti la registrazione dei reclami e la riservatezza;
20. consentire audit con breve preavviso, nei casi previsti al § 14.10 del presente Regolamento.

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

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, nel caso di revoca della certificazione, l'utilizzo della certificazione e di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla stessa, cessando nel contempo di utilizzare il logo PCQ/ACCREDIA/UNI (quest'ultimo solo relativamente alla UNI/PdR 125:2022) 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, ACCREDIA e UNI (quest'ultimo solo relativamente alla UNI/PdR 125:2022) certifichino un prodotto, un servizio o un processo, ma utilizzare la certificazione solamente per indicare che il sistema di gestione è conforme alle norme specifiche;
9. non lasciare intendere che la certificazione si applichi ad attività e siti che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;
10. non utilizzare la certificazione in modo da danneggiare la reputazione di 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. richiedere, prima dell'audit, l'autorizzazione alla presenza di consulenti in veste di osservatori e, durante l'audit, garantire il rispetto del ruolo di osservatori pena la sospensione dell'audit stesso;
2. fornire il supporto necessario per la conduzione dell'audit, inclusa la messa a disposizione di tutta la documentazione inerente al sistema di gestione e le pertinenti registrazioni (es. audit interni, reclami, non conformità comprese le correzioni e le eventuali azioni correttive/preventive adottate, nonché le eventuali comunicazioni ed azioni ricevute da enti/Organizzazioni esterne);

3. garantire l'accesso agli auditor di ACCREDIA, previa trasmissione da parte di 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;
4. garantire l'accesso degli auditor di 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 del PCQ e, quando applicabile, di ACCREDIA;
5. garantire (salvo quanto riportato al §8.2, punto 3) l'accesso al personale di PCQ in addestramento ed in supervisione;
6. attuare, nei tempi previsti, le correzioni/azioni correttive decise per rimuovere effetti/cause delle non conformità;
7. l'Organizzazione deve tenere una registrazione ordinata dei reclami ricevuti, nonché delle azioni intraprese per correggere le cause che hanno motivato tali reclami. Il PCQ ha facoltà di accedere ai singoli reclami, consultarli e valutarne la corretta gestione.

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 di 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 a 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 al § 4.1 e 4.2 del 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

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 della qualità dei prodotti/servizi forniti ai richiedenti/licenziatari la certificazione. La consuntivazione deve riportare, tramite indicatori quantificati e

controllati, obiettivi raggiunti e scostamenti dagli obiettivi programmati con le relative azioni correttive intraprese;

11. definire e rendere operativa una procedura per la sistematica analisi delle segnalazioni e dei reclami provenienti dal mercato, sia a carico del proprio operato, sia a carico dei soggetti certificati, che prescriva di fornire sempre una chiara ed esaustiva risposta al reclamante. Detta analisi deve avere l'obiettivo di individuare eventuali carenze del sistema, prodotto, persona, rispetto ai riferimenti normativi di certificazione, al fine di intervenire presso le entità interessate, per ottenere le correzioni e le azioni correttive e preventive richieste. Il programma annuale di miglioramento, la documentazione degli scostamenti dagli obiettivi e le azioni correttive e preventive devono essere messi a disposizione di ACCREDIA in occasione degli audit;
12. sensibilizzare i soggetti in possesso di certificazioni da esso rilasciate sull'importanza della gestione pro-attiva dei reclami e sulla necessità di perseguire obiettivi di miglioramento utilizzando indicatori quantificati e controllabili per migliorare la qualità dei propri processi, prodotti e/o servizi;
13. 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 dell'eventuale rinuncia/sospensione/revoca dell'accreditamento nel quale ricade la sua certificazione e supportarlo 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 e, 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 (e 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 sottoposte ad audit
- Settori e siti produttivi certificati
- Norma di riferimento

- Eventuali esclusioni
- 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).
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 comunicherà tempestivamente al Cliente l'oggetto della modifica. Il Cliente a sua volta comunicherà entro 10 giorni la propria volontà di proseguire o meno il rapporto con PCQ. Nel caso i 10 giorni trascorrano 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 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.

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA' E AFFINI

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 PCQ srl per la formulazione di un preventivo. A seguito di questo primo contatto la segreteria di PCQ invia il Modulo di Richiesta Preventivo, tramite la cui compilazione può essere condotta la raccolta dei dati relativi alle caratteristiche ed esigenze dell'Organizzazione, quali ad esempio:

- 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) da parte dell'organizzazione, che influenzano la conformità ai requisiti;
- le norme o gli altri requisiti in base ai quali l'organizzazione richiedente desidera essere certificata;
- i dati inerenti al fatturato medio degli ultimi tre anni (qualora tale dato non fosse disponibile è necessario fornire il fatturato relativo all'ultimo anno);
- 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;
- l'elenco delle commesse in essere, specificando per ciascuna il tipo di attività svolta, nonché i siti produttivi attivi (cantieri, impianti, stabilimenti, aule didattiche, esercizi commerciali, punti vendita, officine ecc.). Nel caso di aziende che operano nel settore IAF 28 ('Costruzione'), l'elenco deve essere comprensivo di tutte le commesse ricadenti nel campo di applicazione richiesto gestite e/o in gestione nell'ultimo triennio.
  L'emissione dell'offerta economica è vincolata all'invio dell'elenco commesse.

Il Modulo pervenuto compilato a PCQ 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 in detto Modulo sono infatti la base per la formulazione della migliore offerta, la quale copre un arco temporale di tre anni (equivalente a un intero ciclo di certificazione). Attraverso le informazioni ricevute si computa la durata degli audit per l'intero ciclo di certificazione in termini di giorni/uomo (gg/u), e viene quindi formulata l'offerta economica.

Detto preventivo viene elaborato sulla base del "Tariffario" di PCQ per la sezione OdC, ed è quindi emesso ed inviato all'Organizzazione entro un periodo massimo di 15 giorni.

L'offerta rivolta all'Organizzazione richiedente deve riportare, oltre al numero dei giorni/uomo che saranno necessari a PCQ per effettuare le verifiche ispettive, l'impegno previsto (sempre in termini di giorni/uomo) per ciascuna fase della

Certificazione e precisamente: Certificazione Iniziale (Fase 1 + Fase2), 1a Sorveglianza, 2a Sorveglianza e Audit di Rinnovo della certificazione.
In caso di certificazione di Sistemi Integrati (es. ISO 9001 + ISO 14001, 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 e del certificato PCQ (Regolamento R 09): tali documenti costituiscono di fatto un contratto legalmente valido per fornire attività di certificazione al cliente e si ritengono accettati in ogni loro parte al momento della sottoscrizione dell'offerta economica. L'Organizzazione è tenuta ad accettare l'offerta entro i 30 giorni successivi dall'inoltro, attraverso il re-invio della stessa, controfirmata per integrale accettazione dal Legale Rappresentante o da soggetto munito di delega (in tal caso l'Organizzazione deve giustificare i poteri del soggetto delegato, inviando a PCQ la relativa documentazione).

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 a 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.

Nel caso di ri-emissioni dei regolamenti richiamati in contratto, questi saranno spediti al cliente per la sua approvazione ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. Il Cliente è tenuto a restituire l'ultima pagina timbrata e firmata dal legale rappresentante o avente delega per accettazione.

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 cinque giorni lavorativi di anticipo, salvo eccezioni derivanti da esigenze dell'Organizzazione; quest'ultima, entro tre giorni lavorativi dalla ricezione del piano di Audit, 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 tre 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, 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 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; tali informazioni sono mantenute e rese pubblicamente accessibili (o fornite su richiesta) da PCQ, così come quelle 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 fomiti.

È di sua competenza segnalare all'Istituto, ove necessario e in occasione di ciascun audit pianificato, l'eventuale opportunità di rivedere la 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 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.
La durata dell'audit definita da PCQ e la relativa motivazione sono registrate in apposito modulo.
Il tempo di audit viene computato in giorni/uomo (gg/u), che si intendono composti da 8 ore. La durata può essere estesa fino a un massimo di 10 ore totali, in presenza di motivate giustificazioni (es. siti produttivi distanti più di un'ora dalla sede operativa).

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 sviluppa un programma di campionamento in grado di garantire un audit adeguato del sistema di gestione medesimo.

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 della qualità (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 da parte della Direzione dell'Organizzazione a seguito del ciclo di verifica ispettiva interna.

All'audit iniziale di certificazione, così come per ogni altro audit dell'intero iter di certificazione, PCQ può richiedere la presenza di Ispettori ACCREDIA.
L'Organizzazione sarà informata preventivamente di tale presenza mediante invio di una lettera di presentazione ACCREDIA; l'eventuale rifiuto della presenza degli ispettori ACCREDIA comporta la mancata concessione di certificazione accreditata o la sospensione o il ritiro della certificazione se già concessa.

14.3 Audit iniziale di certificazione

L'audit iniziale di certificazione è solitamente eseguito in due fasi separate temporalmente, denominate *Fase1* e *Fase2*. La verifica di Fase 1 è di tipo documentale e solitamente viene svolta da PCQ, salvo diversa indicazione, negli uffici della propria sede, mentre la Fase 2 è sempre eseguita (come le successive valutazioni di sorveglianza) presso la sede dell'Organizzazione.
Per organizzazioni di piccole dimensioni (sotto i 25 dipendenti) l'Audit di Fase 1 e l'Audit di Fase 2, a discrezione del RPA, possono essere svolte contestualmente nella sede del Cliente, debitamente distinte nel Piano di Audit.
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.

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 e Cluster Servizi in specifici casi).

Il Processo di Valutazione avviene con l'ausilio di Check List e Linee Guida (diverse per settori) 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 del cliente;
- il tipo di audit (audit iniziale, di sorveglianza o di rinnovo di certificazione o audit speciali);
- i criteri di audit;
- gli obiettivi dell'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 seguite le attività di audit (su campo, in sede o fuori sede, siti permanenti/temporanei);
- le risultanze dell'audit, il riferimento ad evidenze e conclusioni, coerenti con i requisiti del tipo di audit;
- modifiche significative, se presenti, che influenzano il sistema di gestione del cliente da quando ha avuto luogo l'ultimo 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;
- 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:
    - la capacità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti applicabili e conseguire gli esiti attesi;
    - 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 dell'organizzazione e la norma di riferimento; tali difformità saranno classificate come *Commenti*, *Osservazioni* e *Non Conformità* cosi definite:

- ***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 non influenzano la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi; richiedono l'apertura di un trattamento e di una azione correttiva.
- ***NON CONFORMITA' (NC):*** sono rilievi che segnalano la presenza di deviazioni/mancanze relative al sistema di gestione del cliente che influenzano la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi. Richiedono sempre l'apertura di un'azione correttiva, con l'evidenza della verifica della chiusura.

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.

Indipendentemente dalla chiusura dell'audit, Il RPA provvederà 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.
Il RRC prenderà quindi, entro 30 giorni dalla conclusione dell'audit, la decisione in merito alla certificazione, sulla base della valutazione delle risultanze e delle conclusioni dell'audit e di ogni altra informazione pertinente.
Tempistiche differenti possono essere concordate in fase di contrattualizzazione.

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

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. Q= qualità), 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 dei marchi del PCQ e di ACCREDIA, secondo le disposizioni previste dal Regolamento R 09 – "Regolamento uso Marchio PCQ" e dal RG 09 di ACCREDIA e purché ciò sia fatto solo per i casi di certificazioni appartenenti a schemi e settori per i quali lo stesso PCQ è accreditato.

Nei casi di rinuncia o revoca della Certificazione l'Organizzazione dovrà sospendere immediatamente l'uso del certificato rilasciato dal PCQ e dei marchi PCQ, ACCREDIA e UNI (quest'ultimo solo relativamente alla UNI/PdR 125:2022).
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. La data del primo audit di mantenimento, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione di certificazione, pena la sospensione del Certificato in essere.
Al fine della corretta pianificazione della visita, se non vi sono state comunicazioni da parte dell'azienda in merito ad eventuali variazioni significative (vedere §8.1.1) PCQ chiede all'organizzazione la conferma della correttezza dei dati in suo possesso (Modulo Richiesta Dati) e l'elenco aggiornato dei siti produttivi/cantieri attivi.
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 possono comprendere:

- indagini, da parte di PCQ al cliente certificato, in merito aspetti attinenti alla certificazione;
- 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;

Il RPA provvederà quindi ad un nuovo monitoraggio e/o riesame del Programma Triennale di Audit.
Al termine dell'audit, sulla base della valutazione delle risultanze e delle conclusioni dell'audit e di ogni altra informazione pertinente, il RRC prenderà la decisione in merito al mantenimento della certificazione. Si possono anche in questo caso presentare tre situazioni:

- PRESENZA DI COMMENTI: il cliente è invitato a prendere atto delle risultanze prodotte e a considerarle come opportunità di miglioramento, ma non è tenuto a presentare evidenza dell'eventuale miglioramento adottato, il quale, tuttavia, sarà oggetto di controllo durante l'audit successivo. Avviene la conferma dell'Attestato di Certificazione (ATC) tramite invio al cliente di comunicazione formale riguardo l'esito positivo dell'audit.

- PRESENZA DI OSSERVAZIONI: se il riesame dei trattamenti e delle azioni correttive proposte risulta soddisfacente, si comunica al cliente la conferma della certificazione. L'avvenuto trattamento è visionato durante l'audit successivo.
- PRESENZA DI NON CONFORMITA'': L'Organo di Delibera si riunisce per riesaminare la pratica di audit. Il cliente è invitato alla chiusura dei rilievi segnalati entro 8 settimane dalla data dell'audit; la chiusura può essere verificata tramite evidenze documentali, oppure tramite un audit supplementare. Terminata la verifica, qualora sia riscontrato il persistere della non conformità, il RRC sospende la certificazione fino alla chiusura della stessa o ne riduce il campo di applicazione. Viceversa, in caso di chiusura del rilievo entro il termine massimo di 8 settimane, avviene la conferma della certificazione; in entrambi i casi, la decisione è formalizzata tramite compilazione di apposito modulo e trasmessa al cliente;

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 ne ri-certifichi l'oggetto.
Anche in questo caso la pianificazione prevede la richiesta, da parte di PCQ, all'organizzazione, di confermare i dati già in possesso di PCQ (Modulo Richiesta Dati) e di compilare un elenco aggiornato dei cantieri attivi.
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 cambiamenti interni ed esterni, 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 degli obiettivi dell'organizzazione cliente e dei risultati attesi del(i) rispettivo(i) sistema(i) di gestione;

L'audit di rinnovo della certificazione deve essere pianificato e condotto nel tempo dovuto al fine di predisporre il rinnovo prima della data di scadenza del certificato. Non sono ammesse proroghe alla scadenza dei certificati.

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.
Il RRC riceve tutto il materiale prodotto durante l'audit e lo riesamina; le casistiche possibili sono le seguenti:

- PRESENZA DI COMMENTI: avviene il rinnovo dell'Attestato di Certificazione (ATC) da parte di PCQ, mediante rilascio di nuovo certificato in cui: la cui data di prima emissione non subisce variazioni; la data di emissione corrente/effettiva deve essere corrispondente o successiva a quella della decisione di certificazione (ma comunque antecedente a quella di scadenza della certificazione); la nuova data di scadenza può essere basata su quella precedente (+3 anni, meno un giorno).
- PRESENZA DI OSSERVAZIONI: vale quanto scritto al §14.4; nel caso di rilievi classificati come osservazioni è possibile deliberare positivamente entro la scadenza della certificazione, purché sia data evidenza dei trattamenti e delle azioni correttive da attuare. Avviene quindi il rinnovo dell'Attestato di Certificazione (ATC) da parte di PCQ, mediante rilascio di nuovo certificato in cui: la cui data di prima emissione non subisce variazioni; la data di emissione corrente/effettiva deve essere corrispondente o successiva a quella della decisione di certificazione (ma comunque antecedente a quella di scadenza della certificazione); la nuova data di scadenza può essere basata su quella precedente (+3 anni, meno un giorno).
- PRESENZA DI NON CONFORMITA': il rinnovo della certificazione è subordinato alla verifica della effettiva chiusura dei rilievi. PCQ definisce i limiti di tempo per i trattamenti e le azioni correttive relative a ogni non conformità maggiore in modo tale che tali provvedimenti siano attuati e verificati prima della data di scadenza della certificazione: se questo non accade, il rinnovo non può essere approvato e la validità della certificazione in essere non può essere prorogata. Sono avviate quindi le procedure di sospensione/revoca della certificazione come riportato al §16 del presente Regolamento (il RPA non svolge però alcuna attività di monitoraggio e/o riesame del Programma Triennale di Audit).

Nel caso in cui le attività di rinnovo non siano completate con successo entro la data di scadenza del certificato occorre procedere come segue:

- CASO 1: iter completato positivamente entro 6 mesi dalla data di scadenza della certificazione.
  Nel caso in cui siano state completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, entro 6 (sei) mesi PCQ può ripristinare la certificazione. Il Certificato riporterà la data di emissione e scadenza del ciclo precedente mentre la data di emissione sarà quella della nuova delibera. Il certificato riporterà inoltre il periodo di sospensione che andrà dalla data di scadenza non rinnovata alla data di delibera di ripristinato certificazione.
- CASO 2: iter completato oltre i 6 mesi dalla data di scadenza della certificazione.
  In questo caso PCQ può ripristinare la certificazione solo dopo aver condotto una Fase 2 supplementare. La data di emissione corrente/effettiva sul certificato, sarà corrispondente o successiva alla decisione di rinnovo

della certificazione e la data di scadenza deve essere basata sul ciclo di certificazione precedente. Anche in questo caso Il certificato riporterà inoltre il periodo di sospensione che andrà dalla data di scadenza non rinnovata alla data di delibera di certificazione ripristinata.

- CASO 3: Attività di rinnovo non completata entro 1 anno dalla scadenza.
  Non si procede con il rinnovo della certificazione, ma si emette nuovo certificato a seguito di audit iniziale (Fase 1 + Fase 2).

In tutti i casi di cui sopra PCQ può decidere di non mantenere la storicità del certificato e di emetterne uno nuovo a seguito di audit iniziale (Fase 1 + Fase 2).
Per quanto riguarda il settore IAF 28, se il rinnovo non viene effettuato entro la scadenza del certificato, esso perde in automatico la sua validità, con quanto ne consegue per il mantenimento dell'attestazione SOA.

La decisione di rinnovo della certificazione dà inizio al nuovo ciclo triennale di certificazione.

Il RPA non svolge, in caso di esito negativo dell'audit e/o mancato rinnovo, alcuna attività di monitoraggio e/o riesame del Programma Triennale di Audit; la conclusione del ciclo triennale di certificazione può sancire:

- 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 § 14.1, previa conferma dei dati già in possesso di PCQ.
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 dell'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 ..

Qualora l'Organizzazione, di conseguenza, modifichi i contenuti del Manuale del sistema di gestione, deve darne comunicazione scritta al 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;
- aggiornamento delle esclusioni dichiarate e/o 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 giustifichino, 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 Variazioni societarie e procedure concorsuali

In caso di variazioni di assetto societario, acquisizione/cessione di ramo d'azienda, trasformazione e fusione societaria, 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, sede legale/operativa, 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.

14.9 Audit speciali

Ci sono tre differenti tipologie di audit speciali:

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

Qualora PCQ riceva una domanda di *estensione del campo di applicazione* da parte di un'Organizzazione già certificata viene intrapreso un riesame della Domanda di Certificazione al fine di stabilire le attività di audit necessarie all'eventuale estensione. Tale attività di audit possono essere condotte 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) 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 preavviso, il costo degli audit con breve 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.
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.
È 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.

14.10 Transfer Audit

Nel caso in cui un'Organizzazione con certificazione in corso di validità rilasciata da un altro Organismo di Certificazione accreditato da un Ente di Accreditamento 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.

14.11 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:

- 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 Accreditamento 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 Accreditamento 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 benestare 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 EVENUTALI 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; esso può essere indirizzato a PCQ al seguente indirizzo e-mail: info@pcq-srl.it.

La direzione del PCQ provvederà quindi ad analizzare la situazione d'insoddisfazione descritta con il personale competente e a dare formale risposta all'Organizzazione 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 SGQ 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 sospende 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.

L'Organo di Delibera si avvale 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 comunicarlo 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 o alle prescrizioni Accredia;
   - 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. 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. o posta certificata firmata digitalmente 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.

La sospensione implica la temporanea invalidazione della certificazione del sistema di gestione del cliente e quindi la pubblicazione degli estremi identificativi delle certificazioni sospese in un apposito elenco delle società alle quali è stata sospesa o revocata la certificazione, che viene tempestivamente trasmesso ad Accredia.
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 SGQ 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 da parte PCQ

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 il tal caso ogni delibera in merito rientra nelle responsabili 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.

La pubblicazione delle certificazioni revocate avviene attraverso l'inserimento nell'Elenco delle società cui tale attestazione è stata sospesa o revocata; il documento viene tempestivamente trasmesso all'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici, all'eventuale SOA di riferimento dell'Organizzazione e ad ACCREDIA.

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.
L'Organizzazione potrà subire la revoca del proprio certificato di conformità allo standard ISO 9001:2008 anche nel caso in cui non avrà concluso l'attività di transizione alla norma ISO 9001:2015 entro i termini previsti (vedi § 14.6); in tal caso, essa potrà tuttavia richiedere a PCQ il ripristino della certificazione medesima qualora la richiesta avvenga entro 12 mesi dalla data dell'ultimo audit svolto, e comunque non oltre i 6 mesi dalla scadenza del certificato.
Si provvederà a pianificare ai fini del ripristino un audit di mantenimento o di rinnovo, in accordo con l'iter di certificazione dall'organizzazione.

Nel caso invece in cui tale richiesta non avvenga entro 12 mesi dalla data dell'ultimo audit svolto, ovvero oltre i 6 mesi dalla scadenza del certificato, la certificazione revocata non potrà più essere ripristinata e pertanto si procederà con una nuova Certificazione Iniziale (Fase1 + Fase2), come da Regolamento R08 di PCQ srl.
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 di rinnovo 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:

TA : 365 = TM : ggm

In cui:

- TA = Tariffa Annua 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.

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

…….