

PROCEDURA GENERALE

GP01

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI
QUALITA' AZIENDALI

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	1 di 19

INDICE

1.	SCOPO	3
2.	GENERALITA'	3
2.1.	IMPEGNI DI BUREAU VERITAS	3
2.2.	IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE	3
2.3.	REQUISITI AGGIUNTIVI PER LA CERTIFICAZIONE ISO 9001	3
3.	RIFERIMENTI	4
4.	TERMINI E DEFINIZIONI	4
5.	PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE	5
5.1.	RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE	5
5.2.	OFFERTA PER LA CERTIFICAZIONE	6
5.3.	CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE	7
5.4.	PIANIFICAZIONE DELLA VERIFICA	7
5.5.	STAGE 1: VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE E DELL'IMPOSTAZIONE DEL SISTEMA	7
5.6.	STAGE 2: VALUTAZIONE DEL SISTEMA	9
5.7.	ESITI DELLA VERIFICA ISPETTIVA INIZIALE	10
5.8.	APPROVAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE	11
6.	MANTENIMENTO	12
6.1.	MANTENIMENTO ISO/TS 16949	13
7.	RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE	13
8.	MODIFICHE AL SISTEMA QUALITÀ DEL LICENZIATARIO	14
9.	AUDIT ADDIZIONALI	15
10.	PARTICOLARITA' PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO	15
11.	SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	16
11.1.	CONDIZIONI PER LA SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE	16
11.2.	CONDIZIONI PER IL RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE	17
11.3.	CONDIZIONI PER L'ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE	17
11.4.	PROCEDURA DI SOSPENSIONE, RITIRO, ANNULLAMENTO	17
11.5.	DIRITTI ED OBBLIGHI DEL LICENZIATARIO	17
12.	CONDIZIONI DI USO DEL LOGO DI CERTIFICAZIONE	17
13.	SEGRETO PROFESSIONALE	18
14.	RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI	18
14.1.	RECLAMI INDIRIZZATI A BUREAU VERITAS	18
14.2.	RICORSI	18
14.3.	CONTENZIOSI	19

PREMESSA

Le modifiche apportate rispetto alla precedente revisione sono indicate con una linea verticale sul margine esterno del foglio.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	2 di 19

1. SCOPO

Il presente documento descrive le azioni di competenza di Bureau Veritas Italia S.p.A. - Divisione Certificazione (nel seguito "Bureau Veritas"), e dell'organizzazione richiedente/licenziataria della certificazione del proprio sistema di gestione (in conformità alle norme della serie ISO 9001, ISO/TS 16949, ISO 3834 e per gli schemi di certificazione di Sistemi di Gestione per i quali non sono definiti regolamenti ad hoc) da parte di Bureau Veritas.

Tale regolamento risponde alle disposizioni indicate dalla UNI EN ISO/IEC 17021:2006 e dei documenti citati al paragrafo "Riferimenti".

Esso definisce le procedure di verifica ispettiva di conformità adottate da Bureau Veritas per la concessione, il mantenimento ed il rinnovo della certificazione (a certificazione rilasciata, l'azienda diviene licenziataria del logo di certificazione Bureau Veritas), definisce inoltre le procedure di sospensione, ritiro ed annullamento della certificazione nei casi riportati nel capitolo 11.

2. GENERALITA'

Una Società certificata a fronte delle attività descritte da questo regolamento riceverà un Certificato di Conformità del proprio Sistema di Gestione Aziendale e potrà pubblicizzare ed esporre il relativo logo Bureau Veritas accompagnato, se applicabile, dal corrispondente logo di accreditamento.

La società richiedente per ottenere e mantenere la certificazione deve soddisfare i requisiti riportati nella norma di riferimento, nel presente regolamento e nel contratto di certificazione (SF05), mantenendo successivamente il proprio Sistema di Gestione Aziendale in soddisfacente operatività.

La certificazione rilasciata da Bureau Veritas è relativa esclusivamente alle attività identificate nel relativo scopo di certificazione. Per scopo di certificazione si intendono le informazioni inerenti la normativa di riferimento le sedi ed i prodotti / servizi oggetto del Sistema di Gestione Aziendale come riportate nel certificato di conformità emesso da Bureau Veritas.

2.1. IMPEGNI DI BUREAU VERITAS

Bureau Veritas concede libero accesso ai propri servizi alle organizzazioni richiedenti e/o licenziatarie la certificazione, senza alcuna discriminazione di carattere finanziario o altre condizioni indebite.

A Bureau Veritas è fatto obbligo di non esercitare attività di consulenza nel progettare e sviluppare sistemi qualità aziendali, nemmeno attraverso subappalti a suoi fornitori ed assicurarsi che i valutatori utilizzati in attività di certificazione non abbiano avuto rapporti contrattuali in tal senso a partire dagli ultimi due anni dalla data dell'impegno assunto e per i due anni successivi a tale incarico.

Le decisioni di Bureau Veritas sono basate sulla valutazione di un insieme consistente di evidenze oggettive. Tali evidenze sono raccolte attraverso un campionamento e possono quindi non garantire automaticamente la totale conformità ai requisiti.

Bureau Veritas riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione: per questo motivo svolge le proprie attività con obiettività, evitando eventuali conflitti d'interesse.

2.2. IMPEGNI DELL'ORGANIZZAZIONE

Al fine di poter ottenere e mantenere la certificazione Bureau Veritas, l'organizzazione richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della/delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da Bureau Veritas (vedi paragrafo seguente) e dagli organismi di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati.

2.3. REQUISITI AGGIUNTIVI PER LA CERTIFICAZIONE ISO 9001

In ottemperanza ai regolamenti per l'accREDITAMENTO Accredia (ex Sincert), nel caso la certificazione venga fatta in riferimento allo stesso accREDITAMENTO, il manuale qualità e/o la documentazione del sistema qualità aziendale devono prevedere almeno i seguenti contenuti:

- Descrizione dello scopo/campo di applicazione del sistema
- Identificazione di eventuali esclusioni di requisiti normativi e delle relative motivazioni

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	3 di 19

- Identificazione di eventuali esclusioni di prodotti e/o attività produttive aziendali dallo scopo di certificazione richiesto
- Descrizione dell'organizzazione aziendale (anche facendo ricorso alla definizione di organigrammi nominativi o altri strumenti simili)
- Illustrazione dei processi produttivi (e relative interazioni) che rientrano nel campo di applicazione del sistema (anche facendo ricorso a documentazione grafica o descrittiva)
- Riferimento alle procedure documentate in essere (anche facendo ricorso ad appositi elenchi)
- Sintetica descrizione di modalità, responsabilità e risorse poste in essere per assicurare la conformità a tutti i requisiti normativi applicabili (anche rinviando a procedure documentate od altra documentazione del sistema)
- Descrizione di modalità e responsabilità per la gestione dei reclami.

3. RIFERIMENTI

- ISO 9001:2008
- UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2006 "Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione"
- Annex 2 della IAF GD2:2005
- IAF MD1:2007 *Certification of Multi Site Based on Sampling*
- IAF MD3:2008 *Advanced Surveillance and ReCertification Procedures (ASRP)*
- IAF MD4:2008 *Use of Computer Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems*
- IAF MD5:2009 IAF Mandatory Document for duration of QMS and EMS Audits
- EA 7 – 04
- EA-7/05:2008 Rev. 00 *EA Guidance on the application of ISO/IEC 17021:2006 for combined audits* - applicabile dal 25 ottobre 2009
- UNI EN ISO 19011:2003 + Corrigendum 1 2004: "Linea Guida per gli audit di sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale"
- Regolamenti Tecnici degli Enti di Accreditamento
- Rules for achieving IATF recognition – Third edition for ISO TS 16949:2002

4. TERMINI E DEFINIZIONI

- Certification Manager: responsabile della Divisione Certificazione di Bureau Veritas.
- Local Technical Manager: responsabile tecnico delle attività di certificazione in Bureau Veritas a livello nazionale.
- Non conformità maggiore:
 - Una mancanza sistematica o intenzionale ad adempiere a specifici requisiti dello schema di certificazione applicabile od a regolamenti / procedure aziendali ad esso relativi;
 - Una mancanza nell'adempire a requisiti di legge applicabili al prodotto / servizio nell'ambito dello scopo di certificazione;
 - Più non conformità minori inerenti uno stesso requisito della norma aventi diretta influenza sul prodotto / servizio fornito;
 - Un'intenzionale mancanza nell'implementazione delle azioni correttive a correzione di non conformità emerse;
 - Una mancanza che sollevi dubbi sulla capacità del raggiungimento degli obiettivi del / dei sistemi gestionali oggetto di certificazione.
- Non conformità minore:
 - E' considerata minore una non conformità che riguardi qualsiasi mancanza del sistema / prodotto oggetto di certificazione non rientrante nella definizione di non conformità maggiore.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	4 di 19

5. PROCEDURA DI CERTIFICAZIONE

L'organizzazione richiedente la certificazione deve intraprendere una procedura di verifica ispettiva, condotta da Bureau Veritas, che si articola nelle seguenti fasi operative:

- Richiesta di certificazione
- Offerta per la certificazione
- Contratto di certificazione
- Pianificazione della verifica
- Verifica della documentazione e dell'impostazione del sistema
- Valutazione del sistema
- Esiti della verifica ispettiva iniziale
- Approvazione della certificazione

Per ognuna delle fasi suddette sono riportate nel seguito modalità e responsabilità di attuazione.

Nota: Presenza di osservatori

In occasione di ognuna delle attività di verifica (verifica della documentazione, valutazione del sistema, visite di mantenimento, visite straordinarie, ecc.) può essere richiesta la partecipazione di osservatori (ad es. valutatori in addestramento, ispettori degli enti di accreditamento, ecc.). La presenza di detti osservatori deve essere preventivamente comunicata da Bureau Veritas e accettata dall'organizzazione. L'eventuale mancata accettazione della presenza di osservatori degli enti di accreditamento o degli addetti al monitoraggio interno di Bureau Veritas può comportare il mancato rilascio o il ritiro del certificato sotto il relativo accreditamento. Gli enti di accreditamento possono altresì effettuare dei "post audit review" ossia riesaminare presso il cliente le attività di certificazione svolte da Bureau Veritas; a quest'ultimo è consentita la partecipazione a tale attività in veste di osservatore previa approvazione del cliente certificato.

5.1. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Per poter ricevere l'offerta di certificazione da parte di Bureau Veritas, l'organizzazione richiedente deve compilare, fare firmare da un rappresentante autorizzato ed inviare alle sedi commerciali di pertinenza un apposito questionario informativo. Tale questionario, la cui struttura varia in funzione della certificazione richiesta, contiene almeno le seguenti informazioni:

- riferimenti dell'azienda (incluso il referente al suo interno)
- descrizione delle attività (produzione, fornitura di servizi, ...) svolte direttamente dall'azienda o appaltate a terzi
- numero di addetti coinvolti nelle attività oggetto della richiesta di certificazione
- localizzazione di eventuali siti produttivi e cantieri
- tipo di certificazione richiesta
- eventuali consulenze ricevute relative al sistema qualità.

Nel questionario informativo l'organizzazione richiedente deve inoltre dichiarare che il proprio sistema qualità è documentato ed applicato in conformità alla/alle normativa/e di riferimento per la certificazione e definire lo scopo della stessa, cioè le attività oggetto del campo di applicazione del sistema qualità.

La Società, se lo ritiene utile, può richiedere a Bureau Veritas, l'effettuazione di una visita preliminare. La richiesta deve essere fatta al momento della compilazione della richiesta di certificazione o mediante altra richiesta scritta.

La visita preliminare ha lo scopo di:

- individuare la dimensione, la struttura e l'attività della Società;
- individuare il grado di preparazione della Società a sostenere l'iter di certificazione tramite la valutazione della completezza della documentazione e dello stato di avanzamento della implementazione del sistema di gestione rispetto alla normativa di riferimento.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	5 di 19

La visita preliminare / pre-audit è facoltativa e può essere richiesta una sola volta.

Il numero di giornate necessarie per la sua esecuzione è stabilito in funzione della tipologia e dimensione dell'Organizzazione.

La data e il piano della visita preliminare sono definite da Bureau Veritas in accordo con la Società.

Al termine della visita preliminare, il Gruppo di Verifica rilascia un rapporto le cui risultanze non saranno considerate all'interno del processo di certificazione.

5.2. OFFERTA PER LA CERTIFICAZIONE

Al ricevimento del questionario informativo debitamente compilato da parte dell'organizzazione richiedente, Bureau Veritas predispone la relativa offerta e programma di certificazione mediante il mod. SF01, contenente le seguenti informazioni:

- generalità dell'organizzazione richiedente
- descrizione dello scopo di certificazione: sedi, attività e prodotti
- numero degli addetti e dislocazione degli stabilimenti interessati alla certificazione
- tipo di certificazione offerta
- quotazione economica della certificazione
- numero dei giorni uomo che verranno utilizzati per effettuazione delle verifiche ispettive per ciascuna fase di audit

La quotazione relativa alle attività di certificazione è tratta dal tariffario Bureau Veritas in vigore al momento dell'offerta; tale quotazione, definita in base al numero di giorni/uomo necessari alla valutazione del sistema qualità dell'organizzazione richiedente, è basata sulle dimensioni aziendali, sulla complessità dei processi produttivi e/o singoli prodotti e sul tipo di certificazione richiesta.

Bureau Veritas stabilisce in accordo con quanto stabilito dal Mandatory Document MD1:2007 i criteri per la valutazione di un'organizzazione con più unità decentrate.

I tempi di valutazione comprendono:

- l'esame della documentazione del sistema qualità dell'organizzazione richiedente
- le verifiche ispettive sul campo
- i tempi di emissione rapporto.

La quotazione economica comprende le seguenti voci, ove applicabili:

- stage 1: verifica della documentazione e dell'impostazione del sistema
- stage 2: valutazione del sistema
- verifiche periodiche di sorveglianza
- verifica di rinnovo della certificazione
- eventuali verifiche supplementari (nei casi stabiliti nel presente capitolo)
- spese amministrative
- costo emissione certificato di conformità (e relativi accreditamenti)
- costo emissione eventuali duplicati / modifiche al certificato
- spese viaggio, vitto ed alloggio.

L'offerta ha validità semestrale a partire dalla data di emissione da parte dell'ufficio commerciale Bureau Veritas.

Al mod. SF01, compilato ed inviato al richiedente per accettazione, Bureau Veritas allega copia della presente procedura e del "Contratto di certificazione Bureau Veritas" mod. SF05, ovvero ne rende disponibile l'edizione aggiornata attraverso un puntuale riferimento al sito Web in cui tali documenti sono disponibili e scaricabili da parte degli interessati.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	6 di 19

5.3. CONTRATTO DI CERTIFICAZIONE

Il richiedente che intende accettare l'offerta di certificazione deve inviare a Bureau Veritas il mod. SF01 controfirmato per accettazione da un rappresentante autorizzato. In tal modo viene sottoscritto il contratto di certificazione.

Se per qualsiasi motivo il contratto di una certificazione accreditata non può essere accettato da Bureau Veritas, la Direzione Bureau Veritas informa per iscritto il richiedente motivando le ragioni di tale rifiuto.

Qualora il richiedente abbia già ottenuto la certificazione da altri uffici Bureau Veritas, operanti nel sistema qualità armonizzato del gruppo Bureau Veritas mondiale (BMS), e abbia subito una verifica ispettiva iniziale in conformità alle procedure Bureau Veritas, la procedura di certificazione è limitata alla verifica dei requisiti aggiuntivi di eventuali enti di accreditamento (ad es. specifici RT Accredia), all'esame delle risultanze relative alle verifiche iniziali e di mantenimento, all'eventuale emissione di un nuovo contratto di certificazione (se necessario) ed al rilascio del certificato di conformità previa delibera del Comitato di Certificazione interno di Bureau Veritas.

5.4. PIANIFICAZIONE DELLA VERIFICA

Al ricevimento dei documenti contrattualmente richiesti, Bureau Veritas provvede alla pianificazione delle attività di verifica ispettiva entro un periodo di 6-12 settimane dalla ricezione degli stessi.

Bureau Veritas informa per iscritto il richiedente delle date fissate per la verifica, nomina il gruppo di verifica ispettiva (sulla base dei requisiti definiti in sede di riesame) ed incarica un Valutatore Responsabile per iniziare la procedura di certificazione.

Il Valutatore Responsabile può richiedere, in modo formale, informazioni supplementari e/o modifiche al sopra menzionato documento.

Riguardo ai nominativi del gruppo di verifica, il richiedente può opporsi. Il gruppo di valutazione sarà opportunamente modificato, se le obiezioni sono giudicate, di comune accordo, legittime.

Durante le verifiche a fronte della norma ISO/TS 16949 i consulenti dell'organizzazione non possono essere presenti agli audit.

5.5. STAGE 1: VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE E DELL'IMPOSTAZIONE DEL SISTEMA

In occasione dell'accettazione dell'offerta di certificazione, Bureau Veritas concorda con il cliente le modalità di verifica della documentazione e dell'impostazione del sistema (Stage 1).

Tale verifica di norma viene effettuata presso il cliente anche al fine di valutare, attraverso un'osservazione diretta, la locazione e le condizioni particolari del sito del cliente (in casi eccezionali e motivati può essere eseguita presso Bureau Veritas).

L'audit di Stage 1 ha lo scopo di:

- sottoporre ad audit la documentazione del sistema di gestione qualità del cliente;
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2;
- riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e la/e localizzazione/i del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi
- valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di Fase 2.
- riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di Fase 2 e concordare con il cliente i dettagli dell'audit di Fase 2;
- mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	7 di 19

Tale piano è incluso nel Modulo SF20 "Bureau Veritas Audit Report Stage 1" e riporta informazioni in merito a:

- I membri del gruppo di verifica (GV)
- Le unità organizzative, gli elementi del sistema e i processi da valutare
- I tempi previsti per le valutazioni
- La richiesta delle autorizzazioni necessarie per l'accesso agli stabilimenti.

Il richiedente può opporsi riguardo ai nominativi del GV; in tal caso, se le obiezioni sono giudicate di comune accordo legittime, Bureau Veritas provvederà alla designazione di un nuovo GV.

Per verificare gli aspetti sopra richiamati è richiesta, a titolo esemplificativo, la consultazione di documenti quali:

- Manuale della Qualità
- Procedure predisposte
- Piani della Qualità / Piani dei controlli interni.
- Elenco dei documenti relativi al sistema qualità.
- la pianificazione ed i risultati delle verifiche ispettive interne
- la valutazione dei contenuti del riesame del sistema da parte della direzione
- evidenza del completamento di almeno un riesame della direzione e le verifiche ispettive dell'intero sistema prima della visita di Bureau Veritas.

Il manuale dell'organizzazione, l'elenco delle procedure e l'organigramma aziendale saranno identificati dal Valutatore Responsabile con il timbro "Bureau Veritas REVIEWED" in occasione della verifica documentale e, in caso di modifiche ad essi apportate, nel corso delle successive verifiche ispettive. Nel caso in cui la documentazione del sistema sia in formato elettronico il Valutatore Responsabile apporrà timbro e firma su un listato che riporti i file e le relative edizioni dei documenti.

Durante il periodo di validità della certificazione si richiede all'organizzazione di mantenere la documentazione approvata e timbrata in accordo alle proprie procedure di controllo della documentazione.

La verifica dei citati documenti viene eseguita confrontando la documentazione con:

- Le norme di riferimento
- Regolamenti Tecnici Accredia (ove applicabile)
- I requisiti Bureau Veritas.

Dalla verifica possono emergere rilievi e/o osservazioni:

- le osservazioni indicano la necessità di chiarimenti o approfondimenti da effettuare durante la successiva fase di verifica ispettiva (Stage 2).
- i rilievi richiedono una gestione da parte dell'organizzazione prima della proposta di certificazione, come, ad esempio, la modifica o l'integrazione dei documenti. I rilievi vanno quindi risolti prima della successiva fase di verifica ispettiva (Stage 2), durante la quale sarà presa in esame l'efficacia delle azioni intraprese. L'eventuale mancata risoluzione avrà come conseguenza la formulazione di non conformità in Stage 2.

Nel caso i documenti risultino palesemente carenti, Valutatore Responsabile (nel seguito VR) informa il richiedente che lo stage 2 della valutazione non potrà avere luogo finché le modifiche necessarie non saranno apportate.

L'esito della verifica viene comunicato al richiedente attraverso il Modulo SF20 "Bureau Veritas Audit Report Stage 1", almeno 15 giorni prima della data concordata per la verifica di certificazione (stage 2).

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	8 di 19

La pianificazione dello Stage 2 sarà confermata dallo stesso Valutatore in campo, a seguito dell'esito della verifica ispettiva di Stage 1 tenendo in considerazione le esigenze del cliente per la risoluzione di eventuali problemi identificati durante l'audit ed eventuali disposizioni di Bureau Veritas.

In casi specifici, come nel caso di aziende di ridotte dimensioni ed in assenza di rilievi emersi in occasione della verifica ispettiva di Stage 1 che non possano essere risolti prima della verifica di Stage 2 le due attività (stage 1 e stage 2) possono essere condotte consecutivamente.

5.6. STAGE 2: VALUTAZIONE DEL SISTEMA

A seguito dell'esito soddisfacente della verifica stage 1, Bureau Veritas organizza la visita ispettiva di stage 2 allo scopo di verificare l'effettiva ed efficace applicazione di quanto descritto dal richiedente nella documentazione del sistema qualità aziendale e da quanto richiesto dai riferimenti dell'audit. Attività già verificate in sede di stage 1 (come, ad esempio, il riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione) possono non essere oggetto di una seconda valutazione.

La verifica ispettiva viene condotta a fronte dei requisiti delle normative di riferimento e di eventuali criteri e/o linee guida settoriali (qualora approvati da Bureau Veritas), tramite liste di riscontro che consentano di valutare il livello di conformità del richiedente ai suddetti requisiti.

Qualora un'Organizzazione operi su più siti permanenti, tutte le funzioni attinenti al sistema di gestione siano gestite da una sede centrale e sia richiesta un'unica certificazione, le attività di valutazione possono essere espletate per campionamento dei siti sottoposti a verifica, purché:

- 1) l'attività oggetto della certificazione sia la stessa per tutti i siti e l'Organizzazione applichi lo stesso Sistema di Gestione aziendale (gestito da una sede centrale) per tutti i siti;
- 2) nei siti siano presenti processi e attività simili; nel caso di sottogruppi di siti con attività simili, i criteri di campionamento possono essere applicati per ciascun sottogruppo di siti identificato;
- 3) le attività di gestione del sistema (es. riesame del Sistema di Gestione da parte della direzione, verifiche ispettive interne, azioni correttive e preventive) siano gestite dalla sede centrale dell'Organizzazione;
- 4) prima della visita di valutazione stage 2 da parte di Bureau Veritas, l'Organizzazione abbia effettuato una verifica ispettiva interna ad ogni sito. Per eventuali non conformità rilevate in un singolo sito durante le verifiche ispettive, l'Organizzazione deve valutare se le stesse sono relative a carenze imputabili a più siti e se del caso, deve adottare azioni correttive sia alla sede centrale che agli altri siti produttivi.

Bureau Veritas si riserva la possibilità di effettuare verifiche presso eventuali fornitori a cui fossero affidati dei processi rilevanti rientranti nell'oggetto della certificazione.

Nel caso non fosse possibile pianificare tale attività all'interno della verifica iniziale, la stessa deve essere effettuata nel corso del triennio di certificazione.

Se nel corso della verifica viene riscontrata una non conformità rispetto ai requisiti di certificazione, il gruppo di verifica ispettiva redige e consegna al richiedente in originale il relativo rapporto di non conformità mod. SF02; tale rapporto dettaglia la situazione non conforme riscontrata e deve essere controfirmato dal richiedente per accettazione.

A conclusione della verifica ispettiva il Valutatore Responsabile redige e consegna al richiedente copia del rapporto di verifica ispettiva mod. SF20 "Bureau Veritas Audit Report Stage 2", comprendente la sintesi delle unità organizzative e di processo valutate a fronte di ogni specifico requisito, nonché un giudizio relativo al livello di conformità del richiedente rispetto ai requisiti di certificazione.

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	9 di 19

5.7. ESITI DELLA VERIFICA ISPETTIVA INIZIALE

A conclusione della visita di valutazione tutte le eventuali non conformità (nel seguito NC) sono registrate nei moduli SF02 e nel relativo rapporto riepilogativo SF20 "Bureau Veritas Audit Report Stage 2", lasciati in copia all'organizzazione richiedente.

RISOLUZIONE NC

NC minori: i moduli di Non Conformità (SF02) devono essere compilati e firmati in originale dal licenziatario, nella parte ove si descrivono le proposte di azioni correttive. Tali azioni e i relativi tempi di chiusura potranno essere accettati e controfirmati dal Valutatore Responsabile in sede di riunione finale. I moduli di Non Conformità (SF02) compilati dovranno essere resi disponibili in occasione della successiva verifica di mantenimento o di rinnovo, nel corso della quale il valutatore incaricato verificherà l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive implementate. Nel caso non fosse possibile concordare le azioni correttive direttamente in riunione finale, il licenziatario dovrà inviare i moduli compilati al Valutatore Responsabile per accettazione entro 3 mesi dalla verifica ispettiva.

NC maggiori: le azioni correttive richieste dalle non conformità maggiori devono essere attuate dall'organizzazione - e il loro completamento deve essere verificato e approvato da Bureau Veritas - entro tre mesi dal termine della verifica ispettiva stage 2.

Sulla base dell'estensione delle NC, il Valutatore Responsabile può richiedere una rivalutazione totale del Sistema Qualità o una visita supplementare (follow-up) per verificare l'attuazione delle AC proposte. In questo caso, la verifica di follow-up deve essere concordata con il cliente (su mod. SF20 "Bureau Veritas Audit Report Stage 2") e comunicata dal Valutatore Responsabile alla segreteria tecnica per la predisposizione dell'apposito incarico.

Dopo aver verificato l'accettabilità delle AC (per le NC minori) e/o l'attuazione delle AC (per le NC maggiori), il Valutatore Responsabile completa gli SF02 e, ove necessario, invia al licenziatario un'apposita comunicazione (e-mail) riportante il giudizio di approvazione delle stesse o la richiesta di ulteriori informazioni e/o azioni integrative.

Al fine di poter presentare il dossier al Comitato di Certificazione, tutte le Non Conformità devono essere risolte (secondo le regole richiamate in precedenza). Nel caso il richiedente non apporti le adeguate AC entro i tempi stabiliti, Local Technical Manager può richiedere la rivalutazione integrale del sistema e/o dei prodotti.

Si possono quindi verificare le seguenti potenziali situazioni:

- Nessuna NC aperta (assenza NC o NC risolte): in tal caso il Valutatore Responsabile raccomanda direttamente al Comitato di Certificazione la certificazione del sistema qualità dell'organizzazione richiedente.
- Necessità di una visita supplementare per la valutazione delle AC intraprese. Questa può essere svolta presso il richiedente e/o tramite invio della documentazione necessaria a Bureau Veritas, insieme agli originali degli SF02 compilati.
- Necessità di ripetere completamente la VII, nel caso le situazioni NC siano tali da non poter proseguire l'iter certificativo entro i tempi necessari. Ciò comporta comunque la conferma per iscritto della richiesta da parte del richiedente di voler conseguire la certificazione con Bureau Veritas.

Negli ultimi due casi i costi relativi ad eventuali visite supplementari/verifiche documentali c/o Bureau Veritas per la valutazione delle AC, saranno a carico del richiedente; i costi verranno calcolati in base a quanto previsto nel "Contratto base di certificazione" SF05. La visita di follow-up deve essere pianificata in accordo con il richiedente entro il termine di 90 giorni dalla emissione dei rapporti di non conformità.

Nel caso in cui i tempi di ripetizione della visita risultino superiori ai sei (6) mesi, Bureau Veritas potrà fare cadere le condizioni contrattuali di cui al SF01, che dovrà essere riesaminato secondo la presente procedura.

A seguito di esito positivo della risoluzione NC, il Valutatore Responsabile completa con data e firma il rapporto di verifica ispettiva "Bureau Veritas Audit Report Stage 2" raccomandando la certificazione del

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	10 di 19

richiedente al Comitato di Certificazione Bureau Veritas; nel caso di esito parzialmente o totalmente negativo di tale verifica, il Valutatore Responsabile stabilisce, sentito il comitato di certificazione Bureau Veritas, le ulteriori evidenze oggettive da raccogliere prima di poter raccomandare la certificazione del richiedente.

Nel caso in cui le NC non vengano risolte entro 90 giorni dalla emissione delle relative non conformità, il Comitato di Certificazione Bureau Veritas può ritenere necessaria una completa ri-valutazione del sistema qualità del richiedente da tenersi secondo le modalità sopra esposte.

Nel caso di verifica ispettiva da ripetere, non potendo stabilire a priori tempi prefissati per la ripetizione della verifica ispettiva iniziale, Bureau Veritas fa decadere le condizioni contrattuali in essere nel documento SF01 qualora tale ripetizione fosse richiesta oltre 6 mesi dalla data della prima verifica ispettiva iniziale.

5.8. APPROVAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La decisione in merito alla certificabilità del sistema di gestione spetta al Comitato di Certificazione Bureau Veritas che a seguito dell'analisi dei documenti di verifica si esprime in merito alla raccomandazione ricevuta dal Valutatore Responsabile. Tra i documenti sottoposti a riesame vi sono: a) i rapporti di audit; b) i commenti relativi alle non conformità e, ove applicabili, le correzioni e le azioni correttive adottate dal cliente; c) la conferma delle informazioni fornite all'organismo di certificazione utilizzate nel riesame della domanda; e viene esaminata dal comitato di certificazione Bureau Veritas, che può adottare le seguenti decisioni:

1. Approvare la certificazione, accogliendo la raccomandazione del Valutatore Responsabile; in tal caso l'esito notificato dal Valutatore Responsabile al richiedente al momento della verifica ispettiva è da intendersi come pienamente confermato.
2. Richiedere al Valutatore Responsabile ulteriori chiarimenti in merito alle evidenze oggettive a supporto del giudizio di conformità; in tal caso l'esito notificato dal Valutatore Responsabile al richiedente al momento della verifica ispettiva dovrà essere confermato/modificato in funzione delle suddette evidenze.
3. Richiedere eventuali supplementi di verifica ispettiva presso l'azienda, nel caso in cui le evidenze oggettive raccolte non supportino pienamente il giudizio di conformità. In tal caso, qualsiasi attività supplementare di verifica ispettiva deve essere formalmente comunicata, concordata e pianificata con il richiedente; l'esito notificato dal Valutatore Responsabile al richiedente al momento della verifica ispettiva dovrà essere confermato/modificato in funzione delle risultanze della ulteriore verifica.

Nel caso di certificazioni a fronte della norma ISO/TS 16949, la decisione per la certificazione è subordinata al "veto power" di personale tecnico appositamente qualificato ed approvato da IATF (International Automotive Task Force).

A seguito dell'approvazione del comitato di certificazione e di ulteriori verifiche di carattere amministrativo, viene emesso il certificato di conformità firmato dal Certification Manager Bureau Veritas o da suo delegato; l'emissione del certificato viene approvata dal Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità Bureau Veritas nel corso della prima riunione utile.

Il certificato di conformità riporta le seguenti informazioni:

- nominativo (d'ora in avanti denominato "licenziatario")
- indirizzi: le unità operative (siti) nelle quali vengono svolte le attività oggetto di certificazione (comprensive di indirizzo completo);
- normativa di riferimento
- scopo di certificazione: attività e tipologia di prodotti / servizi compresi nel sistema qualità (relativo codice EA di riferimento – solo per certificazioni accreditate Accredia)
- data di emissione del certificato, data di emissione corrente e data di scadenza.
- numero del certificato
- riferimento a eventuali regolamenti dell'organismo di accreditamento

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	11 di 19

La validità della certificazione di conformità, all'interno del triennio di validità del certificato, è subordinata all'esecuzione delle verifiche ispettive periodiche di mantenimento da parte Bureau Veritas.

6. MANTENIMENTO

Il mantenimento della certificazione è subordinato all'esito positivo delle verifiche di sorveglianza, eseguite secondo lo schema previsto contrattualmente, con frequenza almeno annuale. Le date delle verifiche sono calcolate con riferimento alla data di completamento dell'audit di stage 2 o dell'audit di rinnovo, nel caso di cicli di certificazione successivi. Le verifiche devono essere concordate con il licenziatario con una massima tolleranza di 3 mesi antecedenti o successivi alla cadenza effettiva. La data di esecuzione dell'audit di sorveglianza dopo il rilascio iniziale non può invece superare i 12 mesi dalla data di termine dello stage 2, non sono ammesse normalmente deroghe a tale scadenza, se non limitatamente a situazioni di particolare gravità. Le relative richieste devono essere formalizzate dal richiedente ed autorizzate dal LTM (o delegato). Le eventuali tolleranze applicate non dovranno incidere sulla periodicità degli audit successivi che dovranno essere eseguiti secondo la programmazione originale.

Una volta definita la data di effettuazione della verifica periodica, tale data può essere modificata una sola volta su motivata richiesta del licenziatario.

Le verifiche periodiche devono essere eseguite in accordo al programma di sorveglianza (SF17) emesso dal valutatore incaricato onde garantire che tutte le funzioni e gli elementi del sistema qualità del licenziatario siano valutati almeno una volta durante il periodo di validità della certificazione.

Bureau Veritas deve dare un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni al licenziatario (seguito da una lettera di conferma) per tali verifiche ispettive periodiche.

Lo scopo degli Audit di sorveglianza è di verificare che il Sistema di Gestione per la Qualità rimanga effettivamente ed efficacemente implementato, valutare le ricadute degli eventuali cambiamenti che possono esserci stati nell'architettura dello stesso sistema, a seguito di mutazioni delle esigenze organizzative, al fine di valutare se tale Sistema di Gestione continui o meno ad essere conforme ai requisiti di Certificazione. Le attività di sorveglianza sul Sistema devono avvenire almeno una volta all'anno, con regolarità e debbono prevedere il campionamento di tutti i processi ed i turni di lavoro dei siti certificati.

Durante le verifiche di sorveglianza vengono presi in considerazione i seguenti punti:

- Audit interni e riesame del sistema da parte della direzione
- Le modifiche alla documentazione di sistema
- Le aree dove sono avvenuti dei cambiamenti
- Specifiche aree e processi individuati nell'audit precedente
- Utilizzo del logo di certificazione e del certificato (e relative comunicazioni)
- Gestione dei reclami relativi a prodotti/servizi che ricadono nell'ambito della certificazione
- Efficacia del sistema di gestione del licenziatario con particolare riferimento alla capacità di conseguire gli obiettivi per la qualità, anche in presenza di modifiche organizzative
- Un'intervista alla Direzione, che ha responsabilità sulla gestione del sistema;
- Il miglioramento conseguito e l'avanzamento delle attività programmate per il raggiungimento degli obiettivi per il rafforzamento del Sistema di Gestione per la Qualità, per l'ottenimento dei miglioramenti nelle prestazioni relative ai diversi processi, così come previsto dalla Politica per la qualità;
- La chiusura delle anomalie derivanti dalle attività di Auditing interno;
- La chiusura delle Non Conformità rilevate durante l'ultimo Audit dell'Organismo di Certificazione e la gestione di quelle rilevate internamente, valutando l'efficacia delle soluzioni adottate, sia per i trattamenti di tali Non Conformità, sia per le eventuali Azioni Correttive implementate;

La documentazione relativa alle verifiche di mantenimento viene redatta dal valutatore incaricato della visita secondo le stesse modalità riportate nel capitolo 5. Le eventuali non conformità riscontrate nel sistema qualità, durante tali verifiche ispettive, devono essere registrate sul rapporto di non conformità (SF02).

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	12 di 19

Le verifiche sono documentate nel modulo SF20 "Bureau Veritas Audit Report Stage 2". Le eventuali NC devono essere registrate negli SF02 dal Valutatore Responsabile. La gestione è analoga a quella delle NC in verifica iniziale. Per la certificazione ISO TS 16949 in caso di NC maggiori l'azienda dovrà definire la causa e proporre le necessarie azioni correttive entro venti (20) giorni dalla fine dell'audit.

Nel caso in cui le AC non siano chiuse entro i tempi stabiliti la certificazione può essere sospesa.

La raccomandazione per il mantenimento della certificazione inviata dal valutatore incaricato viene esaminata da Bureau Veritas, che può adottare le seguenti decisioni:

1. Approvare il mantenimento della certificazione, accogliendo la raccomandazione del valutatore; in tal caso l'esito notificato dal Valutatore Responsabile al licenziatario al momento della verifica ispettiva è da intendersi come pienamente confermato.
2. Richiedere al valutatore ulteriori chiarimenti in merito alle evidenze oggettive a supporto del giudizio di conformità; in tal caso l'esito notificato dal valutatore al licenziatario al momento della verifica ispettiva dovrà essere confermato/modificato in funzione delle suddette evidenze.
3. Richiedere eventuali supplementi di verifica ispettiva presso l'azienda, nel caso in cui le evidenze oggettive raccolte non supportino pienamente il giudizio di conformità. In tal caso, qualsiasi attività supplementare di verifica ispettiva deve essere formalmente comunicata, concordata e pianificata con il richiedente; l'esito notificato dal valutatore al licenziatario al momento della verifica ispettiva dovrà essere confermato/modificato in funzione delle risultanze della ulteriore verifica.

In caso di riscontro di non conformità di tipo maggiore, il comitato di certificazione, sulla base del rapporto di verifica ispettiva relativo alla verifica di mantenimento, può valutare la necessità di modificare e/o integrare il piano di sorveglianza redatto dal Valutatore Responsabile, organizzando eventuali verifiche supplementari di sorveglianza.

In caso di persistenza di non conformità rilevate durante tali verifiche, il comitato di certificazione può valutare la temporanea sospensione della certificazione al licenziatario, secondo le modalità espresse nel capitolo 11.

6.1. MANTENIMENTO ISO/TS 16949

Le verifiche ispettive di sorveglianza, nel caso di certificazione di sistema qualità in accordo alla normativa ISO/TS 16949, devono essere effettuate al massimo entro un anno dalla verifica precedente.

Nel caso in cui il licenziatario non possa ottemperare a tale requisito e richieda uno scostamento maggiore, tale richiesta deve essere fatta per iscritto e deve riportare le motivazioni. Le verifiche devono essere concordate con il licenziatario con una tolleranza di tre mesi antecedenti o uno successivo alla cadenza effettiva. Se ciò non si verifica Bureau Veritas dovrà procedere alla sospensione o al ritiro della certificazione stessa.

7. RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Il certificato di conformità viene rinnovato al suo scadere conformemente a quanto pattuito contrattualmente. Il contratto con Bureau Veritas stabilisce, oltre ai costi per la verifica di certificazione e le verifiche di mantenimento, la quotazione per la verifica di ricertificazione (vedi SF01) e le condizioni contrattuali (vedi SF05). La verifica ispettiva di rinnovo ha come scopo la conferma della conformità e dell'efficacia del sistema, ha quindi per oggetto tutte le attività della verifica di certificazione (stage 1 e 2), svolte in un'unica visita. In casi particolari (ad esempio modifiche rilevanti al sistema o alle norme / leggi di riferimento) può essere pianificato uno stage 1 diviso dallo stage 2.

L'attività di rinnovo prevede una rivisitazione della pratica nella sua interezza, con particolare attenzione:

- All'evoluzione del Sistema di Gestione e dei reclami ricevuti e gestiti durante il triennio, anche attraverso il riesame dei precedenti rapporti delle verifiche di sorveglianza;
- Alle Non Conformità;

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	13 di 19

- Alle osservazioni e raccomandazioni;
- Alla gestione che ha caratterizzato tali eventi.

Prevede anche un riesame della documentazione, al fine di valutarne l'adeguatezza, alla luce delle modifiche occorse nei tre anni, quando le stesse siano significative.

Tale attività di valutazione della documentazione deve essere condotta in loco, presso il sito dell'organizzazione. Il rinnovo deve garantire almeno:

- L'effettiva interazione efficace tra i vari elementi del sistema;
- L'efficacia di tutto il Sistema di Gestione, alla luce delle modifiche apportate alla sua architettura nei precedenti tre anni;
- La determinazione della Direzione nella Politica per la qualità e nel perseguimento dei relativi obiettivi, attraverso gli strumenti gestionali del Sistema di Gestione.

Al fine di potere garantire la continuità della certificazione l'iter completo di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso di validità.

Quando, durante un audit di rinnovo della certificazione, sono identificate situazioni di non conformità, l'organismo di certificazione deve definire i tempi limite per l'attuazione di correzioni ed azioni correttive prima della scadenza della certificazione.

La verifica per il rinnovo della certificazione va svolta entro tre anni dalla verifica che ha portato al rilascio del certificato ed in ogni caso con congruo anticipo rispetto alla scadenza dello stesso, in modo da disporre del tempo necessario per la gestione di eventuali Non Conformità e delle operazioni di riesame dei documenti, funzionali all'emissione del certificato aggiornato.

Nota: Validità del certificato

Il certificato ha un termine di validità di tre anni che decorre da:

- 1) data di delibera per la certificazione da parte del comitato di certificazione Bureau Veritas – per le prime certificazioni
- 2) data della scadenza del precedente certificato – per i rinnovi eseguiti entro i termini sopra citati

Le estensioni (geografiche e/o di campo di applicazione) non influenzano la data di scadenza del certificato.

Allo scadere del periodo di validità della certificazione, le aziende che non avranno provveduto al completamento della procedura di rinnovo non avranno più diritto a dichiararsi certificate da Bureau Veritas e dovranno cessare l'utilizzo del logo di certificazione.

Bureau Veritas deciderà in merito al rinnovo in base ai risultati dell'audit, che comprende la valutazione delle segnalazioni pervenute dai clienti dell'organizzazione licenziataria durante il triennio di certificazione.

8. MODIFICHE AL SISTEMA QUALITÀ DEL LICENZIATARIO

Il licenziatario deve notificare al Bureau Veritas ogni sostanziale modifica (di tipo dimensionale, organizzativo e/o documentale) relativa al sistema qualità con lettera informativa che descriva la sostanza dei cambiamenti.

Nel caso di normali modifiche alla documentazione di sistema qualità, la copia del manuale qualità del licenziatario, distribuita in copia controllata al Bureau Veritas e mantenuta presso il licenziatario, deve essere opportunamente aggiornata. La documentazione superata deve comunque essere mantenuta a disposizione per la verifica da parte del valutatore.

Bureau Veritas valuterà tali cambiamenti per determinare se non ci siano conflitti con la normativa di riferimento e/o con l'attività oggetto della certificazione e potrà decidere se sia necessaria una visita supplementare in merito, specie per quelle modifiche a maggiore impatto sul SISTEMA QUALITÀ del

revisione	data	verifica	approvazione	Pagina
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	14 di 19

licenziatario. La decisione al riguardo deve essere tempestivamente notificata al licenziatario per l'accettazione.

Il licenziatario è tenuto a comunicare formalmente a Bureau Veritas tutte le modifiche relative a proprietà / stato legale, principali responsabilità, indirizzi / sedi, scopo del sistema di gestione, aspetti significativi del sistema e/o dei processi.

Le modifiche di carattere minore saranno comunque esaminate dal valutatore incaricato alla prima verifica periodica successiva. Il valutatore provvederà a timbrare la documentazione del sistema qualità del licenziatario come descritto al capitolo 5.6.

Le modifiche di carattere maggiore potranno essere oggetto di specifiche visite (ad es. di estensione / riduzione, geografica o relativa alle attività) la cui durata ed estensione saranno contrattualmente concordate.

Inoltre per le certificazioni ISO TS 16949, il licenziatario nel caso di segnalazioni/reclami ricevuti da parte di clienti Automotive OEM deve provvedere ad informare Bureau Veritas entro i termini stabiliti.

Bureau Veritas è tenuto a notificare ai propri licenziatari le modifiche dei regolamenti che governano lo schema di certificazione ed a concedere loro tempo sufficiente per predisporre la conformità alle suddette modifiche.

9. AUDIT ADDIZIONALI

Bureau Veritas si riserva il diritto, motivato per iscritto all'organizzazione, di eseguire verifiche aggiuntive (anche con breve preavviso comunque non inferiore ai 5 giorni lavorativi) a quelle del programma di verifica; ciò può rendersi necessario ad esempio per verificare l'attuazione di non conformità maggiori (follow-up), per richieste emerse in fase di emissione del certificato, per la revoca della sospensione del certificato, quando l'Organizzazione apporta modifiche al proprio sistema considerate rilevanti da Bureau Veritas, etc.

Verifiche aggiuntive possono essere fatte anche nel caso di ricevimento di notizie di incidenti/gravi irregolarità o segnalazioni connesse con il sistema certificato o seguito richieste specifiche da parte degli enti di accreditamento. In questi casi i costi saranno a carico del cliente nel caso in cui le verifiche aggiuntive avranno esito negativo.

10. PARTICOLARITA' PER ORGANIZZAZIONI MULTISITO

Per la valutazione e certificazione dei sistemi di gestione per la qualità di organizzazioni multisito si utilizzano le definizioni e si applicano i requisiti del documento IAF-MD1-2007.

Qualora un'Organizzazione operi su più siti permanenti e sia richiesta un'unica certificazione, le attività di audit possono essere espletate per campionamento dei siti per i quali è chiesta la certificazione, purché:

- i processi svolti presso tutti i siti dell'organizzazione siano sostanzialmente dello stesso tipo e condotti secondo le stesse procedure.

Il sistema di Gestione per la Qualità sia gestito centralmente ed almeno i seguenti processi siano concentrati presso la sede centrale dell'Organizzazione:

- revisione del contratto (è permessa l'accettazione locale di ordini standard);
- qualificazione dei fornitori;
- valutazione delle necessità di addestramento;
- controllo della documentazione e delle sue modifiche;
- pianificazione /esecuzione degli audit interni e valutazione dei loro risultati;
- valutazione dell'efficacia delle azioni correttive e preventive;
- riesame del Sistema di Gestione da parte della direzione;

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	15 di 19

- prima dell'audit iniziale da parte di Bureau Veritas, l'Organizzazione abbia effettuato un ciclo completo di verifiche ispettive interne, includendo tutti i siti inclusi nel perimetro di certificazione, dando evidenza della conforme applicazione del Sistema di gestione alla norma di riferimento.

La pianificazione dell'audit e la costituzione del team di verifica vengono eseguiti in modo da garantire l'applicazione delle procedure che regolamentano le certificazioni multisito al fine di infondere fiducia nella certificazione.

11. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

Bureau Veritas ha il diritto di sospendere, ritirare od annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto con notifica a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, alle condizioni espresse nella relativa procedura GP03 e sinteticamente riportate di seguito. Alla lettera di notifica Bureau Veritas allega le procedure GP03 (Procedura per la sospensione, ritiro ed annullamento della certificazione) e GP04 (Procedura per la gestione dei ricorsi).

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, di ritiro o di annullamento della certificazione, il licenziatario Bureau Veritas deve sospendere l'utilizzo del/i certificato/i e del/i logo/loghi. I provvedimenti di ritiro o di annullamento implicano anche la restituzione del/i certificato/i e del/i logo/loghi. Il licenziatario può richiedere copia delle procedure GP03 (Procedura per la sospensione, ritiro ed annullamento della certificazione) e GP04 (Procedura per la gestione dei ricorsi) quando ritiene necessaria l'attivazione di una di queste procedure.

11.1. CONDIZIONI PER LA SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione può essere sospesa da Bureau Veritas in base alle seguenti condizioni:

- Qualora si riscontrino non conformità maggiori nel corso di una verifica di mantenimento e nel relativo rapporto di verifica ispettiva il valutatore incaricato proponga la sospensione immediata della certificazione.
- Qualora, a seguito di verifica di follow-up, si constati il permanere di tutte o di maggior parte delle non conformità precedentemente segnalate.
- Qualora il licenziatario non attui le azioni correttive richieste entro il tempo prestabilito.
- Qualora si riscontrino gravi carenze inerenti il sistema qualità del licenziatario sulla base di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive anche non derivanti da verifiche ispettive.
- Qualora il licenziatario non permetta di effettuare le verifiche periodiche all'interno dei termini temporali previsti.
- Qualora il licenziatario non permetta di effettuare le verifiche straordinarie che il comitato di certificazione di Bureau Veritas ritenga necessarie per la valutazione di reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive di carenze emerse anche al di fuori delle verifiche ispettive.
- Qualora il licenziatario faccia un uso scorretto o ingannevole della certificazione Bureau Veritas.
- Qualora il licenziatario non rispetti i termini di pagamento degli onorari di certificazione.
- Qualora il licenziatario non accetti eventuali modifiche ai regolamenti di certificazione.
- Qualora il licenziatario intacchi con il proprio comportamento la reputazione di Bureau Veritas.
- Qualora il licenziatario sia insolvente.
- Qualora il licenziatario richieda formalmente la sospensione.

Inoltre la certificazione può essere sospesa da Bureau Veritas, per un periodo non superiore a sei mesi, nel caso in cui il licenziatario ne faccia volontaria e motivata richiesta; il periodo di sospensione non modifica il periodo di validità del certificato.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	16 di 19

La certificazione potrà essere riattivata a seguito del ripristino delle condizioni di conformità ai requisiti. A tale scopo Bureau Veritas potrà effettuare specifici audit.

11.2. CONDIZIONI PER IL RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione può essere ritirata da Bureau Veritas in base alle seguenti condizioni:

- Qualora persistano le situazioni citate nel precedente paragrafo nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione.
- Qualora la gravità del comportamento del licenziatario, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine Bureau Veritas con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti del licenziatario.
- Qualora il licenziatario intenda rinunciare alla certificazione con Bureau Veritas prima dell'audit di ricertificazione, e non intenda procedere all'ultimo audit di sorveglianza (relativo al terzo anno di validità della certificazione)

11.3. CONDIZIONI PER L'ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

La certificazione può essere annullata da Bureau Veritas nel caso in cui il licenziatario faccia volontaria richiesta di interrompere il rapporto contrattuale in corso (mediante raccomandata R/R), secondo le modalità previste nel contratto base di certificazione SF05.

11.4. PROCEDURA DI SOSPENSIONE, RITIRO, ANNULLAMENTO

Prima di intraprendere uno dei provvedimenti citati nei paragrafi 11.1, 11.2 e 11.3 Bureau Veritas deve contattare il licenziatario al fine di addivenire ad una risoluzione consensuale dei problemi in oggetto. Nel caso in cui non sia possibile stabilire tale risoluzione o che tale risoluzione non avvenga nei tempi e nei modi concordati, Bureau Veritas deve notificare al licenziatario (a mezzo raccomandata A/R) le ragioni del provvedimento di sospensione o ritiro della certificazione, definendo inoltre tutte le azioni necessarie a ripristinare o riattivare il rapporto certificativo. Dovranno inoltre essere indicati i termini e le condizioni per l'utilizzo della certificazione e del logo Bureau Veritas durante tale periodo.

Nel caso di annullamento della certificazione Bureau Veritas notifica al licenziatario tale provvedimento ed i relativi tempi di attivazione.

11.5. DIRITTI ED OBBLIGHI DEL LICENZIATARIO

Il licenziatario può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito dalla procedura GP04 "Gestione dei ricorsi" trasmessa da Bureau Veritas unitamente alla procedura GP03 "Sospensione, ritiro e annullamento della certificazione" in occasione della notifica di tali provvedimenti.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la rescissione del relativo contratto con il licenziatario e l'obbligo per quest'ultimo di restituire a Bureau Veritas il proprio certificato di conformità e di cessare di utilizzare il logo Bureau Veritas sotto qualsiasi forma.

12. CONDIZIONI DI USO DEL LOGO DI CERTIFICAZIONE

Il rilascio da parte di Bureau Veritas del certificato di conformità non dispensa il licenziatario dagli obblighi legislativi che riguardano la fornitura di beni e servizi.

La certificazione secondo gli standard oggetto del presente regolamento non comporta una certificazione del prodotto e del servizio e non deve apparire in tal senso in qualsiasi pubblicità, documentazione o prodotto.

Il licenziatario della certificazione Bureau Veritas può far uso del relativo logo secondo le modalità previste nella procedura GP05P "Modalità di utilizzo del certificato di conformità del logo Bureau Veritas e del relativo logo di accreditamento" e in accordo ad eventuali ulteriori prescrizioni di Bureau Veritas in funzione dei settori d'impiego.

Il certificato ed il logo di certificazione non devono essere usati in modo che risulti falsato lo scopo ed il campo di validità della certificazione stessa.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	17 di 19

Il licenziatario deve cessare immediatamente l'utilizzo del certificato e del logo di certificazione, oltre che nei casi previsti al capitolo 11, anche allo scadere del periodo di validità della certificazione, in caso di mancato rinnovo della stessa.

13. SEGRETO PROFESSIONALE

Bureau Veritas si impegna a mantenere aggiornate e disponibili al pubblico (sul sito web di Bureau Veritas Italia: www.bureauveritas.it - area clienti – ricerca aziende certificate) ed agli enti di accreditamento le informazioni riguardanti i certificati delle aziende licenziatricie compresi quelli la cui certificazione è stata sospesa, ritirata ed annullata.

I contenuti dei file di certificazione possono essere condivisi da Bureau Veritas con eventuali Enti di accreditamento o con Enti che svolgano analoghe funzioni (ad es. ACCREDIA per ISO 9001 o IATF per TS16949).

Ulteriori informazioni relative ai licenziatari non sono oggetto di comunicazioni a terze parti senza previo consenso scritto del licenziatario stesso (o delle persone interessate). Nel caso tali comunicazioni siano richieste dalla legge, il licenziatario ne sarà informato da Bureau Veritas, nel rispetto dei vincoli di legge.

Le informazioni ottenute dal personale operante, a qualsiasi titolo e livello, per conto di Bureau Veritas sono soggette al vincolo di riservatezza, formalmente sottoscritto da tutto il suddetto personale. Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione, compresi i comitati di certificazione ed il Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità Bureau Veritas, sono vincolati allo stesso grado di riservatezza su qualsiasi informazione acquisita.

14. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

14.1. RECLAMI INDIRIZZATI A BUREAU VERITAS

Tutti i reclami che pervengono a Bureau Veritas riguardanti le attività di certificazione vengono presi in esame, tra questi solo i reclami giunti per iscritto possono essere accolti per azioni correttive formali.

Local Technical Manager è responsabile per l'avviamento di un'inchiesta e preparazione della relativa pratica.

Le azioni correttive devono essere iniziate tempestivamente e la loro efficacia verificata.

Tutti i reclami di natura grave o per i quali il Local Technical Manager non può rimediare, devono essere riferiti al Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità per deliberare sulle necessarie azioni correttive.

I reclami che pervengono a Bureau Veritas relativamente alle organizzazioni certificate sono analizzati e possono essere oggetto di verifiche come quelle descritte al capitolo 9. Gli esiti di tali verifiche sono oggetto di comunicazioni al reclamante ed agli enti di accreditamento secondo quanto stabilito dai regolamenti di questi ultimi e nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

14.2. RICORSI

Qualsiasi parte interessata può presentare un ricorso contro le decisioni del Bureau Veritas.

I ricorsi devono essere considerati solo per i seguenti casi:

- 1) Respinta della richiesta di certificazione
- 2) Sospensione, ritiro ed annullamento della certificazione

I ricorsi devono essere presentati per iscritto a Bureau Veritas con tutta la documentazione disponibile e pertinente entro tre (3) mesi dalla decisione di Bureau Veritas.

Il Local Technical Manager, a seguito della presentazione del ricorso, prepara un rapporto relativo al ricorso per presentarlo alla successiva riunione del Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità.

Il Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità decide di accogliere o rifiutare il ricorso basandosi sul rapporto del Local Technical Manager e sulla documentazione del ricorrente.

La decisione deve essere comunicata al ricorrente per iscritto.

Il ricorrente può, se lo ritiene opportuno, ritirare il ricorso in questa fase della procedura senza incorrere in nessun obbligo finanziario.

Se il ricorrente mantiene il ricorso, deve essere costituita una commissione dei ricorsi presieduta dal presidente del Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità.

Tale commissione deve decidere in merito alla validità del ricorso.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	18 di 19

I nomi dei membri della commissione devono essere presentati al ricorrente e, possono essere respinti solo sulla base di conflitti d'interesse.

In tal caso un'ulteriore scelta deve essere fatta di comune accordo tra il ricorrente e Bureau Veritas.

Il presidente deve convocare la commissione entro un mese dal rifiuto del ricorso.

La commissione può fare intervenire esperti nel campo produttivo del ricorrente, i quali devono essere indipendenti dal ricorrente e dal Bureau Veritas.

L'esame della documentazione e la decisione normalmente viene presa in un'unica seduta della commissione ed è rimandata ad altre sedute solo in casi eccezionali.

I costi del ricorso devono essere a carico:

- 1) di Bureau Veritas se il ricorso è accolto
- 2) del ricorrente se il ricorso è respinto.

La decisione deve essere comunicata per iscritto dal presidente della commissione dei ricorsi al ricorrente. Tale decisione è inappellabile.

14.3. CONTENZIOSI

Per qualunque controversia fra una parte interessata (richiedente la certificazione o licenziatario) e Bureau Veritas che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso all'intervento del Foro competente di Milano.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>verifica</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
7	13/04/2010	LTM	CSI del 15/04/2010	19 di 19