



	<b>Sigla: RG 02</b>	Pagina 1 di 14	
	<b>REGOLAMENTO</b>		

**REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE  
DEI SISTEMI GESTIONE**



NOTE

04	04/10/2021	Modifica Rilievi	RQ	DG
03	01/07/2019	Inserimento SGQ	RQ	DG
02	28/09/2018	Revisione generale	RQ	DG
01	17/09/2018	Modifica Generale	RQ	DG
00	01/12/2015	Prima emissione	RQ	DG
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Oggetto</b>	<b>Redige</b>	<b>Autorizza</b>

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 2 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

## INDICE

1. SCOPO .....	3
2. REGOLE GENERALI .....	3
3. DEFINIZIONI .....	4
4 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE.....	4
4.1 Offerta di Certificazione .....	5
4.2 Incarico corpo Ispettivo.....	5
5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE.....	5
6. Non Conformità Azioni Correttive .....	6
7. Rapporto di audit .....	7
8. Rilascio della certificazione .....	8
8.1 Contenuto del Certificato Quinel Limited .....	8
9. Blocco lter di certificazione .....	9
10. Audit di mantenimento della certificazione.....	10
11. Audit di Rinnovo della certificazione .....	10
12. Estensioni e riduzioni delle certificazioni.....	11
12.1. Estensioni e riduzioni su richiesta della organizzazione aziendale certificata .....	11
12.2. Riduzioni su iniziativa di Quinel Limited .....	11
13. Sospensione e Revoca della Certificazione .....	12
13.1. Condizioni per la sospensione della Certificazione .....	12
13.2. Condizioni per la revoca della Certificazione.....	12
13.3. Procedura di sospensione e revoca del certificato .....	13
14. Visite ispettive speciali.....	13
15. Trasferimento della certificazione da altri ODC .....	13
16. Certificazione delle organizzazioni multisito .....	14

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 3 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

## 1. SCOPO

Il presente documento definisce le condizioni che devono sussistere per la concessione, il mantenimento, l'estensione e la riduzione, la sospensione e la revoca della certificazione di Sistemi di gestione da parte di Quinel Ltd ad Organizzazioni Aziendali.

Il presente Regolamento definisce quindi le azioni che debbono essere effettuate a tal fine, sia da parte del Quinel Limited che da parte della Organizzazione Aziendale richiedente.

## 2. REGOLE GENERALI

### 2.1 Principi alla base delle certificazioni Quinel Ltd

Quinel Limited concede i propri servizi di certificazione alle Organizzazioni che ne facciano richiesta senza alcuna discriminazione indebita come quelle di tipo finanziaria o di altra natura.

Per l'esecuzione delle attività necessarie al rilascio delle certificazioni, Quinel Limited utilizza sia personale interno permanente sia personale esterno.

Quinel Ltd, prima di assumere un incarico di Certificazione valuta la propria capacità di svolgere tale attività nel rispetto dei principi e dei documenti di riferimento; Quinel Limited si impegna a non rilasciare certificazioni nei casi in cui non riesca a garantire l'imparzialità e l'indipendenza delle certificazioni stesse, nel rispetto dei principi di:

- Imparzialità
- Competenza
- Trasparenza
- Riservatezza

### 2.2 Reclami e ricorsi

Quinel Limited ha formato tutto il personale che può avere contatti con l'esterno alla gestione corretta di tutte le segnalazioni relative ad esigenze non soddisfatte di clienti diretti ed indiretti.

Quinel Limited ha predisposto una procedura per analizzare e gestire tutti i reclami provenienti da clienti o da altre parti, quando il servizio reso da Quinel Limited non risponde alle loro aspettative; tale procedura (PG 09 "Gestione dei reclami e dei ricorsi") viene consegnata ai richiedenti insieme alla documentazione relativa alla richiesta di certificazione.



### 2.3 Responsabilità dell'Organizzazione cliente

L'Organizzazione Aziendale, per ottenere e mantenere la certificazione, deve ottemperare a tutte le prescrizioni del presente Regolamento e deve conseguentemente attuare il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni in conformità ai requisiti della norma di riferimento per la quale ha richiesto la certificazione e mantenere nel tempo tale conformità. In particolare, per l'effettuazione dell'Audit da parte di Quinel Limited occorre che l'Organizzazione Aziendale abbia attuato la piena operatività del Sistema (compreso il Riesame della Direzione ed almeno un Audit su tutto il Sistema di Gestione), nel rispetto della normativa richiamata nel proprio Manuale della Qualità.

L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione è pienamente responsabile della conformità del sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni instaurato secondo la normativa di riferimento.

L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione di sistema per un come attestato dal "Certificato di conformità", è tenuta a farne uso limitatamente all'oggetto della certificazione ottenuta o a richiederne l'estensione qualora la voglia ampliare.

L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione non deve utilizzare quest'ultima in modo improprio od ingannevole e comunque deve utilizzarla in modo conforme alle prescrizioni del presente Regolamento.

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 4 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

L'Organizzazione che ha ottenuto la certificazione riceve un certificato di conformità del suo Sistema di Gestione ed il diritto di utilizzare il marchio Quinel Limited nei limiti definiti dal Regolamento RG 03 "Regolamento per l'uso del marchio QUINEL".

Qualora Quinel Limited decida la sospensione o la revoca della certificazione, l'Organizzazione Aziendale deve cessare di utilizzare tutto il materiale (pubblicitario e non) che vi faccia riferimento e deve restituire il Certificato di Conformità (in caso di revoca).

L'Organizzazione cliente è tenuta a mettere a disposizione di ACCREDIA dati, informazioni, documenti nel corso dell'audit che lo stesso ACCREDIA effettua su Quinel Limited ai fini del rilascio/mantenimento dell'accreditamento di Quinel Limited. L'Organizzazione cliente, inoltre, è tenuta a permettere che ispettori di ACCREDIA sia presente all'audit di Quinel Limited sull'Organizzazione stessa: in questo caso, l'Ispettore ACCREDIA non partecipa all'attività di audit ma è presente in veste di osservatore.

### 3. DEFINIZIONI



Ai fini del presente Regolamento valgono le definizioni riportate nelle norme ISO/IEC 17021-1:2015, ISO/IEC 27006:2015, ISO 9000:2015 ISO 19011:2012, ISO/IEC 17000:2013.

Nel prosieguo del Regolamento, si fa impiego dei termini "organizzazione" e "azienda" per designare l'entità/parte che richiede e si avvale dei servizi di certificazione di Quinel Limited.

Gli acronimi utilizzati nel presente regolamento sono riportati nella seguente tabella:

<b>Sigla</b>	<b>Descrizioni</b>
SGSI	Sistema di Gestione Sicurezza delle Informazioni
SGQ	Sistema di Gestione Qualità
RG	Regolamento
PG	Procedura Gestionale
IO	Istruzione Operativa
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
NC	Non Conformità
RPNC	Rapporto di non conformità
RAC	Richiesta Azione Correttiva
RAP	Richiesta Azione Preventiva
CSI	Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità
CD	Comitato di Delibera
DG	Direttore Generale
DT	Direttore Tecnico
RPA	Responsabile programma di audit
RQ	Responsabile Qualità
ST	Segreteria Tecnica
COM	Responsabile Commerciale
AUD	Auditor
LA	Lead Auditor
ESP	Esperto
GVI	Gruppo Verifica Ispettiva

### 4 RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 5 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

Qualora un'Organizzazione desideri essere certificata contatta direttamente Quinel e la Segreteria Tecnica (ST) invia il "Questionario" (MD 04/02 per SGSI e MD 04/08 per SGSI).

L'Organizzazione deve compilare il "Questionario" in tutte le sue parti e lo deve inviare a Quinel Limited con i documenti richiesti nello stesso questionario.

Una volta ricevuto Quinel Limited procederà nella sua analisi e successivamente predisporrà l'offerta economica.

#### **4.1 Offerta di Certificazione**

Quando il riesame del Questionario ha esito positivo, si procede al calcolo delle giornate tramite la il un foglio di calcolo per tutti gli audit da effettuare nel periodo di validità del certificato.

Sulla base delle informazioni contenute nel Questionario, predisporre l'"Offerta economica" (MD 04/05) che viene approvata e firmata da DG.

DG, prima di firmare l'offerta per approvazione, verifica la corretta applicazione del Tariffario e il calcolo delle giornate con il Responsabile della parte Tecnica.

La Segreteria Tecnica invia l'Offerta economica all'Organizzazione Aziendale che diventa, una volta controfirmata, il contratto di certificazione.

L'Organizzazione Aziendale firmato tale documento per accettazione lo invia a Quinel Limited .

Dopo la sottoscrizione dell'offerta, DT incarica un Lead Auditor (LA) ed eventuali auditor e esperti opportunamente qualificati per la Certificazione.

#### **4.2 Incarico corpo Ispettivo**

Quinel fornisce il nome e, quando richiesto, rende disponibili le informazioni di base su ogni membro del gruppo di audit, in tempo sufficiente (ovvero almeno 3gg prima della data di audit) per consentire all'organizzazione cliente di ricusare l'incarico di ogni membro del gruppo di verifica con obiezioni ritenute valide da Quinel.



## **5. PROCESSO DI CERTIFICAZIONE**

L'iter di certificazione adottato da Quinel è articolato nelle seguenti fasi fondamentali:

- a. Avvio dell'iter di certificazione;
- b. Eventuale visita preliminare (preaudit);
- c. Audit di 1° stadio/Stage 1 (esame della documentazione e visita iniziale);
- d. Audit di 2° stadio/Stage 2 (o audit per la certificazione) per la verifica iniziale del sistema di gestione (che può comprendere anche eventuali audit successivi, o postaudit, per la verifica delle azioni correttive richieste durante la verifica iniziale);
- e. CdA (Comitato di Approvazione o delibera della certificazione);
- f. Emissione del certificato;
- g. Audit periodici per il mantenimento del certificato (audit di sorveglianza e di rinnovo, che possono comprendere anche eventuali audit successivi o postaudit, per la verifica delle azioni correttive richieste in occasione, rispettivamente, della sorveglianza o del rinnovo);
- h. Eventuali audit non programmati per il mantenimento del certificato.

In caso di rilievi nella fase 1/stage 1, l'Organizzazione Cliente dovrà provvedere alla chiusura di esse entro e non oltre i 90 giorni dalla data di rilievo altrimenti l'iter di certificazione decade e non si passa alla fase /stage 2.

In tutte le verifiche previste nel ciclo di certificazione e nel periodo di validità del contratto di certificazione l'Organizzazione deve:

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 6 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

- fornire tutte le informazioni (documentate e non documentate) necessarie per poter condurre la valutazione
- consentire l'accesso al team di audit di Quinel, eventualmente accompagnato da personale degli enti di accreditamento, a tutte le aree in cui si svolgono le attività ed i processi compresi nel campo di applicazione. Qualora non venga consentito l'accesso, non si potrà procedere con l'emissione del certificato, in caso di verifica iniziale o di rinnovo, oppure si dovrà sospendere / ritirare la certificazione già rilasciata in caso di audit di sorveglianza periodica o audit non programmato

Inoltre l'organizzazione che mantiene attivo un iter di certificazione del sistema di gestione con Quinel dovrà inviare tempestivamente allo stesso una informativa scritta a nei casi di:



- incidente, emergenze, infortuni occorsi
- procedimenti giudiziari in corso attinenti al campo di applicazione del sistema di gestione
- variazioni della consistenza e contesto dell'organizzazione rispetto a quanto comunicato precedentemente all'atto della stipula del contratto di certificazione in termini di: addetti, modifiche campo di applicazione del sistema di gestione e relativi processi, siti.

## 6. Non Conformità Azioni Correttive

I rilievi notificati all'organizzazione sono classificati in base alla rilevanza delle carenze riscontrate (livello/tipo NC e situazione specifica).

Nel seguito si riporta la classificazione delle Non Conformità, Osservazioni e Commenti

<b>Classificazione Rilievi</b>	<b>Definizione</b>
Non Conformità	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'assenza di elementi significativi del SG a fronte della normativa di riferimento ( assoluta Mancanza di applicazione).</li> <li>2. Il mancato soddisfacimento di un requisito del cliente ( implicito o contrattuale) o cogente che, sulla base di evidenze oggettive disponibili, sollevi dubbi significativi sulla conformità del prodotto/sevizio offerto dall'organizzazione</li> </ol>
Osservazione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La parziale assenza di un elemento del SG a fronte della normativa di riferimento ( mancanza di applicazione e/o documentazione) che, sulla base di evidenze oggettive disponibili non influisce sulla conformità del prodotto/servizio offerto dall'organizzazione.</li> <li>2. Il mancato soddisfacimento di un requisito del cliente ( implicito o contrattuale che, sulla base di evidenze oggettive disponibili, influisce in modo non significativo sulla conformità del prodotto/servizio offerto dall'organizzazione.</li> <li>3. La mancata documentazione di un elemento del SG , a fronte della normativa di riferimento, che viene comunque attuato.</li> <li>4. La presenza di errori occasionali che richiedono interventi tempestivi.</li> </ol>
Commento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quanto non rientrante nelle definizioni di Non Conformità e che costituisce un possibile miglioramento nell'efficacia del SG</li> <li>2. Ove non sia necessaria una rapida chiusura dello scostamento rilevato</li> <li>3. Rilievi di tendenza verso la non conformità</li> <li>4. Lievi discrepanze del SG rispetto alle normali prassi, senza il riscontro di evidenze negative.</li> <li>5. Nel caso che manchi uno dei tre punti fondamentali su cui si reggono le Non Conformità: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Requisito specificato</li> <li>b) Scostamento o mancanza di applicazione del requisito</li> <li>c) Evidenza oggettiva</li> </ol> </li> </ol>

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 7 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

Raccomandazione	il rilievo quando non è conseguente al riscontro di una situazione oggettiva di mancato soddisfacimento di un requisito, ma è finalizzato a prevenire che tale situazione si verifichi (in quanto potenzialmente realizzabile) e/o a fornire indicazioni per il miglioramento dei documenti e/o delle modalità operative
Conformità	Soddisfacimento di un requisito

L'organizzazione deve eseguire un'approfondita analisi delle cause radice, per ogni Non Conformità e/o Osservazione registrata. Sulla base di tale analisi, che dovrà essere registrata, l'Organizzazione dovrà definire le relative azioni correttive (responsabilità, tempi di chiusura, risorse, modalità di valutazione della chiusura e modalità dell'efficacia). L'Organizzazione dovrà inviare a Quinel Limited questa analisi entro i tempi qui sotto riportati:

	TIPO DI VISITA	DEFINIZIONE e NOTIFICA PRO POSTA ENTRO (*)	ATTUAZIONE E CHIUSURA ENTRO (*)	VERIFICA ATTUAZIONE ED EFFICACIA TRAMITE
Non Conformità	Ogni tipo	2 settimane	3 mesi	Visita supplementare entro 3 mesi(*) e/o Esame di evidenze documentali entro 3 mesi (*) e verifiche nella successiva visita
Osservazioni	Ogni tipo	2 settimane	3 mesi	Esame di evidenze documentali entro 3 mesi (*) e/o successiva visita
Commenti**)	Ogni tipo	NO	NO	successiva visita

Note:

(\*) le tempistiche stabilite possono risultare inferiori ad essi in funzione della specifica situazione rilevata o maggiori in caso di cause oggettive che impediscono il rispetto di questo limite, in tal caso il Cliente dovrà informare tempestivamente Quinel e valutare la tempistica di chiusura

(\*\*) per i rilievi classificati come commenti, l'organizzazione non è obbligata a definire ed attuare eventuali trattamenti (correzioni) e/o azioni correttive/preventive. Si raccomanda, però, all'organizzazione un'attenta analisi delle osservazioni presentate al fine di prevenire l'insorgere di Non Conformità e/o migliorare l'attuale SG. Quinel si limita a verificare nella successiva visita di mantenimento se e come l'organizzazione ha preso in carico tali osservazioni.

## 7. Rapporto di audit



Per ogni audit eseguito viene rilasciato al Cliente un rapporto di audit scritto. Il GVI può identificare opportunità di miglioramento, ma non deve raccomandare soluzioni specifiche.

Il rapporto di audit rimane di proprietà di Quinel.

Il responsabile del GVI deve garantire che il rapporto sia elaborato ed è responsabile del suo contenuto.

Il rapporto di audit di Quinel contiene:

- identificativo dell'Odc (Quinel)
- il nome e l'indirizzo del Cliente e del suo rappresentante
- la tipologia di audit svolto (certificazione, mantenimento ecc)

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 8 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

- i criteri di audit
- gli obiettivi dell'audit
- il campo di applicazione dell'audit, identificando i processi sottoposti ad audit e la durata dell'audit
- ogni scostamento al piano di audit e le relative ragioni
- ogni questione significativa che impatta sul programma di audit
- il responsabile del GVI, dei membri del gruppo di audit e di eventuali accompagnatori/osservatori
- i luoghi e le date dove sono state eseguite le attività di audit
- le risultanze dell'audit, evidenze e conclusioni, coerenti con i requisiti e la tipologia di audit
- se presenti modifiche significative che influenzano l SG del Cliente
- ogni eventuale aspetto non risolto
- se applicabile l'identificazione 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 GVI
- controllo sull'utilizzo del marchio e dei documenti di certificazione da parte del Cliente in modo efficace
- se applicabile, la verifica dell'efficacia delle azioni correttive adottate con riferimento alle non conformità precedenti

## 8. Rilascio della certificazione

Il rapporto di audit redatto dal Lead Auditor è sottoposto al Comitato di Delibera (CD) di Quinel Ltd per la delibera, secondo quanto previsto nel “Regolamento funzionamento del Comitato di Delibera di Quinel Limited” (RG 07).

La delibera viene effettuata a fronte di:

- informazioni fornite da GVI sufficienti rispetto ai requisiti e al campo di applicazione della certificazione
- Quinel abbia riesaminato, accettato e verificato l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive per ogni Non Conformità
- Quinel abbia riesaminato, accettato e verificato il piano delle correzioni e delle azioni correttive per ogni Osservazione



A Seguito della valutazione positiva della fase di delibera della Certificazione, Quinel Ltd invia il Certificato all'Organizzazione cliente.

### 8.1 Contenuto del Certificato SGSI Quinel Limited

Il certificato rilasciato da Quinel Limited riporta:

- nome e localizzazione geografica del Cliente
- la data di emissione del certificato
- la data di modifica del certificato
- revisione del certificato
- data di scadenza del certificato
- codice univoco di identificazione (C-XXXX)
- norma utilizzata per l'audit del Cliente (es.27001:2XXX)



	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 9 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

- il campo di applicazione della certificazione per ciascun sito verificato, senza essere ingannevoli o ambigui
- il nome, l'indirizzo e il marchio di certificazione di Quinel
- il riferimento con revisione del documento SoA del Cliente
- il riferimento al modulo interno di Quinel (es MD 04/XX)
- firma del DG di Quinel
- settore IAF di riferimento al campo di applicazione del Cliente
- marchio/logo Accredia con riferimento all'Accreditamento
- riferimento al Regolamento Tecnici schema/settore applicabile, se esistente

Il certificato ha validità 3 anni; alla fine dei 3 anni, e comunque entro tale termine, deve essere effettuata una Verifica di Rinnovo estesa a tutte le aree del Sistema di Gestione . La verifica di rinnovo deve terminare e deve contenere anche il rilascio del nuovo certificato entro i 3 anni di validità della certificazione

In seguito alla delibera del Comitato di Delibera, Quinel Limited inserisce il nominativo dell'Azienda certificata nell'"Elenco organizzazioni Certificate" e all'interno della banca dati di Accredia delle aziende certificate.

## 8.2 Contenuto del Certificato SGQ Quinel Limited

- codice univoco di identificazione (C SGQ-XXXX)
- nominativo ed indirizzo dell'Organizzazione cliente;
- siti o sedi operative dell'Organizzazione Aziendale;
- norma secondo la quale è stata effettuata la Certificazione;
- prodotto o attività cui si applica la certificazione di Sistema Qualità;
- indicazioni sulle eventuali esclusioni dei punti della norma;
- codice EA
- il riferimento al modulo interno di Quinel (es MD 04/XX)
- data di emissione/modifica del certificato;
- data di prima emissione;
- data di scadenza del Certificato.
- firma del DG di Quinel



Il certificato ha validità 3 anni; alla fine dei 3 anni, e comunque entro tale termine, deve essere effettuata una Verifica di Rinnovo estesa a tutte le aree del Sistema di Gestione . La verifica di rinnovo deve terminare e deve contenere anche il rilascio del nuovo certificato entro i 3 anni di validità della certificazione

In seguito alla delibera del Comitato di Delibera, Quinel Limited inserisce il nominativo dell'Azienda certificata nell'"Elenco organizzazioni Certificate" e all'interno della banca dati di Accredia delle aziende certificate.

## 9. Blocco lter di certificazione

Quinel Limited può bloccare l'iter quando si verifica una o più delle seguenti situazioni:

- l'Organizzazione cliente non effettui i dovuti pagamenti a Quinel Limited secondo le modalità contrattuali;
- l'Organizzazione cliente ponga in atto comportamenti lesivi dell'immagine Quinel Limited;
- si verificano situazioni negative, comprovate, nel Sistema di Gestione e nei comportamenti dell'Organizzazione cliente attestati da oggettive e gravi lamentele, reclami e segnalazioni da parte di coloro che sono interessati alla certificazione;

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 10 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

- l'Organizzazione richiedente non attui le azioni correttive o non invii la documentazione richiesta nei tempi convenuti.

Inoltre, Quinel Limited blocca l'iter di certificazione se l'Organizzazione cliente non accetta le condizioni che regolamentano la certificazione stessa e che sono previste nel Regolamento RG 02. Qualora DT rinvenga una causa di blocco dell'iter di certificazione, lo comunica all'azienda tempestivamente.

## 10. **Audit di mantenimento della certificazione**

Nei tre anni di validità della Certificazione, Quinel Limited effettua degli Audit di Mantenimento. Essi sono pianificati in modo che durante il periodo di validità della Certificazione, tutti i processi e tutte le aree del Sistema di Gestione siano valutati almeno una volta.

Gli Audit vengono effettuati con periodicità annuale (o semestrale a seconda della rilevanza e/o ripetitività dei problemi riscontrati nell'ultimo Audit) a partire dall'Audit Iniziale. L'audit di mantenimento/sorveglianza deve essere eseguita entro i 12 mesi dalla data dell'ultima visita.

Gli Audit di Mantenimento verranno concordati tra la Segreteria Tecnica di QUINEL e l'Organizzazione richiedente e possono essere effettuati a partire da due mesi prima della scadenza fino alla data di scadenza effettiva.

Le tempistiche (gg/uomo) di audit saranno quelle definite all'interno dell'offerta/contratto definito in fase di prima certificazione, a meno che non vi siano state modifiche e o cambiamenti significativi societari all'interno dell'azienda cliente. In tal caso Quinel provvederà alla revisione dell'offerta e al ricalcolo se necessario delle gg/uomo da eseguire.

Gli Audit di Mantenimento vengono condotti secondo le stesse regole adottate per l'Audit di Stage 2, anche se limitatamente alle funzioni ed aree programmate.

Per gli Audit di Mantenimento, le attività di pianificazione, di registrazione dei risultati, le attività successive all'Audit e le attività di riesame del mantenimento, vengono eseguite secondo le stesse modalità operative previste per l'Audit di Stage 2 iniziale.



Ogni sorveglianza/audit di mantenimento deve comprendere:

- ✓ audit interni e riesame di direzione
- ✓ un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità riscontrate nel precedente audit
- ✓ il trattamento dei reclami
- ✓ l'efficacia del sistema di gestione in riferimento al conseguimento degli obiettivi del Cliente certificato e dei risultati attesi rispetto al SG
- ✓ controllo operativo su base continua
- ✓ il riesame di ogni modifica
- ✓ il controllo sul corretto utilizzo dei marchi/loghi e ogni altro eventuale riferimento alla certificazione

## 11. **Audit di Rinnovo della certificazione**

In prossimità della conclusione del triennio di certificazione, ma in tempo utile per la conduzione dell'iter di rinnovo, deve essere effettuato un Audit di Rinnovo esteso a tutte le aree del Sistema di Gestione ed emesso il certificato non oltre la scadenza triennale

Un audit di rinnovo della certificazione deve essere pianificato e condotto per valutare il continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma del sistema di gestione. Lo scopo dell'audit di rinnovo della certificazione è quello di confermare la conformità continua e l'efficacia del sistema di gestione nel suo complesso, nonché la continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 11 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

L'audit di rinnovo della certificazione prende in considerazione le prestazioni del sistema di gestione nell'arco del periodo di certificazione e comprende il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza.

Le attività di audit 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 il sistema di gestione opera (per esempio modifiche nella legislazione).

Qualora in occasione di una visita di rinnovo dovessero emergere casi di forti cambiamenti nella Organizzazione dell'Azienda, o nel campo di applicazione della certificazione, o nella struttura societaria o nel Sistema di Gestione che implicino cambiamenti forti verrà eseguito un ricalcolo delle giornate uomo prendendo in considerazione tutti i cambiamenti, all'organizzazione Cliente sarà fornita la revisione dell'offerta economica con le nuove gg/uomo.

In caso di mancato rinnovo della certificazione Quinel Limited , provvede alla sospensione del Certificato (come descritto nei punti sotto riportati).

I rilievi riscontrati negli audit di rinnovo sono gestiti come specificato nel par. 5.2.2.5 , eccetto nel seguente quando, durante un audit di rinnovo della certificazione, sono identificati scostamenti che comportino l'emissione di una o più NC maggiori o nel caso di altri rilievi, la cui numerosità ed estensione a giudizio del RGVI/Quinel , sia tale da pregiudicare il corretto funzionamento del sistema di gestione e la conformità del prodotto realizzato ai requisiti specificati, in questo caso l'RGVI stabilisce i tempi limite di attuazione , verifica e chiusura dei conseguenti trattamenti e delle azioni correttive, tenendo conto, pena la perdita di validità che il certificato dovrà essere riemesso, completando l'iter prima della data della sua scadenza.

Ciò implica che Quinel deve effettuare verifiche supplementari per la verifica della positiva chiusura/correzione di tali non conformità e dell'attuazione ed efficacia delle relative azioni correttive/preventive in tempo utile per la successiva emissione del certificato. Le verifiche supplementari sono eseguite dal GVI.

L'emissione del certificato di rinnovo segue l'iter di emissione della prima certificazione.

## **12. Estensioni e riduzioni delle certificazioni**

### **12.1. Estensioni e riduzioni su richiesta della organizzazione aziendale certificata**



L'estensione dell'Oggetto della Certificazione può essere deliberata da Quinel Limited previo Audit limitato alle sole aree/o prodotti e/o servizi oggetto della richiesta. Tale Audit sarà condotto con le stesse regole degli altri Audit e avverrà in occasione del primo Audit di mantenimento o potrà essere anticipata su richiesta della Organizzazione richiedente.

La riduzione viene effettuata allo stesso modo modificando il certificato con apposita delibera del CD.

### **12.2. Riduzioni su iniziativa di Quinel Limited**

Qualora durante gli Audit il Lead Auditor riscontri che l'Azienda non realizza una parte dei prodotti/servizi oggetto del campo di applicazione del Sistema di Gestione da più di due anni, lo segnala nel Rapporto di Audit. L'oggetto della Certificazione potrà quindi essere ridotto (su richiesta del LA, delibera di CD).

Nei casi di riduzione Quinel Limited provvede a comunicarlo all'Organizzazione richiedente mediante Raccomandata AR e a rilasciare il certificato opportunamente modificato seguendo lo stesso iter del certificato originale.

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 12 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

### 13. Sospensione e Revoca della Certificazione

#### 13.1. Condizioni per la sospensione della Certificazione

La sospensione del certificato, viene mediante comunicazione scritta con conferma di ricezione (fax, posta certificata) all'organizzazione cliente, è un provvedimento temporaneo adottato da Quinel Limited che consiste nell'impedire che l'Organizzazione richiedente faccia uso del Certificato Quinel Limited fino al sussistere delle condizioni di seguito indicate.

La sospensione non può durare oltre 6 mesi, poiché in tal caso viene applicato il provvedimento di revoca del certificato, di cui al successivo paragrafo.

Quinel Limited può sospendere la certificazione nei seguenti casi:



- qualora, durante un Audit di Mantenimento si constati la presenza di Non Conformità da sospendere la certificazione;
  - qualora, a seguito di un Audit di mantenimento, si constati il permanere di tutte o della maggior parte delle non conformità precedentemente segnalate;
  - qualora l'Organizzazione richiedente non effettui la visita di rinnovo alla scadenza del certificato;
  - qualora l'Organizzazione richiedente non attui le azioni correttive nei tempi convenuti;
  - qualora l'Organizzazione richiedente non effettui i dovuti pagamenti a Quinel Limited secondo le modalità contrattuali;
  - qualora l'Organizzazione richiedente ponga in atto comportamenti lesivi dell'immagine Quinel Limited;
  - qualora si verificano situazioni negative nel Sistema di Gestione e nei comportamenti dell'Organizzazione richiedente attestati da oggettive e gravi lamentele, reclami e segnalazioni da parte di coloro che sono interessati alla certificazione;
  - qualora l'Organizzazione richiedente non permetta di effettuare gli audit di mantenimento periodiche nei periodi previsti;
  - qualora l'Organizzazione richiedente non accetti eventuali modifiche ai regolamenti per la certificazione;
  - qualora l'Organizzazione richiedente faccia un uso scorretto del marchio e del certificato Quinel Limited (rispetto a quanto previsto nel RG 03);
  - qualora l'Organizzazione richiedente faccia una motivata richiesta per iscritto a Quinel Limited , per una sospensione non superiore a mesi sei con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.
- Qualora l'Organizzazione richiedente, dopo un provvedimento di sospensione, rimuova adeguatamente le condizioni che hanno determinato la sua sospensione e Quinel Limited accerti la rimozione con esito favorevole mediante visita supplementare e/o esame di evidenze documentali, il ripristino della validità della certificazione viene prontamente attivato con proposta di rimozione della sospensione al comitato di delibera e successiva comunicazione della Direzione Generale di Quinel Ltd dall'organizzazione Cliente

Il periodo di sospensione del certificato non modifica il periodo di validità dello stesso.

#### 13.2. Condizioni per la revoca della Certificazione

La revoca della certificazione consiste nel ritiro immediato del certificato da parte di Quinel Limited . La comunicazione della revoca avviene mediante posta certificata entro 15giorni dalla data di delibera. Il provvedimento viene preso allorché:

- persistano, oltre 6 mesi, le condizioni citate al precedente paragrafo nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione;
- la gravità del comportamento dell'Organizzazione richiedente, documentata da incontestabili evidenze oggettive, renda necessario tutelare l'immagine di Quinel Limited con un provvedimento urgente e categorico;
- l'Organizzazione cliente voglia adire alle vie legali contro Quinel Limited, senza il preventivo tentativo di risoluzione della controversia tramite la terna arbitrale di cui alla procedura "Gestione dei Reclami e dei Ricorsi" (PG 09).

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 13 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

Quinel informa l'Organizzazione Cliente di quanto descritto in questo paragrafo tramite RG 02 accettato dal Cliente in fase di offerta MD 04/05

Qualora L'Organizzazione richiedente, dopo un provvedimento di revoca, intenda ottenere nuovamente il Certificato Quinel Limited , l'iter di certificazione ricomincia secondo le modalità previste per la prima certificazione.

### **13.3. Procedura di sospensione e revoca del certificato**

Qualora Quinel Limited accerti le suddette situazioni, valutate le eventuali Azioni Correttive proposte dall'Azienda, qualora esse non siano soddisfacenti, emette un provvedimento di sospensione o revoca della certificazione. Tale provvedimento avrà effetto immediato.

La sospensione o la revoca possono essere richieste dall'Organizzazione Certificata dandone notifica a Quinel Limited con lettera raccomandata e ricevuta di ritorno.

## **14 Visite ispettive speciali**

Quinel si riserva il diritto, motivato per iscritto all'organizzazione, di eseguire visite supplementari o speciali, ciò può avvenire, ad esempio per:

- verificare l'attuazione e l'efficacia dei trattamenti (correzioni) delle non conformità e delle azioni correttive/preventive messe in atto dall'organizzazione;
- a fronte di necessità emerse in fase di rilascio del certificato;
- ai fini di revoca della sospensione del certificato
- a seguito delle modifiche apportate dall'organizzazione al proprio sistema e considerate rilevanti da Quinel
- a seguito di segnalazioni o reclami ricevuti, ritenuti particolarmente significativi relativi al sistema certificato e alla sua conformità alle norme di riferimento e al presente regolamento
- estensione del campo di applicazione

In questa tipologia rientrano anche le visite con breve preavviso, audit per indagare sui reclami, o in seguito a notifiche di modifiche da parte del cliente o come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione per i quali deve controllare che essi si astengano dal pubblicizzare ulteriormente la sua certificazione.. In tali casi:

- a) QUINEL descrive e rende noto in offerta ai clienti certificati le condizioni in base a cui sono eseguite queste visite con breve preavviso; e
- b) QUINEL pone particolare cura nella designazione del gruppo di audit a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di avanzare obiezioni sui membri del gruppo di audit.



In caso di rifiuto delle verifiche speciali, senza valide motivazioni, da parte dell'organizzazione, Quinel può avviare l'iter di sospensione della certificazione.

Tutte le spese relative alle eventuali verifiche speciali sono da considerarsi a carico dell'organizzazione; fanno eccezione le verifiche speciali a seguito di segnalazioni o reclami che saranno a carico dell'organizzazione solo nel caso gli stessi siano ritenuti giustificati da Quinel.

Completata la visita, il responsabile del GVI consegna all'organizzazione la copia del rapporto di visita. Quinel verifica il rapporto emesso dal GVI e, nel caso non vi siano punti da chiarire lo conferma all'organizzazione, in caso contrario, viene richiesto al responsabile del GVI l'espletamento dei punti dubbi e/o la carenza delle evidenze prese.

## **15. Trasferimento della certificazione da altri ODC**

Qualora un'Organizzazione con certificazione in corso di validità rilasciata da un altro Organismo di Certificazione di Sistemi di Gestione, accreditato da un Organismo di Accreditamento che aderisce

	<b>Sigla:RG 02</b> <b>Rev.04</b> Pagina 14 di 14	
	<b>REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI GESTIONE</b>	

all'accordo di mutuo riconoscimento IAF/MLA, voglia trasferire la propria certificazione a Quinel, deve inviare a Quinel il "Questionario" e copia del certificato del Sistema di Gestione. Quinel, verificato che:

- il certificato sia in corso di validità
- il certificato non sia sospeso
- l'Organismo di certificazione che ha rilasciato il certificato non sia sospeso
- le attività certificate rientrino nel campo di accreditamento di Quinel
- l'Organizzazione abbia motivato la richiesta del trasferimento emette l'offerta economica per il trasferimento di certificazione.

Successivamente l'organizzazione, in caso di accettazione dell'offerta economica, deve inviare a Quinel i seguenti documenti:

- ♣ copia del rapporto di audit iniziale o dell'ultimo rapporto di audit di ricertificazione e dei rapporti di audit di sorveglianza relativi a tutte le successive sorveglianze
- ♣ 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 dall'Organismo di Certificazione precedente
- ♣ 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 La verifica della documentazione di cui sopra include normalmente una visita all'Organizzazione che ha richiesto il trasferimento della certificazione.

Il contratto tra Quinel e il richiedente è gestito con le stesse modalità di certificazione descritte nel capitolo 4, in funzione dell'estensione dell'attività di audit.

Nel caso il transfer provenga da:

- OdC sospesi o autosospesi;
- OdC revocati o che rinunciano all'accreditamento

Quinel provvede ad eseguire un'audit denominato pre-transfer visit presso il Cliente della durata minima di 1 gg/uomo prima di poter eseguire il trasferimento del certificato.

A completamento con esito favorevole dell'attività sopra riportata, è rilasciato, per il Sistema di Gestione in esame, un Certificato di Conformità che, di regola, mantiene la scadenza già stabilita dall'Organismo che ha emesso la precedente certificazione. In generale, anche per l'effettuazione degli audit di sorveglianza e di ricertificazione del Sistema è mantenuta la programmazione già stabilita dall'Organismo che ha emesso la precedente certificazione. Nel caso in cui i presupposti per il trasferimento non siano soddisfatti, la procedura di trasferimento non potrà essere applicata; l'Organizzazione che intende proseguire con l'iter di certificazione dovrà seguire l'iter del capitolo 4 come nuova certificazione.

## 16. Certificazione delle organizzazioni multisito

Qualora un'Organizzazione operi su più siti permanenti e sia richiesta un'unica certificazione le attività di audit si eseguiranno all'interno dei vari siti richiesti