



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI AZIENDALI DI GESTIONE

SERVIZIO DI
CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

di ICB Qualità S.r.l.

SEDE LEGALE

C.so Buenos Aires 43
20124 Milano MI

Codice fiscale, P. IVA e Numero Iscrizione nel Registro Imprese di Milano: 13188660156

SEDE OPERATIVA

Via Carminate 49
61032 Fano PU
E-mail: icb@icbquality.it

Emesso da: Valentina Vasta RQ

Verificato da: Alberto Di Martino Direttore Tecnico/Amm

Approvato da: Alberto Di Martino Direttore Tecnico/Amm



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

1. Cronologia delle revisioni ed indice

1.1 Cronologia delle revisioni

<i>Rev.</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione</i>
0	2008.01.07	Emesso in nuova edizione con allineamento ai requisiti della norma ISO/IEC 17021:2006.
1	2008.04.23	Aggiunta clausola 2.17 e scalate le successive. Aggiunte clausole 2.25, 2.26 e 2.27. Modificata clausola 7.4. Aggiunte clausole 8.34 e 8.35. Aggiunta clausola 12.5 e scalate le successive. Modificate clausole 12.1, 12.4, 12.6, 12.9, 12.10, 12.11, 12.13 e 12.17.
2	2008.07.01	Aggiunta clausola 4.3 e scalate le successive. Aggiunta clausola 4.24. Eliminata clausola 12.7 e scalate le successive. Aggiunta clausola 15.9 e scalate le successive. Modificate clausole 2.2, 2.3, 2.8, 3.9, 3.12, 3.17, 3.18, 3.19, 4.1, 4.4, 4.16, 4.18, 4.23, 5.2, 5.3, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 5.19, 6.1, 6.2, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 7.1, 7.13, 8.1, 8.3, 8.11, 8.30, 8.31, 9.1, 10.1, 12.1, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6, 12.8, 12.10, 12.16, 15.6, 15.7 e 15.8.
3	2009.02.16	Modificato titolo. Modificata intestazione per variazione dei riferimenti alle nuove ragione sociale e sedi. Aggiunte clausole 3.20, 4.3, 7.9, 7.10, 14.9 e scalate le successive. Modificate clausole 2.1, 2.4, 2.5, 2.6, 2.10, 2.18, 3.1, 3.3, 3.4, 3.9, 3.14, 3.17, 4.2, 4.5, 4.16, 4.23, 5.1, 5.5, 5.7, 5.10, 5.11, 5.12, 5.14, 6.1, 6.3, 6.6, 7.8, 7.13, 8.1, 8.5, 8.7, 8.9, 8.11, 8.16, 8.26, 8.29, 8.33, 9.1, 9.4, 9.5, 9.11, 10.5, 11.1, 11.3, 11.4, 11.10, 11.12, 13.2, 13.7, 13.8, 13.11 e 14.11.
4	2009.09.15	Modificate clausole 4.3, 4.5, 4.7, 5.5, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13, 5.14, 5.15, 5.17, 6.1, 6.3, 6.5, 6.6, 6.7, 6.14, 8.1, 8.3, 8.6, 8.16, 11.9, 14.6 e 14.7
5	2009.12.23	Aggiornato in 3.20 l'elenco dei settori EA coperti da accreditamento.
6	2010.12.21	Aggiornati riferimenti ICB e Accredia; art. 11 (marchio), varie.
7	2011.09.10	Aggiornamenti ISO IEC 17021, varie.
8	2013.08.31	Aggiornamento periodico e ISO 29990
9	2014.12.30	Aggiornamento MD-V3 (stage 1,2), obsoleto modulo MD-V0
10	2015.09.02	Aggiornamento dati sede operativa; Inserimento clausole 3.7, 3.8, 8.36, 8.37, 8.38
11	2015.12.15	Aggiornamento ISO IEC 17021:2015
12	2016.01.27	Parr. 2.7 – 4.5 - 4.9 – 5.15 – 7.6 – 8.1 - 9.2
13	2016.03.10	Gradi di non conformità
14	2016.08.01	Aggiornamenti normativi ISO 9001:2015, IAF MD 19



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

15	2017.09.08	Eliminazione ridondanze interne e verso le procedure. Aggiornamenti legislativi. Minori.
----	------------	--

Nota: le variazioni rispetto alla precedente revisione del documento sono evidenziate



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

1.2 Indice

1.	Cronologia delle revisioni ed indice	2
2.	Generalità	4
3.	Condizioni generali	6
4.	Domanda per la certificazione	8
5.	Preparazione della valutazione	10
6.	Conduzione della valutazione	13
7.	Decisione per la certificazione	16
8.	Sorveglianza e rinnovo	18
9.	Sospensione della certificazione	23
10.	Revoca della certificazione	24
11.	Uso della certificazione e del logo	25
12.	Ricorsi e reclami	28
13.	Modifiche del regolamento o delle norme	29
14.	Condizioni particolari per la certificazione di un Gruppo di Aziende	30
15.	Utilizzo di altri organismi di certificazione per le attività di verifica (out sourcing)	31
16.	Verifiche ispettive con breve o brevissimo preavviso	31

2. Generalità

2.1 Questo regolamento definisce le procedure applicate da ICB Quality, Servizio Certificazione dei Sistemi di Gestione di ICB Qualità S.r.l. (nel seguito anche detto Istituto, OdC, ICB) ai fini della certificazione dei sistemi aziendali di gestione per la qualità e le disposizioni che l'Azienda (nel seguito detta anche cliente od organizzazione) richiedente deve seguire per ottenere e mantenere la certificazione.

2.2 ICB Quality è organizzato in accordo alla norma **ISO/IEC 17021-1:2015 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems**, ai regolamenti ed alle prescrizioni dell'Ente di Accreditamento (ACCREDIA) o della pertinente Autorità e rilascia la certificazione ad aziende operanti in tutti i settori IAF (ove in grado di esprimere competenze specifiche), in particolare, alla data odierna, in regime di accreditamento ACCREDIA nei seguenti ambiti:

- IAF 37 Istruzione

che abbiano attuato e mantengano attivo un sistema di gestione per la qualità che si dimostri conforme ai requisiti della norma :

UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti e:



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

UNI ISO 29990:2011 Servizi di formazione per l'educazione e la formazione non formali – Requisiti minimi per i fornitori di servizi di formazione

ISO 29993:17 Servizi per l'apprendimento fuori dall'educazione formale – Requisiti del servizio

Se non altrimenti specificato quanto descritto per la ISO 9001-IAF 37 vale per la ISO 2999x

2.3 La certificazione può essere richiesta da qualsiasi Azienda attiva in ambito nazionale¹, purché operante in uno dei settori indicati in 2.2, e non è condizionata dalla sua appartenenza o meno a qualsiasi categoria, associazione o gruppo, grandezza o dimensione di fatturato, né dalla sua localizzazione geografica.

2.4 La certificazione riguarda soltanto la conformità del sistema aziendale di gestione per la qualità alle norme su indicate verificata a campione, e non la rispondenza dei prodotti o dei servizi forniti a norme, regole od altre specifiche cogenti o volontarie ad essi applicabili.

~~2.5~~ ICB Quality gestisce il processo di certificazione solo nel caso in cui non ha intrattenuto rapporti (economici e non) che possano pregiudicare il principio di imparzialità – in modo particolare il rapporto di consulenza nello stesso ambito della certificazione. La limitazione si applica anche al periodo successivo la scadenza del certificato emesso.

2.6 Informazione e documentazione relativa ad ICB Quality può essere reperita sul sito *web* dell'Istituto, all'indirizzo www.icbquality.it.

2.7 Informazione e documentazione relativa ad ACCREDIA può essere reperita sul sito *web* dell'Ente di Accreditamento, all'indirizzo www.accredia.it.

2.8 Informazione e documentazione relativa all'International Accreditation Forum (IAF) può essere reperita sul sito *web* dell'IAF, all'indirizzo www.iaf.nu.

2.9 Informazione e documentazione relativa all'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI) può essere reperita sul sito *web* dell'UNI, all'indirizzo www.uni.com.

2.10 In questo documento per *scritto o formale* si intende un documento su tradizionale supporto cartaceo, ovvero in forma elettronica purché trasmesso con mezzo (es., fax o *e-mail*) che ne assicuri l'integrità, la rintracciabilità del mittente e del destinatario, nonché la data/ora di spedizione o di ricezione.

2.11 La trasmissione di un documento per *e-mail* ha valore di firma quando l'indirizzo del mittente sia riconducibile in modo certo al responsabile di ICB Quality o dell'Azienda con potere di firma – es PEC.

2.12 ICB Quality si impegna a mantenere il segreto professionale più assoluto, la neutralità e la discrezione nei rapporti con il personale e con i terzi, oltre a mantenere riservate tutte le informazioni acquisite nell'ambito dell'esecuzione delle attività di verifica e di valutazione, salvo i casi esplicitamente indicati in questo regolamento.

Ai sensi del Decreto Legislativo 101/18 – Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga

¹ La certificazione può essere richiesta anche da un'Azienda estera, ovvero operante all'estero, ma l'accettazione della domanda è subordinata alla verifica da parte di ICB Quality di poter sostenere in modo affidabile le conseguenti responsabilità, tenuto conto dell'area geografica e della sua estensione, delle lingue utilizzate, della legislazione e della regolamentazione di valenza locale, ecc.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

la direttiva 95/46/CE l'accettazione di questo regolamento da parte dell'Azienda autorizza ICB Quality ad inserire i dati dell'Azienda in una banca dati interna ed a trattarli ai fini dell'espletamento del servizio di certificazione nei modi stabiliti da questo regolamento, dalle procedure documentate dell'Istituto e da INF-196-C *Informativa al cliente*.

Nessun dato verrà fornito da ICB Quality ad estranei, salvo i casi esplicitamente indicati in questo regolamento o senza la specifica autorizzazione scritta da parte dell'Azienda.

2.13 L'Azienda, e soltanto essa, ha la responsabilità di essere e di mantenersi conforme ai requisiti di certificazione (norma di riferimento, regolamentazione cogente, regolamenti dell'Istituto, ecc.).

2.14 ICB Quality ha unicamente la responsabilità di raccogliere, verificare ed analizzare un numero sufficiente di evidenze, con un campionamento statisticamente significativo, sulle quali basare la decisione per la certificazione o meno del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda.

2.15 In nessun caso il certificato può essere utilizzato come prova al 100% di conformità del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda agli applicabili requisiti normativi o regolamentari.

2.16 La verifica operata dall'OdC ai fini della certificazione non costituisce in alcun modo una verifica dell'adempimento ai requisiti legali a cui l'azienda deve attenersi. L'azienda rimane sempre l'unica responsabile della sua conformità legale.

3. Condizioni generali

3.1 Per ottenere e mantenere la certificazione da parte di ICB Quality, il sistema di gestione per la qualità dell'Azienda deve soddisfare inizialmente – e poi continuare a soddisfare nel corso del periodo di validità del certificato – le prescrizioni della norma e dei regolamenti applicabili per i quali si chiede la verifica. In occasione del rinnovo della certificazione, l'Azienda deve inoltre oggettivamente dimostrare che il proprio sistema di gestione per la qualità è strumento utile ed efficace per realizzare le politiche e gli obiettivi stabiliti dalla Direzione, nonché la sua effettiva capacità di migliorarsi con continuità al fine di soddisfare (e possibilmente anticipare) le attese dei clienti e delle altre parti interessate.

3.2 L'Azienda si impegna inoltre a conformarsi ed a mantenersi conforme alle prescrizioni dei **Regolamenti Tecnici di ACCREDIA**, delle Autorità o degli Enti regolatori, ove applicabili.

3.3 La certificazione ed il suo il mantenimento sono subordinati al pagamento ad ICB Quality:
dell'importo per la gestione delle attività relative al rilascio ed al mantenimento della certificazione;
dell'importo per le verifiche documentali ed ispettive previste per la valutazione iniziale;
dell'importo previsto per le verifiche ispettive di sorveglianza e di rinnovo;
dell'importo per le eventuali verifiche ispettive supplementari, determinato sulla base del tariffario in vigore alla data della loro effettuazione, anche se esse non sono comprese nell'offerta di ICB Quality accettata dall'Azienda.

3.4 Per le verifiche di valutazione ICB Quality può utilizzare personale sia dipendente sia esterno, qualificato secondo procedure documentate. ICB Quality può altresì appaltare ad altro Organismo di Certificazione accreditato la conduzione delle verifiche di valutazione; in tale evenienza, l'iter e la responsabilità decisionale sull'esito della certificazione rimangono comunque a carico di ICB Quality.

3.5 L'Azienda si impegna a non impedire presso le proprie sedi lo svolgimento di eventuali audit condotti dall'Ente di Accreditamento (Accredia), finalizzati al monitoraggio sull'operato svolto da ICB Quality (market surveillance).

3.6 L'Azienda si impegna a stipulare adeguati accordi contrattuali con i propri Fornitori in *outsourcing*, in



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

modo da consentire ad ICB Quality di esperire presso le loro sedi le necessarie verifiche in relazione ai processi loro affidati.

3.7 Tutti gli atti inerenti la domanda ed il processo di certificazione dell'Azienda sono svolti da ICB Quality nel rispetto del **Codice in materia di protezione dei dati personali** e con l'impegno di assoluta riservatezza. Nessun dato verrà fornito a terzi se non su specifica autorizzazione scritta da parte dell'Azienda, fatta eccezione per i seguenti casi:

- disposizioni di legge che impongano la divulgazione a terzi dei dati dell'Azienda;
- visite di sorveglianza da parte dell'Ente di Accreditamento;
- verifica ispettiva o richiesta di trasmissione da parte di personale incaricato della Pubblica Amministrazione;
- impegni di ICB Quality con altri organismi di certificazione con i quali siano in essere accordi di mutuo riconoscimento delle certificazioni o dei rapporti di verifica ispettiva;
- richieste di informazioni dal mercato, limitatamente a quanto reso pubblico.

3.8 Il **Titolare del Trattamento** dei dati è l'Amm.Unico di ICB Qualità srl ; il **Responsabile del Trattamento** è il Direttore Generale di ICB Qualità srl.

3.9 Oltre che per gli scopi istituzionali, i dati possono essere utilizzati in modo anonimo al fine di elaborazioni statistiche di indici sull'andamento dei servizi e dei processi di ICB Quality.

3.10 L'Azienda accetta che i suoi dati, siano comunicati a ACCREDIA e pubblicati nella base dati dell'Ente di Accreditamento.

3.11 L'Azienda, in corso di validità della certificazione, si impegna a:

- fornire evidenza oggettiva e veridica di avere applicato e di mantenere attivo il sistema di gestione per la qualità rispetto a tutti i punti e sottopunti della norma di riferimento dichiarati applicabili e della prevista regolamentazione cogente;
- documentare di aver svolto e di svolgere le specifiche attività coperte dalla certificazione;
- registrare e gestire i reclami dei propri Clienti, rendendoli disponibili ed accessibili ad ICB Quality, a ACCREDIA quale suo Ente di Accreditamento ed alla competente Autorità regolatrice, sia durante le verifiche sia a richiesta, insieme alle registrazioni del trattamento, della risoluzione e delle conseguenti correzioni ed azioni correttive/preventive intraprese;
- informare ICB Quality, inviando all'Istituto adeguata documentazione in merito, circa eventuali cause legali iniziate, in corso o chiuse, relative ai prodotti o servizi ai quali risulta applicato – in base allo scopo della certificazione concessa dall'Istituto – il sistema di gestione per la qualità;
- informare ICB Quality circa variazioni di proprietà, sedi, titolarità di funzioni chiave, metodi o processi, nonché in generale di ogni modifica – definitiva o provvisoria – pianificata, in corso di attuazione o attuata del proprio sistema di gestione per la qualità, quando essa possa comprometterne la conformità o l'efficacia;
- attuare tempestivamente le eventuali disposizioni impartite da ICB Quality o dalla competente Autorità in relazione al sistema di gestione per la qualità dell'Azienda ed i vari aspetti della sua certificazione.

3.12 Le tariffe relative alle attività di certificazione, così come i criteri di formazione dell'offerta e le condizioni di pagamento, sono stabiliti, resi pubblici in **PU-03 Tariffario** ed applicati da ICB Quality in modo da non creare discriminazioni tra le aziende richiedenti la certificazione.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

3.13 Nel caso di settori coperti da accreditamento, ICB Quality rilascia soltanto certificazioni accreditate.

4. Domanda per la certificazione

4.1 All'Azienda che richieda informazioni attinenti la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità è inviata la seguente documentazione:

INF-196-C *Informativa al cliente ex D. Lgs. 196/2003 – GDPR 679/16 – Dlgs 101/18*

MD-DA *Domanda di accesso al Servizio di Certificazione.*

4.2 Il modulo **MD-DA Domanda di accesso al Servizio di Certificazione**, debitamente compilato dall'Azienda e sottoscritto dal legale rappresentante, consente ad ICB Quality di valutare l'ammissibilità della richiesta e di formulare la conseguente offerta economica.

4.3 Nel caso di richiesta di trasferimento della certificazione ad ICB Quality da altro Organismo di Certificazione, il Cliente deve altresì indicare se intende mantenere per la certificazione dell'Istituto la stessa scadenza della certificazione prevista dall'altro Organismo, oppure optare per la scadenza *standard* a tre anni propria di una nuova certificazione (o di un rinnovo): in questo caso, infatti, ICB Quality dovrà effettuare una verifica di rinnovo indipendentemente dalla fase alla quale si trovi il ciclo certificativo dell'Organismo al quale subentra.

4.4 La valutazione preliminare della richiesta è effettuata dal Responsabile Certificazione di ICB Quality in accordo a procedure documentate. In questa fase di riesame della domanda, propedeutica alla preparazione dell'offerta, il Resp. Certificazione redige un programma preliminare del ciclo triennale (su modulo CLVI), evidenzia criticità e opportunità, al fine di garantire il rispetto degli obiettivi della certificazione.

All'offerta è infatti allegato il documento **RG-01 Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione** (questo documento), che costituisce elemento contrattuale in caso di accettazione dell'offerta da parte dell'Azienda; esso infatti definisce tutti i requisiti per la concessione della certificazione, il suo mantenimento, l'estensione, la riduzione, il rinnovo, la sospensione e la revoca, nonché l'insieme dei diritti e dei doveri di ciascuna delle due parti.

4.5 Il contratto di certificazione è da ritenersi concluso quando ICB Quality riceva l'ordine dall'Azienda, debitamente compilato e sottoscritto dal legale rappresentante, con indicazione esplicita dell'accettazione di **RG-01 Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione** (questo documento) come base contrattuale.

4.6 I dati essenziali che l'Azienda è tenuta a fornire ad ICB Quality sono quelli relativi al suo sistema di gestione per la qualità; più precisamente, la documentazione da inoltrare all'Istituto, almeno venti giorni lavorativi prima della visita di certificazione, e successivamente da tenere aggiornata in forma controllata comprende:

- Manuale o Piano della Qualità o struttura del sistema di gestione ;
- elenco delle procedure del sistema di gestione per la qualità;
- elenco dei fornitori in *outsourcing*, con indicazione delle sedi e dei processi loro affidati;
- evidenza documentale dell'effettiva ed efficace applicazione dei processi gestionali previsti.

4.7 Nel caso di trasferimento ad ICB Quality della certificazione già rilasciata all'Azienda da altro Organismo di Certificazione, l'Azienda dovrà fornire all'Istituto anche tutta la documentazione di *audit* rilasciata dal precedente Organismo, che deve essere accreditato per il settore; per il trasferimento della certificazione, ICB



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

Quality si attiene alle prescrizioni di **IAF MD 2:2017, Issue 1 IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems**.

In particolare, la certificazione deve essere in corso di validità (non scaduta, né revocata, né sospesa) ed il processo di trasferimento deve essere concluso con la delibera prima della scadenza della certificazione concessa dall'altro Organismo.

L'Azienda, inoltre, deve avere provveduto a risolvere in modo efficace tutte le non conformità e le criticità rilevate dal precedente Organismo.

Nella domanda di accesso al servizio di certificazione, l'azienda dovrà indicare le ragioni alla base del cambiamento di organismo (es. non limitativo: migliori condizioni economiche, maggiore o minore rigidità delle verifiche, insoddisfazione del servizio ricevuto, migliore reputazione, immagine, ecc.)

4.8 L'Azienda deve fornire evidenza oggettiva e veridica di avere applicato e di mantenere attivo il sistema di gestione per la qualità rispetto a tutti i punti e sottopunti della norma di riferimento dichiarati applicabili e della pertinente regolamentazione cogente, nonché documentare di aver svolto e di svolgere le specifiche attività coperte dallo scopo di certificazione; in particolare il sistema di gestione deve essere stato applicato per ogni attività coperta da certificazione ad almeno un contratto concluso e ad uno in corso.

Inoltre è necessario che:

- il sistema di gestione per la qualità sia attivo da almeno tre mesi alla data di inizio della verifica iniziale *stage 2*;
- ci sia evidenza oggettiva della completa applicazione di tutti i processi aziendali rientranti nello scopo della certificazione e dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità nel conseguire i risultati attesi;
- sia stata eseguita almeno una verifica ispettiva interna di tutte le aree aziendali e di tutti gli elementi del sistema di gestione per la qualità, in particolare dei suoi processi;
- siano state efficacemente risolte tutte le non conformità e le criticità rilevate, con le necessarie correzioni ed azioni correttive o preventive attuate nei tempi previsti;
- sia stato effettuato dalla Direzione almeno un riesame del sistema di gestione per la qualità.

4.9 Nel caso l'Azienda decida di far presenziare alle verifiche ispettive di certificazione, di sorveglianza o di rinnovo personale esterno alla propria organizzazione (consulenti di sistema o di prodotto), ne deve dare informazione ad ICB Quality, indicando i nominativi nell'apposita sezione di **MD-DA Domanda di accesso al Servizio di Certificazione**.

4.10 Tale personale potrà partecipare unicamente in veste di osservatore e non potrà in alcun caso assumere un ruolo attivo, in particolare sostituendo o sovrapponendosi al personale dell'Azienda preposto allo svolgimento del processo oggetto di verifica, a meno che abbia avuto formale incarico a svolgere alcune funzioni interne.

4.11 ICB Quality può richiedere, a sua discrezione, di poter esaminare anche altri documenti aziendali, oltre a quelli indicati in precedenza, giudicati importanti ai fini della valutazione del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda o per la più efficace pianificazione della verifica ispettiva.

4.12 Eventuali requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015¹ Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti** o della regolamentazione cogente che l'Azienda ritenga non applicabili alla propria organizzazione devono essere esplicitamente indicati nel Manuale Qualità e supportati dalle relative motivazioni. Per la UNI ISO 29990 non sono ammesse esclusioni.



5. Preparazione della valutazione

5.1 La selezione e la composizione del gruppo di verifica ispettiva (GVI) sono fatte da ICB Quality in accordo a procedura documentata, in funzione di particolari esigenze, quali:

- tipologia dell'Azienda;
- settore d'attività per il quale sia richiesta la particolare e riconosciuta competenza del valutatore o dell'esperto;
- processi tecnologici propri dell'Azienda;
- dimensioni dell'Azienda;
- numero di sedi da coprire, inclusi – ove applicabile – cantieri e Fornitori in *outsourcing*;
- eventuali incompatibilità.

5.2 Sulla base delle esigenze sopra citate, il gruppo di verifica ispettiva (GVI) può essere costituito dal solo Responsabile (RGVI), in tal caso anche esperto del settore, oppure dal RGVI e da uno o più valutatori o esperti tecnici di settore, in modo che il *team* sia numericamente sufficiente a coprire l'*audit* e possieda – nel suo complesso – tutte le competenze necessarie.

5.3 I nominativi del personale incaricato delle attività di valutazione, inclusa quella documentale condotta presso la sede dell'Istituto in funzione della loro pianificazione, nonché quelli degli eventuali osservatori², sono comunicati per iscritto all'Azienda almeno cinque giorni lavorativi prima della data stabilita per la verifica, al fine di ottenerne l'approvazione.

5.4 Entro 48 ore dal ricevimento della comunicazione, l'Azienda può fare obiezione formale sulla nomina del RGVI o dei componenti il gruppo di valutazione, inclusi gli eventuali osservatori, fornendone adeguata motivazione; ICB Quality, dopo aver accertato la fondatezza delle obiezioni, provvede se del caso a selezionare e ad incaricare un altro nominativo.

5.5 L'Azienda, in relazione alle necessità ed ai requisiti dell'Ente di Accreditamento o dell'Autorità regolatrice, si impegna ad accettare la presenza nei gruppi di valutazione – in qualità di osservatori – dei valutatori di tali Enti, incaricati di valutare il comportamento in campo di ICB Quality; in caso di inadempimento, la certificazione non può essere concessa ed è senz'altro revocata qualora sia stata già precedentemente concessa.

5.6 L'Azienda, in relazione alle necessità proprie di ICB Quality, si impegna ad accettare la presenza nei gruppi di valutazione – in qualità di osservatori – dei valutatori dell'Istituto incaricati di verificare il comportamento in campo del proprio personale di valutazione.

5.7 Nel caso l'Azienda non provveda alla ricusazione nei modi e nei termini previsti, si intende che essa approvi i nominativi proposti da ICB Quality, inclusi gli eventuali osservatori.

5.8 In casi di particolare urgenza, l'Azienda può rinunciare ai benefici dei suddetti termini temporali.

5.9 Nella programmazione e nella pianificazione delle attività di verifica ispettiva, inclusi l'esame documentale e la preparazione della verifica stessa, ICB Quality tiene come riferimenti le indicazioni di **IAF MD 5:2015, Issue 2 IAF Mandatory Document for Duration of QMS and EMS Audits** e – ove applicabili – di **IAF MD 1:2018, Issue 1 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System operated by Multi-Sites Organization..**

² Il motivo della presenza di osservatori deve essere esplicitato da ICB Quality.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

5.10 A conclusione della valutazione preliminare della documentazione, ICB Quality comunica per iscritto all'Azienda il piano della verifica iniziale *stage 1*; **MD-V5 Piano della verifica ispettiva** indica:

- obiettivi, scopo e criteri della verifica ispettiva;
- data della verifica ispettiva;
- nominativo del RGVI e, se del caso, dei componenti il gruppo di verifica;
- nominativo degli eventuali osservatori e motivo della loro presenza;
- processi aziendali oggetto della verifica;
- aree o unità organizzative interessate dalla verifica (inclusi eventuali cantieri e Fornitori in *outsourcing*);
- elementi della norma di riferimento da valutare;
- tempi di visita previsti presso ciascuna area o unità organizzativa;
- identificazione delle funzioni necessarie per garantire assistenza alla conduzione della verifica ispettiva.

La verifica iniziale *stage 1*, in particolare, coprirà:

- accertamento dell'esistenza formale dell'Azienda e della consistenza tra scopo sociale e scopo di certificazione (mediante visura camerale);
- identificazione del legale rappresentante dell'Azienda;
- definizione dello scopo della certificazione e verifica della sua compatibilità con i settori di competenza di ICB Quality (si veda 2.4);
- accertamento della consistenza tra la realtà aziendale (sedi, numero di addetti, inclusi quelli *part time* o a contratto, fornitori in *outsourcing*, processi, tecnologie, prodotti o servizi, lingue ed aree geografiche coperte, mercati di destinazione del prodotto o del servizio, normative e regolamentazioni applicabili, ecc.) e quanto dichiarato dal Cliente in **MD-DA Domanda di accesso al Servizio di Certificazione**;
- analisi accurata di tutta la base documentale del SGQ dell'Azienda (Manuale Qualità, procedure, istruzioni, tipologia e *pro-forma* – se previsti – delle registrazioni, ecc.), con conseguente classificazione e formalizzazione dei rilievi in **MD-Q2015 Rapporto Stage 1**³;
- presa di conoscenza del contesto operativo in cui l'azienda opera e relativi rischi;
- valutazione dell'ammissibilità dell'eventuale non applicabilità di requisiti della normativa di riferimento;
- riscontro in prima approssimazione che i processi aziendali siano condotti in conformità con quanto documentato, e più in generale che la realtà aziendale corrisponda a quanto documentato o dichiarato;
- identificazione, in prima approssimazione, di eventuali carenze evidenti del sistema aziendale di gestione per la qualità (palesi non conformità, criticità tali da compromettere l'efficacia del SGQ, obiettivi non chiaramente definiti o inconsistenti, evidente carenza di registrazioni, processi fuori controllo o incapaci di assicurare in modo consistente e sistematico i risultati attesi, ecc.);

³ Eventuali rilievi formulati sulla documentazione devono essere risolti dall'azienda prima del prosieguo dell'*iter* certificativo (verifica iniziale *stage 2*); l'attuazione è riscontrata dal RGVI direttamente in campo, prima di procedere alla verifica iniziale *stage 2*.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

- identificazione di situazioni che potrebbero impedire la certificazione del sistema aziendale di gestione per la qualità in accordo con lo scopo di certificazione richiesto (es., processi previsti dal SGQ che in realtà non siano mai stati condotti nemmeno una volta, inclusi in particolare verifiche ispettive interne e riesame da parte delle direzioni, eventuali procedimenti legali che coinvolgano l'Azienda in relazione al prodotto o al servizio resi, manifesta insoddisfazione dei suoi clienti, rischi che non siano stati adeguatamente considerati e limitati, contratti con i Fornitori in *outsourcing* che non assicurino il libero accesso ai valutatori di ICB Quality per le necessarie indagini sui processi loro affidati, ecc.);
- identificazione in accordo con il Cliente, tenuto conto delle risultanze della verifica iniziale *stage 1* e dei tempi necessari per le eventuali correzioni, di una data appropriata per la verifica iniziale *stage 2*;
- identificazione di un piano di *audit* per la verifica iniziale *stage 2*.

5.11 La verifica iniziale *stage 1* deve inderogabilmente avere inizio entro sei mesi dalla data di presentazione della domanda di certificazione. In caso contrario il contratto è terminato a quella fase; l'Azienda è comunque tenuta a pagare l'onere relativo all'istruzione della pratica ed alla verifica iniziale *stage 1*, indipendentemente dal fatto che sia stata effettivamente condotta. Una nuova domanda di certificazione potrà essere presentata solo dopo che sia trascorso sei mesi dalla precedente.

5.12 Sulla base delle risultanze della verifica iniziale *stage 1* il Responsabile Certificazione:

- informa il Cliente di eventuali discrepanze tra i dati forniti dall'Azienda e quelli accertati in campo, con conseguente necessità di rivedere il contratto⁴ per le successive attività del ciclo di certificazione (se già quotate); altrimenti provvede a redigere la relativa offerta sulla base di quanto accertato (si veda 4.5);
- informa il Cliente di eventuali situazioni ostative per il rilascio della certificazione in accordo con lo scopo di certificazione richiesto, proponendone – se è possibile – un'appropriata riduzione;
- conferma o rettifica le eventuali non conformità di tipo documentale formalizzate dal RGVI all'Azienda in **Rapporto Stage 1**, chiedendo di risolverle prima della verifica iniziale *stage 2*⁵;
- concorda con l'Azienda la data indicativa alla quale sarà ragionevole programmare la verifica iniziale *stage 2*.

5.13 Il Responsabile Certificazione inoltra il programma triennale *in nuce* al RGVI, il quale dettaglierà e specificherà lo stesso contestualizzandolo al previsto audit per il quale redigerà il piano.

5.14 Il Responsabile Certificazione invia quindi all'Azienda il piano della verifica iniziale *stage 2*, mediante **MD-V5 Piano della verifica ispettiva**.

5.15 La verifica iniziale *stage 2* non può avere luogo dopo novanta giorni calendario dalla conclusione della verifica iniziale *stage 1*.

⁴ In questo caso, ai sensi del Codice Civile, ICB Quality ha il pieno diritto di pretendere l'adeguamento del contratto, o di recedere nel caso il Cliente lo rifiuti, essendo l'offerta iniziale ed il conseguente contratto viziati da informazioni non corrette fornite dalla controparte.

⁵ Il completamento e l'efficacia delle correzioni apportate alla documentazione sono accertati dal RGVI in sede di verifica iniziale *stage 2*; un'eventuale carenza in merito è classificata come non conformità critica, in accordo con quanto previsto da questo regolamento.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

5.16 La verifica ispettiva supplementare, che ha lo scopo di accertare l'assenza di possibili criticità in relazione a specifici elementi del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda o l'efficacia del trattamento in relazione a criticità già emerse, quando disposta da ICB Quality in accordo a questo regolamento, deve di norma avere luogo entro un mese calendario dalla data alla quale l'Istituto abbia dato comunicazione in merito all'Azienda, prorogato a tre nel caso la certificazione non sia stata ancora concessa o sia stata sospesa.

5.17 L'Azienda ha facoltà, per proprie esigenze organizzative, di chiedere una diversa articolazione del piano di verifica ispettiva, a parità di contenuti, ovvero di differirne la data; tuttavia, la data di effettuazione della verifica non può essere posticipata oltre tre mesi dalla data inizialmente indicata da ICB Quality, nel caso di una verifica iniziale per la certificazione, di un mese negli altri casi.

5.18 La mancata esecuzione della verifica ispettiva nei termini stabiliti da ICB Quality comporta la sospensione o la revoca della certificazione, se già concessa; in questo caso ICB Quality provvederà a rendere pubblico, che la conformità del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda non può essere ritenuta attendibile per il periodo successivo alla data dell'ultima delibera inerente la concessione, il mantenimento o il rinnovo della certificazione.

5.19 Minimi scostamenti dai termini suddetti possono essere accettati dall'Istituto soltanto in casi documentati di forza maggiore.

6. Conduzione della valutazione

5.20 La verifica ispettiva è eseguita secondo procedura documentata, con l'articolazione e l'estensione temporale previste da MD-V5 *Piano della verifica ispettiva*, trasmesso all'Azienda da ICB Quality e redatto tenuto conto delle indicazioni di **IAF MD 5:2015, Issue 2 IAF Mandatory Document for Duration of QMS and EMS Audits** e – ove applicabili – di **IAF MD 1:2018, Issue 1 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System operated by Multi-Sites Organization**.

6.1 La verifica ispettiva è articolata nelle seguenti fasi:

- riunione iniziale con la Direzione dell'Azienda per presentare le finalità e le modalità, sia operative che temporali, della visita;
- espletamento delle indagini pianificate in funzione dello scopo e dell'estensione dell'*audit*;
- redazione del rapporto di *audit*;
- riunione finale con la Direzione dell'Azienda per illustrare le risultanze della verifica.

6.2 Durante la visita l'Azienda ed i suoi Fornitori in *outsourcing* devono:

- fornire evidenza oggettiva che quanto previsto nei documenti di riferimento per il sistema di gestione per la qualità risulti applicato in modo corretto e sistematico;
- garantire al personale incaricato della valutazione il libero accesso ai luoghi di lavoro, ai progetti o programmi⁶, ed i necessari contatti con il personale che svolge le attività oggetto di valutazione;
- assicurare adeguata assistenza da parte del proprio personale responsabile;
- assicurare che il consulente, se presente, si limiti strettamente al ruolo di osservatore e non assuma un ruolo attivo, sostituendosi o sovrapponendosi al personale preposto alla funzione oggetto di valutazione;

⁶Qualora l'Azienda, per obblighi contrattuali di riservatezza con il suo Cliente, non possa rendere accessibili al personale addetto alla valutazione aree, progetti o programmi specifici, dovrà darne tempestiva e documentata comunicazione ad ICB Quality, provvedendo ad indicare un'alternativa presentabile ed equivalente.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

- dimostrare che i processi e le procedure sono efficacemente stabiliti, implementati, mantenuti aggiornati e tenuti sotto controllo, e costituiscono una base ragionevole di fiducia nel sistema aziendale di gestione per la qualità circa la sua capacità di conseguire in modo efficace, sistematico e consistente i risultati attesi;
- dimostrare di aver preso in adeguata considerazione e di essere in grado di gestire correttamente tutti i requisiti cogenti applicabili ai suoi processi e prodotti o servizi, compresi – ma non limitatamente a – quelli specificatamente definiti dalla competente Autorità regolatoria;
- per il settore IAF 37, e con esclusione della verifica iniziale *stage 1*, provvedere perché al personale incaricato della valutazione sia possibile assistere in aula all'effettiva erogazione di uno o più processi educativi o formativi rientranti nello scopo della certificazione e verificare le relative registrazioni a fronte di evidenze oggettive.

6.3 Al termine della valutazione il RGVI redige il rapporto MD Q2015 Rapporto Stage 2 e, nel corso della riunione finale, espone alla Direzione dell'Azienda le risultanze dell'*audit*.

6.4 Al termine della **verifica iniziale stage 1** il RGVI redige **MD Rapporto Stage 1** “, nel quale espone e classifica le anomalie (FINDINGS) e le osservazioni relative all'insieme della documentazione del sistema aziendale di gestione per la qualità.

L'analisi copre non solo i singoli documenti, ciascuno preso a sé, ma anche le loro interrelazioni per accertarne la consistenza complessiva, inclusi la disponibilità e lo stato di aggiornamento della documentazione esterna di riferimento per il SGQ (i.e., normativa di base, regolamentazione cogente e prescrizioni ACCREDIA applicabili, regolamenti di ICB Quality, ecc.).

La base documentale oggetto di verifica è identificata facendo riferimento allo strumento utilizzato dall'Azienda per tenere sotto controllo la sua documentazione (es., elenco dei documenti del SGQ), che il RGVI dovrà trasmettere in copia ad ICB Quality.

Il RGVI sempre sul MD Rapporto Stage 1, espone i risultati delle indagini e – in particolare – le criticità emerse; le risultanze sono espone in quanto tali, ma non sono oggetto di classificazione e di formalizzazione come non conformità o osservazioni.

Il RGVI lascia all'Azienda copia dei suddetti rapporti; essi dovranno essere ritenuti tacitamente confermati da ICB Quality qualora non pervengano dall'Istituto diverse comunicazioni in merito entro i successivi quindici giorni lavorativi.

L'Azienda dovrà provvedere a risolvere le carenze e le criticità emerse prima della verifica iniziale *stage 2*, salvo compromettere allora il buon esito del processo di certificazione.

In particolare, l'Azienda dovrà provvedere a risolvere le *anomalie* formalizzate in **MD Rapporto Stage 1**, in quanto la loro mancata o inefficace risoluzione al tempo della verifica iniziale *stage 2* – quando l'Istituto provvederà all'accertamento – comporterebbe la formalizzazione di una non conformità maggiore (NCM), con quanto ne consegue (vedi 6.6).

6.5 Al termine delle **verifiche diverse dalla verifica iniziale stage 1** il RGVI provvede, con il contributo fattivo dei membri del GVI, a valutare ed a classificare le risultanze dell'*audit* con riferimento alla conformità del sistema aziendale di gestione per la qualità rispetto ai requisiti della normativa di base e della regolamentazione cogente applicabile (incluse le prescrizioni di ACCREDIA ed i regolamenti di ICB Quality), alla sua efficacia nel conseguire i risultati attesi, alla sua capacità di migliorare con continuità le proprie prestazioni, nell'ottica della soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

Le eventuali anomalie, riscontrate e notificate dal RGVI all'Azienda mediante il rapporto di verifica, sono classificate come segue:

NON CONFORMITA' MAGGIORI: una non conformità che condiziona la capacità del sistema di gestione di raggiungere i risultati attesi: es.

- se prevale un significativo dubbio sui processi in essere o sui prodotti o servizi (nel rispettare i requisiti specificati)

- un numero di non conformità minori associate allo stesso requisito di norma o aspetto tale da dimostrare una lacuna sistemica

NON CONFORMITA' MINORI: una non conformità che non condiziona la capacità del Sistema di gestione di raggiungere i risultati attesi.

COMMENTI/OSSERVAZIONI/RACCOMANDAZIONE: spunti di riflessione orientati al miglioramento

6.6 Una copia del rapporto **MD Rapporto Stage 1 o 2**, è controfirmata per accettazione dal Cliente e consegnata dal RGVI alla Direzione dell'Azienda e successivamente inviata a per il riesame e la trattazione conseguente della pratica.

6.7 L'Azienda, prima di controfirmarlo per accettazione, ha facoltà di annotare sul rapporto **MD Rapporto Stage 1 o 2** le sue eventuali riserve in merito al comportamento del GVI o alle risultanze dell'*audit*.

6.8 Entro quindici giorni lavorativi dalla conclusione dell'*audit*, ICB Quality provvede a confermare all'Azienda il rapporto di *audit* e le relative risultanze; in assenza di comunicazione nel termine suddetto, sono tacitamente confermati il rapporto di *audit* e le risultanze quali presentati all'Azienda dal RGVI a conclusione della verifica ispettiva.

6.9 Entro i termini indicati nel rapporto, l'Azienda deve comunicare ad ICB Quality le correzioni e le azioni correttive che intende attuare per risolvere le non conformità rilevate, ed i relativi tempi, restituendo ad ICB Quality il rapporto compilato negli appositi spazi.

6.10 L'Azienda è tenuta a prendere in carico le raccomandazioni, le osservazioni e i commenti (OSS) di ICB Quality; non ha obbligo alcuno di farle proprie qualora le ritenesse inopportune, ma deve fornire evidenza documentata della loro analisi e del conseguente trattamento.

6.11 ICB Quality, entro i successivi quindici giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione da parte dell'Azienda, invia riscontro di accettazione, vale il tacito assenso, o meno delle correzioni e delle azioni correttive proposte, nonché dei relativi tempi di attuazione.

6.12 Qualora – anche indipendentemente dalle non conformità formalizzate dal RGVI – fossero ravvisati elementi di criticità per l'attendibilità della certificazione, ICB Quality ha la facoltà di sospendere il processo di concessione della certificazione, o la certificazione se già concessa, nonché di chiedere all'Azienda evidenze documentali o di disporre verifiche ispettive supplementari al fine di accertare l'insussistenza o il superamento dei predetti fattori di criticità.

6.13 Nel caso di verifica iniziale *stage 2* o di rinnovo l'Azienda è tenuta a fornire ad ICB Quality l'evidenza dell'avvenuta attuazione delle correzioni e delle azioni correttive proposte a fronte delle Non Conformità Maggiori, nonché della loro efficacia; ICB Quality può, ove lo ritenesse necessario per garantire l'affidabilità della certificazione, disporre al riguardo mirate verifiche supplementari.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

L'*iter* resta sospeso finché ICB Quality non abbia avuto evidenza del superamento di tutte le non conformità rilevate; nel caso di non conformità minori (NCS), tuttavia, quando il trattamento da parte dell'Azienda richieda tempi necessariamente – e motivatamente – lunghi, l'Istituto può – a suo insindacabile giudizio – procedere nell'*iter* certificativo in presenza di un'adeguata definizione e pianificazione del trattamento, quando ci sia evidenza che l'Azienda è effettivamente in grado di tenerne l'attuazione sotto controllo.

6.14 Nel caso delle verifiche di sorveglianza, salvo diversa disposizione comunicata per iscritto dall'Istituto all' Azienda, la verifica di attuazione e di efficacia delle correzioni e delle azioni correttive relative alle non conformità è di norma attuata da ICB Quality in occasione della successiva visita in programma, al pari della presa in carico e del trattamento delle raccomandazioni o osservazioni .

6.15 Gli oneri per le verifiche ispettive supplementari sono a totale carico dell'Azienda, esulano dal pacchetto oggetto di offerta e sono quotati di volta in volta sulla base del **PU-03 Tariffario** al momento in vigore.

7. *Decisione per la certificazione*

7.1 Le informazioni raccolte durante il processo di valutazione, dall'analisi documentale ai risultati della verifica ispettiva, registrati dal RGVI sui moduli **MD-V3 Rapporto di Stage 1 e 2**, , sul rapporto ad uso interno **RPVI Relazione post verifica**, e le altre registrazioni di *audit* (es., *checklist*) sono riesaminate da ICB Quality in accordo a procedura documentata.

7.2 Entro trenta giorni lavorativi dall'accettazione da parte di ICB Quality delle correzioni e delle azioni correttive proposte dall'Azienda, o dalla conclusione positiva dell'eventuale verifica supplementare, la pratica è sottoposta all'organo deliberante per le decisioni in merito a concessione, mantenimento, estensione, riduzione, rinnovo, sospensione o revoca della certificazione.

7.3 L'Organo Deliberante è costituito da uno o più membri che non si trovino in condizione di conflitto di interessi o di incompatibilità rispetto all'Azienda; la delibera è assunta dai soli membri che non abbiano svolto un ruolo nella valutazione le cui risultanze sono alla base della decisione.

7.4 L'Organo Deliberante delibera sulla base sia delle risultanze dell'*audit*, sia di ogni altra informazione, in qualsiasi modo reperita da ICB Quality, atta ad escludere la presenza di criticità per l'affidabilità della certificazione⁷.

7.5 Qualora ravvisi criticità per l'attendibilità della certificazione, l'Organo Deliberante può disporre la sospensione, la revoca della certificazione, la riduzione del suo scopo, la richiesta all'Azienda di ulteriori evidenze documentali, la conduzione di verifiche ispettive supplementari del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda, o anticipate rispetto al programma comunicato.

7.6 ICB Quality provvede ad informare per iscritto l'Azienda delle decisioni dell'Organo Deliberante.

7.7 A seguito della delibera dell'Organo Deliberante di concedere la certificazione, ICB Quality provvede all'emissione del certificato ed all'aggiornamento del registro **EL-01 Elenco delle aziende certificate**.

I dati riportati sul certificato sono:

- ragione sociale ed indirizzo di ICB Qualità srl;

⁷Informazioni ed indagini di mercato, segnalazioni della competente Autorità, dell'Ente di Accreditamento o delle altre parti interessate, materiale pubblicitario o commerciale, visure camerali, commenti del Cliente al rapporto di *audit*, ecc.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

- logo di ICB Quality, usato – ove applicabile – congiuntamente al logo della competente Autorità o dell'Ente di Accreditamento e dai relativi riferimenti di attestazione di riconoscimento o accreditamento, con riferimento al solo schema di certificazione e settore nel quale il certificato accreditato è emesso;
- numero identificativo univoco del certificato, nella forma *xxx/aa*, dove *aa* sono le ultime due cifre dell'anno di prima emissione del certificato e *xxx* è un progressivo all'interno dell'anno⁸;
- ragione sociale, indirizzo e partita iva dell'Azienda;
- scopo della certificazione e relativo settore IAF di competenza;
- norma di riferimento per la certificazione del sistema aziendale di gestione per la qualità, comprensiva degli indici di edizione o di revisione;
- eventuali documenti di natura cogente ad integrazione dei requisiti normativi, inclusi – ove applicabili – i regolamenti tecnici di ACCREDIA, comprensivi degli indici di edizione o di revisione;
- eventuali annotazioni richieste dallo specifico schema di certificazione, dalla normativa, dalla regolamentazione di riferimento o cogente applicabile;
- sedi, e relativi processi, prodotti e servizi ai quali si applica la certificazione;
- eventuali restrizioni di utilizzo e di uso del logo relativamente al settore;
- data di emissione del certificato;
- data di scadenza del certificato;
- data di prima certificazione dell'Azienda⁹;
- data di fine ciclo e di inizio vigenza, nel caso il certificato sia stato rinnovato dopo la scadenza naturale del precedente.

7.8 In relazione alla formulazione dello scopo del certificato ICB Quality si attiene in generale alle prescrizioni del Regolamento Generale **ACCREDIA RG-01 Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di certificazione**.

7.9 La data di emissione del certificato coincide con la data della delibera.

7.10 La data di inizio del ciclo triennale di certificazione coincide con la data di emissione del certificato a seguito di certificazione iniziale.

7.11 Il certificato è emesso dal Responsabile Certificazione e reca la firma di approvazione del Amm.Unico di ICB Quality.

7.12 ICB Quality rilascia all'Azienda come *standard* contrattuale un certificato in lingua italiana; l'Azienda può richiedere – a pagamento – ulteriori copie del certificato bilingue Inglese e Italiano ovvero un certificato in una qualsiasi altra lingua ONU.

⁸ Poiché i Clienti gradiscono mantenere lo stesso numero di certificato in occasione di rinnovi, variazioni, estensioni o riduzioni, ciascun certificato è univocamente identificato dalla combinazione del numero identificativo e della data di emissione; in caso di rilascio di duplicati, ciascun esemplare – a partire dal secondo – reca accanto all'identificatore la sigla */nn* dove *nn* è il numero progressivo del duplicato rilasciato. Nel caso di qualsiasi variazione del certificato, la stessa deve essere approvata dalla Commissione di Certificazione, ed il certificato emendato è pertanto sempre emesso con una data diversa da quello superato, assicurando con ciò l'univocità dell'identificazione di ciascun documento.

⁹ Indica da quando l'Azienda ha il SGQ certificato con ICB Quality, indipendentemente dai rinnovi a scadenza del certificato o di sue riemissioni per estensioni o riduzioni dello scopo, ovvero per variazioni degli altri dati riportati; la certificazione deve essere rimasta valida senza interruzioni da quella data, fatta eccezione per le eventuali sospensioni.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

7.13 Le decisioni dell'organo deliberante sono oggetto di monitoraggio da parte dell'Istituto sulla base di ogni evidenza ricevuta o raccolta circa l'attendibilità della certificazione; sussistendo fondati motivi, ICB Quality può disporre – tramite successiva delibera di altro organo – la sospensione, la revoca o – se possibile – la riduzione dello scopo della certificazione, la richiesta all'Azienda di ulteriori evidenze documentali, ovvero la conduzione di verifiche ispettive supplementari, o anticipate rispetto al programma comunicato.

7.14 L'Azienda che sia in possesso di certificazione valida può fare richiesta di estensione o di riduzione dello scopo di certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità, presentando apposita richiesta, utilizzando ancora il modulo **MD-DA Domanda di accesso al Servizio di Certificazione** o comunque fornendo le informazioni previste dal modulo anche in altra forma (es. mail).

7.15 La riduzione può soltanto riguardare elementi del sistema di gestione per la qualità dei quali la norma di riferimento e l'applicabile regolamentazione cogente ammettano l'esclusione.

7.16 Nel caso di riduzione dello scopo della certificazione, l'Azienda deve puntualmente attenersi alle istruzioni in merito che ICB Quality avrà tempestivamente fornito per iscritto.

L'Azienda deve altresì riesaminare ed emendare tutti i suoi riferimenti alla certificazione, in modo da riflettere correttamente il nuovo scopo di certificazione, ridotto rispetto al precedente.

7.17 Quando possibile, la riduzione dello scopo della certificazione può essere proposta formalmente da ICB Quality al Cliente, in modo da escludere processi o linee di prodotto o servizio per i quali non ci sia la necessaria confidenza di conformità agli applicabili norme e regolamenti cogenti, o dell'efficacia del sistema di gestione relativamente ad essi, in luogo della mancata concessione della certificazione, ovvero della sua sospensione o revoca se già concessa.

In tal caso il Cliente deve comunicare ad ICB Quality per iscritto, entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione dell'Istituto, la sua accettazione della proposta di riduzione.

8. Sorveglianza e rinnovo

8.1 La certificazione rilasciata da ICB Quality ha la durata di tre anni e la sua validità è soggetta alle seguenti condizioni minime:

- esito positivo di due verifiche di sorveglianza, in aggiunta alla verifica iniziale di certificazione (*stage 1 + stage 2*), che saranno espletate nel corso del primo e del secondo anno del ciclo di certificazione, in accordo con quanto disposto¹⁰ dall'organo deliberante;
- pagamento delle competenze previste;
- accettazione da parte dell'Azienda delle verifiche ispettive suddette alle scadenze programmate e delle eventuali verifiche ispettive supplementari;
- risoluzione delle non conformità e delle criticità rilevate nei modi e nei tempi concordati;
- comunicazione per iscritto da parte dell'Azienda di eventuali modifiche al suo sistema di gestione per la qualità, compreso il cambio della proprietà, dell'organizzazione, della titolarità delle funzioni rilevanti per la qualità, dei processi, dei metodi e delle tecnologie; le modifiche devono in ogni caso essere attuate in conformità con le prescrizioni della normativa di riferimento, inclusa la regolamentazione cogente applicabile;
- puntuale rispetto, da parte dell'Azienda, di tutti gli altri impegni a suo carico, contrattualmente definiti in questo regolamento.

¹⁰ È ammessa la tolleranza di un mese calendario in anticipo o in ritardo, estesa a due quando siano interessati i mesi di Agosto o di Dicembre.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

8.2 Il Responsabile Certificazione di ICB Quality informa tempestivamente l'Azienda del programma delle suddette verifiche ispettive e dei suoi eventuali aggiornamenti.

8.3 La verifica ispettiva di sorveglianza o di rinnovo è eseguita con le modalità già definite per la verifica iniziale *stage 2*.

In particolare:

- il Responsabile Certificazione di ICB Quality invia tempestivamente all'Azienda il nuovo programma triennale di audit (nel caso del rinnovo), e il piano di *audit*, utilizzando il modulo **MD-V5 Piano della verifica ispettiva**;
- l'Azienda si impegna ad accettare eventuali osservatori al seguito del gruppo di verifica ispettiva;
- entro 48 ore dal ricevimento, l'Azienda può formalmente ricusare uno o più dei componenti il gruppo di verifica ispettiva (inclusi gli eventuali osservatori al seguito), agendo in accordo con quanto disposto al punto 5.4;
- nel caso l'Azienda non provveda alla ricusazione nei modi e nei termini previsti, si intende che essa approvi i nominativi proposti dall'Istituto, inclusi gli eventuali osservatori, così come previsto al punto 5.8;
- in casi di particolare urgenza, l'Azienda può rinunciare ai benefici dei suddetti termini temporali, agendo in accordo con quanto disposto al punto 5.9.

8.4 Per la verifica di sorveglianza o di rinnovo, così come per la verifica iniziale, valgono le disposizioni del capitolo 6.

8.5 Nel corso della verifica di sorveglianza o di rinnovo, l'Azienda ed i suoi Fornitori in *outsourcing* devono fornire ai valutatori di ICB Quality evidenza oggettiva che il sistema di gestione per la qualità dell'Azienda continua ad essere conforme ai requisiti per la certificazione ed efficace nel conseguire i risultati attesi; in particolare, sono oggetto di verifica, tra gli altri ritenuti utili dall'Istituto, i seguenti aspetti:

- attuazione delle correzioni e delle azioni correttive richieste nella verifica ispettiva precedente e loro efficacia;
- risultati delle verifiche ispettive interne;
- riesame da parte della Direzione;
- efficacia del sistema aziendale di gestione per la qualità nell'assicurare gli obiettivi definiti;
- continuità del controllo operativo dei processi;
- attuazione delle correzioni e delle azioni correttive e preventive con verifica della loro efficacia;
- interventi di miglioramento identificati e definiti in occasione del riesame da parte della direzione del sistema aziendale di gestione per la qualità, con una loro pianificazione operativa;
- avanzamento effettivo delle suddette attività;
- eventuali variazioni del sistema aziendale di gestione per la qualità, e relativo stato di aggiornamento della documentazione;
- processi, aree e funzioni oggetto di innovazione;
- corretta gestione dei reclami;
- corretto uso della certificazione e dei relativi loghi.

8.6 L'*audit* di rinnovo avviene in due fasi (*stage 1* e *stage 2*), analogamente alla verifica iniziale; tuttavia, lo *stage 1* può essere omesso o limitato ad alcuni aspetti (es., riesame documentale) quando:

- non siano intervenute significative variazioni della normativa e della regolamentazione cogente di riferimento;



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

-il sistema di gestione per la qualità dell'Azienda non abbia subito significative modifiche (variazione dei titolari di funzioni chiave, riorganizzazioni, innovazioni tecnologiche o metodologiche dei processi, variazione di sedi, ecc.).

8.7 Inoltre, l'*audit* di rinnovo prevede il riesame di tutti i rapporti di *audit* relativi al ciclo in conclusione, ed il sistema di gestione per la qualità dell'Azienda deve dimostrare, in modo oggettivo e consistente, la sua capacità di conseguire in modo efficace gli obiettivi stabiliti, di migliorare con continuità le sue prestazioni, di costituire uno strumento utile per la realizzazione delle politiche e degli obiettivi della Direzione, nonché per il soddisfacimento delle attese del Cliente dell'Azienda e delle altre parti interessate.

8.8 L'*audit* di rinnovo deve essere necessariamente effettuato con congruo anticipo prima della scadenza della certificazione.

8.9 L'Azienda deve risolvere le eventuali non conformità e criticità in tempo utile perché la Commissione di Certificazione possa deliberare il rinnovo prima della scadenza della certificazione.

8.10 Nel caso non sia possibile avere in sede di *audit* di rinnovo evidenza oggettiva di conformità o di efficacia del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda, questa deve essere analogamente fornita prima della scadenza della certificazione, a meno che il Cliente non accetti una conseguente riduzione dello scopo della certificazione, se ammissibile.

8.11 Casi particolari di rinnovo: a) quando le attività di ricertificazione sono completate con successo prima della scadenza, la nuova (scadenza) può essere basata sulla precedente (+3anni). La data di emissione può coincidere o essere successiva alla data della decisione. b) Se l'organismo di certificazione non è in grado di completare l'*audit* o di verificare la soluzione delle non-conformità maggiori pendenti prima della scadenza, la certificazione non può essere rinnovata.

A seguito della scadenza della certificazione, l'organismo può ripristinare lo stato di validità se entro sei mesi è in grado di compiere gli *audit* e le verifiche dovute – in questo caso la data di vigenza coincide con la data della decisione e la nuova scadenza è basata sulla precedente scadenza (+3anni) (altrimenti un nuovo stage 2 è necessario). Sul certificato, se presente la data di prima certificazione, sarà apposta anche la data di fine ciclo (quello scaduto) in maniera da evidenziare il buco di vigenza.

8.12 Nel caso di rinnovo della certificazione con ICB Quality, il costo dell'*audit* di rinnovo sarà stornato dall'Istituto all'Azienda, senza che sia per questo necessario emendare il contratto in essere; tale onere sarà tuttavia addebitato all'Azienda nell'ambito del contratto per il successivo ciclo triennale di certificazione, in accordo con le nuove condizioni pattuite.

8.13 Il certificato rinnovato è emesso da ICB Quality mantenendo lo stesso identificatore del certificato originale.

8.14 Durante il periodo di validità della certificazione, ogni modifica di rilievo inerente l'organizzazione aziendale (variazione di proprietà, accorpamento o scorporo di rami d'Azienda, variazione dei titolari di funzioni chiave, introduzione di nuovi processi, variazione significativa del numero degli addetti, apertura o chiusura di sedi, ecc.), che abbia influenza sullo scopo e sul campo di applicazione della certificazione, deve essere comunicata per iscritto dall'Azienda ad ICB Quality; l'Istituto, in relazione alla natura ed all'estensione del cambiamento, si riserva di effettuare una verifica ispettiva supplementare o anticipata rispetto al programma stabilito per valutare gli impatti sulla conformità del sistema di gestione per la qualità e l'attendibilità della certificazione.

8.15 L'Azienda si impegna comunque a conservare ed a mettere a disposizione del personale di valutazione di ICB Quality una copia controllata ed aggiornata di tutta la documentazione del suo sistema di gestione per la qualità, inclusi le registrazioni della qualità ed i documenti superati.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

8.16 Modifiche sostanziali della struttura aziendale (variazione di proprietà, accorpamento o scorporo di rami d'Azienda, variazione dei titolari di funzioni chiave, introduzione di nuovi processi, variazione significativa del numero degli addetti, apertura o chiusura di sedi, ecc.), al pari dell'estensione o della riduzione dello scopo della certificazione, possono determinare variazioni delle condizioni economiche che regolano i costi delle verifiche di sorveglianza; detti costi – computati sulla base dei criteri indicati in **PU-03 Tariffario** – sono formalizzati mediante variazione del contratto in essere tra Azienda ed ICB Quality.

8.17 Qualora l'Azienda intenda rinnovare la certificazione, ovvero chiedere l'estensione o la riduzione dello scopo della certificazione in essere, deve ripresentare compilato ad ICB Quality il modulo **MD-DA Domanda di accesso al Servizio di Certificazione** o comunque fornire le informazioni previste dal modulo anche in altra forma (es. mail).

8.18 Il processo di delibera in merito a mantenimento, rinnovo, estensione o riduzione della certificazione evolve come già descritto per la concessione della certificazione.

8.19 Il programma delle verifiche ispettive di sorveglianza o di rinnovo può essere variato da ICB Quality in funzione degli esiti delle verifiche stesse e delle informazioni di ritorno dal mercato (in particolare – ma non necessariamente soltanto – i reclami e le segnalazioni da parte della competente Autorità, dell'Ente di Accreditamento e delle altre parti interessate), nel qual caso l'Istituto provvederà a darne tempestiva comunicazione all'Azienda.

8.20 Verifiche supplementari in Azienda possono essere disposte da ICB Quality, in particolare quando il riesame delle registrazioni di *audit*, i reclami o le segnalazioni dei clienti o delle altre parti interessate, le notizie dal mercato, le notizie di azioni legali o giudiziarie, o altri eventi sintomatici indichino il possibile venir meno dell'attendibilità della certificazione.

8.21 Verifiche supplementari in Azienda possono altresì essere disposte da ICB Quality per accertare in campo l'attuazione e l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive conseguenti ai rilievi formulati in occasione di precedenti *audit*.

8.22 Le verifiche supplementari sono pianificate da ICB Quality in funzione dell'indagine di aspetti specifici del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda, in base alle criticità di volta in volta rilevate.

8.23 Il piano delle verifiche supplementari è comunicato da ICB Quality all'Azienda con congruo anticipo, analogamente a quanto definito per le verifiche iniziale, di sorveglianza o di rinnovo.

8.24 L'Azienda mantiene gli stessi diritti di ricasazione dei valutatori e degli osservatori designati dall'Istituto, analogamente a quanto definito per le verifiche iniziale, di sorveglianza o di rinnovo.

8.25 Il costo delle verifiche supplementari rimane a carico di ICB Quality quando esse siano rese necessarie da inadempienze dell'Istituto nella pianificazione o nella conduzione dell'*audit*, tipicamente a seguito di un errore nel calcolo della durata o nell'articolazione della verifica sulla base dei dati già noti all'Istituto, al mancato rispetto del piano di *audit* da parte del GVI, ovvero al mancato approfondimento di criticità emerse in termini di evidenze conclusive per una decisione oggettiva ed imparziale circa la certificazione. Altrimenti è addebitato all'azienda sulla base del **PU-03 Tariffario** in vigore alla data della loro effettuazione.

8.26 In aggiunta alle verifiche in campo, come sopra illustrato, ICB Quality procede – ove necessario o opportuno sulla base delle informazioni di ritorno dal mercato – a condurre attività di sorveglianza mediante:

- ✓ richiesta al Cliente di informazioni e di evidenze documentali sul trattamento di aspetti specifici;
- ✓ riesame delle dichiarazioni del Cliente¹¹ rispetto alle sedi, alle attività rientranti nello scopo della certificazione ed ai relativi prodotti o servizi;
- ✓ richiesta al Cliente di documenti o di registrazioni;

¹¹ Tipicamente, materiale pubblicitario o commerciale, informazioni pubblicate sui siti *web*, ecc.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

- ✓ qualsiasi altro mezzo ritenuto idoneo a monitorare le prestazioni del Cliente.

8.27 L'Azienda si impegna a dare tempestiva evasione alle richieste di ICB Quality.

8.28 Gli oneri relativi alle valutazioni indicate in 8.25 rimangono a totale carico di ICB Quality, eccezion fatta per i costi direttamente o indirettamente sostenuti dal Cliente per evadere le richieste formulate dall'Istituto e per attuare le eventuali conseguenti disposizioni che ICB Quality impartirà all'Azienda.

8.29 ICB Quality può effettuare verifiche ispettive con preavviso minimo presso il Cliente quando sia necessario:

- ✓ indagare su reclami o segnalazioni ricevuti sul suo conto;
- ✓ indagare su evidenze – raccolte sul mercato – di non conformità alla normativa o alla regolamentazione cogente di riferimento del suo sistema di gestione per la qualità, ovvero di suoi prodotti o servizi, oppure di sue inadempienze contrattuali verso ICB Quality;
- ✓ verificare le conseguenze di sue variazioni organizzative;
- ✓ svolgere attività di *follow up* in relazione ad una certificazione sospesa o ridotta come scopo.

8.30 In tal caso il Cliente è avvisato il giorno calendario precedente l'inizio dell'*audit*, conserva la facoltà di ruscare i membri del GVI, inclusi gli eventuali osservatori al seguito, ma non può chiedere una variazione della data indicata dall'Istituto, nemmeno come conseguenza implicita nell'esercizio della facoltà predetta.

8.31 ICB Quality – d'accordo ove applicabile con la competente Autorità e l'Ente di Accreditamento – si impegna nel caso ad utilizzare *auditor* che già siano stati impiegati in Azienda e per i quali non siano state formulate dal Cliente obiezioni, né preliminarmente alla visita, né successivamente ad essa.

8.32 Gli oneri delle verifiche indicate sono a totale carico di ICB Quality qualora esse non evidenzino criticità per l'attendibilità della certificazione; altrimenti, sono addebitate all'Azienda sulla base del **PU-03 Tariffario** in vigore alla data della loro effettuazione.

8.33 L'Azienda certificata si impegna a trasmettere ad ICB Quality con frequenza almeno annuale una sintesi sullo stato di soddisfazione dei propri clienti e delle parti interessate circa i prodotti forniti ed i servizi erogati.

8.34 L'Azienda si impegna a supportare ICB Quality nelle indagini sul valore della certificazione così come percepito dal mercato, in particolare diffondendo tra i propri clienti e parti interessate i fogli informativi ed i questionari che l'Istituto periodicamente invierà.

8.35 Nel caso in cui l'Azienda, concluso il primo ciclo di certificazione e a seguito della verifica di rinnovo, dimostri un'elevata affidabilità e robustezza del proprio sistema di gestione, nonché dimostri che le proprie verifiche ispettive interne siano condotte in conformità della norma ISO 19011, ICB Quality può decidere di adottare la procedura di sorveglianza avanzata (**vedere MD 03 IAF Mandatory Document for Advanced Surveillance and Recertification Audit**), e di svolgere le proprie attività di verifica basandosi sulle evidenze fornite dall'azienda durante lo svolgimento della propria verifica ispettiva interna.

8.36 Nel caso in cui, una volta adottata la procedura di sorveglianza avanzata, i requisiti di cui al paragrafo 8.35 vengano meno, la durata e la frequenza degli audit potrebbero aumentare, implicando l'onere costi aggiuntivi derivanti a carico del cliente.

8.37 Se l'Azienda dispone delle infrastrutture e delle tecnologie adeguate allo svolgimento di audit in remoto (per esempio, l'uso di piattaforme *cloud*, strumenti per la comunicazione interattiva via web, videoconferenza) ICB Quality può svolgere parte delle attività di verifica adottando la tecnica di auditing in remoto (CAAT – Computer assisted Auditing Techniques; **rif IAF MD 4 Mandatory document for the use of Computer**



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

Assisted Auditing Techniques ("CAAT") for Accredited Certification of Management Systems). Tale evenienza è valutata per singolo caso e comunque non è applicabile in prima certificazione.

9. Sospensione della certificazione

9.1 ICB Quality provvede a sospendere la validità della certificazione nei seguenti casi:

- mancata risoluzione da parte dell'Azienda, nei modi e nei tempi concordati, delle non conformità emerse nel corso delle visite ispettive, o inefficacia dell'azione intrapresa;
- sostanziale inefficacia del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda nell'assicurare i risultati attesi, in particolare – ma non esclusivamente – la conformità ai requisiti della norma **UNI EN ISO 9001:2015¹ Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti** o degli applicabili regolamenti cogenti;
- reclami da parte del mercato, ripetuti o comunque tali da evidenziare quanto sopra;
- notifiche o sanzioni all'Azienda, da parte della Pubblica Amministrazione, in relazione a sue violazioni di requisiti cogenti;
- indagini o procedimenti giudiziari inerenti i processi, i prodotti od i servizi compresi nello scopo di certificazione del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda;
- mancato pagamento delle competenze spettanti all'Istituto;
- violazione degli impegni contrattuali definiti in questo regolamento;
- uso improprio del certificato, del logo dell'Istituto o del logo dell'Ente di Accreditamento;
- rinvio sistematico delle verifiche programmate (di sorveglianza o supplementari);
- rinvio di una verifica con preavviso minimo, anche se come conseguenza necessaria dell'esercizio della facoltà di ruscare uno o più membri del GVI;
- evidenza di criticità (es., variazioni organizzative, variazione di sedi, introduzione di nuovi metodi o processi, cambio di titolarità nella responsabilità di funzioni chiave, segnalazioni dal mercato, situazioni rilevate direttamente dall'Istituto sul mercato, ecc.) che possano compromettere la confidenza sulla conformità o sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità dell'Azienda;
- mancato adeguamento da parte dell'Azienda alle modifiche dei requisiti di certificazione;
- variazione significativa degli applicabili requisiti cogenti successivamente alla data dell'ultima verifica effettuata;
- richiesta del Cliente.

9.2 La sospensione è notificata per iscritto all'Azienda da ICB Quality, indicando la data di effetto e le condizioni ed i tempi per il reintegro della certificazione, che sarà subordinato all'accertamento da parte di ICB Quality – se necessario anche mediante verifica ispettiva supplementare all'uopo pianificata – del superamento di quelle situazioni che ne hanno determinato la sospensione. Il periodo massimo di sospensione è di mesi 6.

9.3 Lo stato di sospensione della certificazione è reso pubblico da ICB Quality mediante annotazione in **EL-01 Elenco delle aziende certificate**.

9.4 L'Azienda deve provvedere ad informare i suoi clienti (acquisiti e potenziali) dell'avvenuta sospensione della certificazione, e del fatto che la conformità del suo sistema di gestione per la qualità non può essere ritenuta attendibile successivamente alla data della più recente delibera di concessione, mantenimento, rinnovo o reintegro della certificazione da parte della Commissione di Certificazione.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

9.5 Il mancato soddisfacimento delle condizioni richieste per il reintegro entro i termini stabiliti comporta la revoca della certificazione.

9.6 Durante il periodo di sospensione della certificazione, l'Azienda deve astenersi dall'utilizzare la certificazione, il certificato, il logo di ICB Quality ed il logo dell'Ente di Accreditamento.

9.7 Il reintegro della certificazione è comunicato all'Azienda per iscritto da ICB Quality ed ha effetto dalla data della delibera da parte della Commissione di Certificazione.

9.8 In nessun caso, dopo che l'Azienda abbia ottenuto il reintegro, la durata del ciclo di certificazione può essere estesa oltre la sua scadenza naturale, così come indicato sul certificato.

9.9 Nel periodo di sospensione è mantenuto l'obbligo per l'Azienda di corrispondere ad ICB Quality le quote contrattualmente stabilite.

9.10 La sospensione è revocata solo quando ICB Quality abbia accertato la completa risoluzione dei problemi rilevati, che avevano causato la sospensione stessa.

9.11 Le spese relative alle verifiche conseguenti sono a totale carico dell'Azienda e sono determinate da ICB Quality sulla base del **PU-03 Tariffario** in vigore alla data della loro effettuazione.

10. Revoca della certificazione

10.1 ICB Quality provvede a revocare la certificazione nei seguenti casi:

- mancato adeguamento da parte dell'Azienda, nei modi e nei tempi previsti, alle condizioni richieste per il reintegro a seguito di una sospensione della certificazione;
- recidiva nel provvedimento di sospensione della certificazione per motivi sostanzialmente identici;
- rifiuto da parte del Cliente dei valutatori della competente Autorità o dell'Ente di Accreditamento, in accompagnamento al gruppo di valutazione di ICB Quality in occasione delle verifiche in Azienda¹²;
- rinvio di una verifica con preavviso minimo, anche se come conseguenza necessaria dell'esercizio della facoltà di ricusare uno o più membri del GVI, in condizione di sospensione della certificazione;
- revoca all'autorizzazione al trattamento dei dati da parte dell'Azienda;
- specifica richiesta del Cliente;
- risoluzione anticipata del contratto;
- fallimento o liquidazione dell'Azienda;
- mancato pagamento delle competenze dovute all'Istituto ovvero 75 giorni dalla data di scadenza della fattura.

10.2 La revoca della certificazione è notificata per iscritto all'Azienda da ICB Quality, con indicazione della data di effetto.

¹² Fatto salvo il diritto di ricusare formalmente, fornendone adeguata motivazione ed entro i termini stabiliti, una o più delle persone indicate dall'Autorità o dall'Ente di accreditamento, così come previsto in questo regolamento.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

10.3 La revoca della certificazione è resa pubblica da ICB Quality mediante annotazione in **EL-01 Elenco delle aziende certificate** e comunicata all'ente accreditante.

10.4 L'Azienda alla quale sia stata revocata la certificazione deve:

- cessare l'uso del certificato;
- cessare l'uso del logo di ICB Quality e di quello dell'Ente di Accreditamento;
- eliminare ogni riferimento alla certificazione nei suoi documenti, nelle sue presentazioni e nelle sue trattative.

10.5 L'Azienda deve provvedere ad informare i suoi clienti (acquisiti e potenziali) dell'avvenuta revoca della certificazione, della data di effetto e del fatto che la conformità del suo sistema di gestione per la qualità non può essere ritenuta attendibile successivamente alla data della più recente delibera di concessione, mantenimento, rinnovo o reintegro della certificazione.

10.6 L'Azienda che – dopo la revoca – intenda nuovamente accedere alla certificazione può presentare domanda seguendo lo stesso *iter* previsto per una nuova certificazione, ma solo dopo che:

- sia trascorso almeno un anno dalla data della comunicazione di revoca della certificazione;
- abbia dimostrato l'efficacia delle correzioni e delle azioni correttive e preventive poste in essere.

10.7 Qualora l'Ente di Accreditamento revochi ad ICB Quality l'accreditamento per lo specifico settore, l'Azienda – previo informazione e richiesta scritta da parte dell'Istituto – dovrà restituire ad ICB Quality il certificato recante il logo dell'Ente di Accreditamento, ed a sua scelta potrà:

- rescindere anticipatamente e senza ulteriori oneri il contratto di certificazione con ICB Quality, nel qual caso la certificazione è revocata *tout court* con le implicazioni sopra evidenziate;
- continuare il contratto fino alla sua naturale scadenza, nel qual caso ICB Quality provvederà a rilasciare un certificato non coperto da accreditamento e l'Azienda dovrà astenersi dall'utilizzare il logo dell'Ente di Accreditamento.

10.8 Nel caso di revoca della certificazione, inclusa la rinuncia alla certificazione da parte del Cliente, l'Azienda è comunque tenuta a corrispondere ad ICB Quality l'importo delle verifiche di sorveglianza, di rinnovo o supplementari già effettuate, nonché di quelle già pianificate ma non ancora effettuate.

11. Uso della certificazione e del logo

11.1 L'Azienda certificata ha il diritto di:

- utilizzare sulla propria carta intestata e nei documenti relativi ai prodotti ed ai servizi compresi nello scopo della certificazione il logo di ICB Quality e quello dell'Ente di Accreditamento (ACCREDIA), in relazione alla certificazione ottenuta¹³;
- dare pubblicità della certificazione, purché sia veritiera e completa dei relativi dati (norma e pertinenti regolamenti cogenti di riferimento, unità operative, scopo, limitazioni, ecc.).

11.2 Il logo di ICB Quality e quello dell'Ente di Accreditamento (ACCREDIA) non possono essere riportati su prodotti, imballi primari o comunque essere usati in modo tale da trarre in inganno il consumatore o l'utente, che li potrebbe equivocare come marchi di certificazione del prodotto o del servizio, anziché del sistema aziendale di gestione per la qualità.

¹³ Nel caso di documentazione inerente il prodotto o il servizio, l'Azienda deve esplicitare che la certificazione si riferisce al suo sistema di gestione per la qualità, e non invece al prodotto o al servizio stessi.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

11.3 Per l'uso dei loghi su imballi secondari, l'Azienda deve ottenere la preventiva autorizzazione scritta di ICB Quality e fornire evidenza sulle modalità di utilizzo.

11.4 Il logo di ICB Quality è riportato in figura 1; integrato con i riferimenti alla normativa di base per la certificazione ed al numero del certificato, deve essere utilizzato rispettandone le proporzioni, nei limiti di una dimensione massima di 6 cm x 4,5 cm, ed i colori; può tuttavia essere riprodotto in bianco e nero rispettando la tonalità dei grigi.



UNI EN ISO 9001:2015

Certificato n. xxxx

Figura 1: Logo di ICB Quality

11.5 Il logo del ACCREDIA (Ente di Accreditamento di ICB Quality) può essere utilizzato in abbinamento a quello di ICB Quality soltanto per le certificazioni che rientrano nello scopo dell'accREDITAMENTO ed in corso di validità dello stesso.

11.6 Il logo di ACCREDIA può essere utilizzato soltanto in abbinamento al logo di ICB Quality, utilizzando la disposizione di figura 2, rispettando le proporzioni – nell'ambito delle dimensioni massime indicate – ed i colori; può tuttavia essere riprodotto in bianco e nero rispettando la tonalità dei grigi.

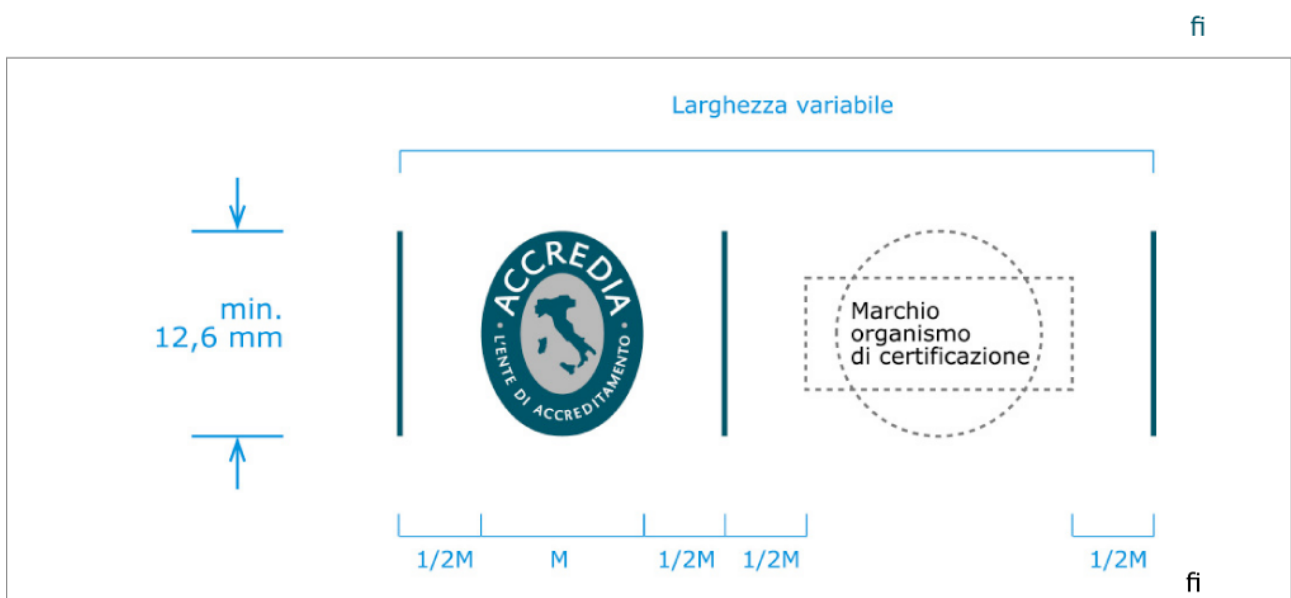


Figura 2: Logo congiunto ICB Quality e ACCREDIA



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

11.7 Il logo congiunto ICB Quality e ACCREDIA deve comunque essere integrato con i riferimenti alla normativa di base per la certificazione ed al numero del certificato da riportare soltanto sotto il logo di ICB Quality, così come indicato in figura 1. In alternativa alla soluzione grafica di cui sopra (marchio Accredia in abbinamento al marchio di ICB Quality), è consentito di apporre, nelle immediate adiacenze del marchio ICB Quality (in basso, in alto o lateralmente) la scritta (bilingue o monolingue):

Organismo accreditato da ACCREDIA

Body accredited by ACCREDIA

11.8 La certificazione è riservata all'Azienda ed alle sedi menzionate sul certificato e non è trasferibile, eccettuato il caso di cessione, trasformazione, fusione, scissione, conferimento di un ramo dell'Azienda certificata e previo autorizzazione scritta di ICB Quality.

11.9 Nel caso sopra citato l'Azienda deve inviare una tempestiva comunicazione scritta ad ICB Quality; il mancato adempimento può comportare la sospensione o la revoca della certificazione.

11.10 Nel caso predetto, inoltre, ICB Quality può condurre verifiche ispettive supplementari per accertare la sussistenza della conformità del sistema aziendale di gestione per la qualità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015¹ Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti** ed alla applicabile regolamentazione cogente, nonché la sua persistente efficacia; gli oneri conseguenti saranno totalmente a carico dell'Azienda.

11.11 Qualora l'Azienda certificata intenda modificare lo scopo o l'estensione della certificazione, deve formulare richiesta formale ad ICB Quality tramite il modulo **MD-DA Domanda di accesso al Servizio di Certificazione** o comunque fornire le informazioni previste dal modulo anche in altra forma (es. mail).

11.12 ICB Quality effettua controlli periodici, in particolare ma non esclusivamente durante le visite di sorveglianza, circa il corretto uso da parte dell'Azienda della certificazione, del certificato, del proprio logo¹⁴ e del logo dell'Ente di accreditamento; l'uso scorretto può comportare la sospensione o la revoca della certificazione.

11.13 L'Azienda deve cessare immediatamente l'uso dei loghi e del certificato non appena il certificato sia scaduto o abbia ricevuto da ICB Quality notifica scritta dei provvedimenti di sospensione o di revoca della certificazione.

11.14 È considerato uso scorretto della certificazione e del logo, quando essi siano utilizzati:

- dando adito a false interpretazioni, quali la certificazione di prodotto o la certificazione del sistema aziendale di gestione per la qualità in ambiti diversi dalla sua applicabilità e scopo;
- prima che la certificazione sia stata concessa;
- dopo che la certificazione sia stata sospesa o revocata;
- dopo che la certificazione sia scaduta, in assenza di rinnovo, o sia stata trasferita ad altro Organismo di Certificazione;
- dopo che l'Azienda abbia formalmente rinunciato alla certificazione;

¹⁴ Il logo di ICB Quality e quello dell'Ente di Accreditamento sono di proprietà dei rispettivi enti e sono protetti legalmente da contraffazioni, uso scorretto ed abuso.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

- quando il logo del ACCREDIA sia utilizzato in modi diversi da quanto indicato in questo regolamento o relativamente ad una certificazione per la quale non sia in corso di validità l'accreditamento di ICB Quality da parte dell'Ente di Accreditamento;
- quando il riferimento alla certificazione, il logo di ICB Quality o quello del ACCREDIA siano utilizzati in modo difforme da quanto stabilito in questo regolamento.

11.15 Nel caso di uso scorretto della certificazione o del logo, ICB Quality, oltre ad adottare i provvedimenti di sospensione o di revoca della certificazione, può altresì intraprendere azione legale nei confronti dell'Azienda a tutela del buon nome suo, dell'Ente di Accreditamento e della credibilità del sistema di certificazione¹⁵.

11.16 Nel caso di uso scorretto della certificazione o del logo, ICB Quality può altresì intraprendere ogni azione ritenuta necessaria, inclusa la pubblicazione a stampa a spese dell'Azienda, di opportuni messaggi informativi, a tutela del mercato, dei consumatori e degli utenti²⁶.

11.17 In caso di riduzione dello scopo di certificazione, l'Azienda deve tempestivamente riesaminare ed emendare tutti i suoi riferimenti alla certificazione, in modo da riflettere correttamente il nuovo scopo di certificazione, ridotto rispetto al precedente.

11.18 In tale evenienza l'Azienda deve altresì informare i suoi clienti (acquisiti e potenziali), nonché la competente Autorità ove applicabile, dell'avvenuta riduzione dello scopo della certificazione e della relativa data di effetto.

12. Ricorsi e reclami

12.1 L'Azienda e le altre parti interessate hanno facoltà di presentare ricorso avverso le decisioni di ICB Quality; il ricorso è ammissibile se:

- perviene ad ICB Quality entro sessanta giorni calendario dalla data del documento al quale si riferisce;
- è inerente ad una decisione presa dall'Istituto nell'ambito dell'*iter* certificativo;
- contiene il riferimento al documento ICB Quality interessato e la motivazione, comprensiva di eventuali elementi documentali di supporto;
- è indirizzato al Amm.Unico o al Direttore Generale di ICB Quality per iscritto, tramite raccomandata A/R o PEC.

12.2 Il ricorso è gestito da ICB Quality in accordo a procedura documentata, esclusivamente e completamente in forma scritta; qualora esso non sia ammissibile, la comunicazione è gestita – secondo procedura documentata – come un reclamo.

12.3 Il ricorso è esaminato e risolto dal Direttore Generale di ICB Quality¹⁶, dopo avere eventualmente chiesto indicazioni in merito al Comitato di Salvaguardia¹⁷.

¹⁵ Analoga azione può essere intrapresa dal ACCREDIA – indipendentemente da ICB Quality – in accordo con quanto indicato in **RG-09 Regolamento per l'utilizzo del marchio di accreditamento ACCREDIA**.

¹⁶ Dal Amm.Unico, quando il ricorso riguardi decisioni del Direttore Generale.

¹⁷ In particolare, il ricorso è sottoposto all'esame del Comitato di Salvaguardia, perché fornisca indicazioni generali in merito alla gestione di situazioni analoghe, ogni volta che il deliberante non abbia elementi sufficienti (es., prescrizioni scritte e non ambigue di norme, regolamenti cogenti, regolamenti dell'Istituto, precedenti delibere in situazioni analoghe, ecc.) per poter decidere in modo oggettivo, ripetibile e riproducibile, quindi in modo tale da assicurare l'imparzialità dell'Istituto.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

12.4 RECLAMI

Ogni parte interessata ha il diritto e la facoltà di inoltrare un reclamo relativamente al comportamento di ICB e dei suoi clienti. L'Istituto ha messo a disposizione una casella di posta elettronica gestita da un ente terzo che garantisce la gestione e l'archiviazione del reclamo.

13. Modifiche del regolamento o delle norme

13.1 Il presente regolamento è soggetto a modifiche che possono essere di origine normativa (es. ISO), legislativa (leggi e decreti) o gestionale (strategie e decisioni di ICB). In tutti i casi il regolamento è inviato a tutte le aziende certificate attive (incluse quelle in sospensione).

13.2 ICB Quality, se il caso, comunica alle aziende i tempi necessari perché esse possano adeguarsi alle modifiche, la data di inizio per la loro validità ed i relativi costi.

13.3 ICB Quality ha l'obbligo di procedere, in relazione a quanto sopra, senza creare discriminazione alcuna tra tutte le aziende interessate.

13.4 L'Azienda ha la facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni, nei modi e nei tempi indicati da ICB Quality, o di rinunciare alla certificazione senza alcun ulteriore onere a suo carico.

13.5 In deroga parziale di quanto stabilito in 10.8, l'Azienda, quando rinunci alla certificazione a seguito di modifiche regolamentari che non intende accettare, è esentata dal corrispondere ad ICB Quality l'importo delle verifiche di sorveglianza, di rinnovo o supplementari già pianificate dall'Istituto, ma non ancora effettuate.

L'Azienda è comunque tenuta corrispondere ad ICB Quality l'importo delle verifiche di sorveglianza, di rinnovo o supplementari già effettuate.

13.6 In assenza di una comunicazione scritta del Cliente in senso contrario, inviata in modo documentato entro trenta giorni dalla ricezione della suddetta comunicazione di ICB Quality, la modifica regolamentare si riterrà tacitamente accettata dall'Azienda.

13.7 Qualora l'Azienda decida per il mantenimento della certificazione, ICB Quality provvede ad accertare la sua conformità alle nuove prescrizioni normative e regolamentari, utilizzando se possibile l'occasione di una verifica ispettiva di sorveglianza o di rinnovo già programmata, altrimenti disponendo per una verifica ispettiva supplementare¹⁸.

13.8 Qualora l'Azienda non si adegui alle modifiche nei modi e nei tempi previsti, ICB Quality richiede l'avvio di correzioni e di azioni correttive; in assenza della loro attuazione, si applicano i citati provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione.

13.9 Le eventuali variazioni delle tariffe sono considerate e gestite come modifiche regolamentari e sono gestite nei modi sopra indicati.

¹⁸ Le spese per la verifica supplementare sono a totale carico dell'Azienda e sono calcolate sulla base del **PU-03 Tariffario** in vigore alla data della sua effettuazione.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

13.10 Ai sensi del Codice Civile nessuna variazione regolamentare o tariffaria¹⁹ potrà modificare, senza un esplicito e documentato accordo tra le parti, i termini di un contratto in essere fino alla sua scadenza.

Qualora l'Azienda imponga ad ICB Quality il rispetto delle condizioni in essere, l'Istituto si atterrà ad esse fino alla scadenza del contratto, ma informerà per conoscenza la competente Autorità e l'Ente di Accreditamento.

14. Condizioni particolari per la certificazione di un Gruppo di Aziende

14.1 Aziende di diversa proprietà possono fare parte dello stesso Gruppo.

14.2 Il Cliente (Capogruppo) si impegna – dandone evidenza con documenti di valenza contrattuale – che:

- tutte le Aziende del Gruppo attuano lo stesso sistema aziendale di gestione per la qualità, utilizzando lo stesso Manuale Qualità e le stesse procedure emesse dalla Capogruppo;
- la Capogruppo ha la responsabilità della – e provvede alla – gestione centralizzata del sistema di gestione per la qualità di tutte le Aziende del Gruppo;
- tutte le Aziende del Gruppo attuano gli stessi processi (o un sottoinsieme di tali processi) per l'erogazione di prodotti o servizi analoghi;
- la Capogruppo e ciascuna Azienda – salvo esplicita indicazione della limitazione da parte di ICB Quality – si impegnano a far propri i rilievi, le richieste di correzione e di azione correttiva, nonché le decisioni dell'Istituto, inclusi quindi i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, indipendentemente dall'Azienda ove nello specifico siano maturati.

14.3 La domanda di certificazione deve essere formulata ad ICB Quality utilizzando il modulo **MD-DA Domanda di accesso al Servizio di Certificazione** dalla Capogruppo e – anche in tempi successivi – da ciascuna delle Aziende del Gruppo.

14.4 ICB Quality finalizza un contratto con la Capogruppo e con ciascuna delle Aziende del Gruppo in accordo con questo regolamento, tenendo conto ai fini economici ed operativi della loro appartenenza allo stesso Gruppo.

14.5 ICB Quality esegue una sola verifica documentale, a livello di Capogruppo, e verifica poi presso ciascuna Azienda del Gruppo che essa effettivamente utilizzi la stessa documentazione di riferimento per il suo sistema di gestione per la qualità.

14.6 ICB Quality pianifica le verifiche ispettive a livello di Gruppo nel rispetto dei requisiti di **IAF MD 1:2018, Issue 1 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System operated by Multi-Sites Organization**.

14.7 ICB Quality effettua una verifica ispettiva iniziale (o di rinnovo)²⁰ presso la Capogruppo e presso un campione scelto a caso delle altre Aziende del Gruppo, corrispondente alla radice quadrata del numero delle stesse, arrotondata all'intero superiore²⁶.

¹⁹ Ad eccezione delle eventuali verifiche supplementari, che sono quotate sulla base del **PU-03 Tariffario** in vigore alla data della loro effettuazione.

²⁰ Nel caso della verifica di rinnovo, è applicato – prima dell'arrotondamento – un fattore di riduzione pari a 0,8. La durata della verifica iniziale o di rinnovo – a livello di singola Azienda – può essere ridotta rispetto alle prescrizioni di **IAF MD 5:2015, Issue 2 IAF Mandatory Document for Duration of QMS and EMS Audits**, tenuto conto della ripetitività dei processi e dello stato di maturità del sistema di gestione per la qualità nei vari siti oggetto di verifica ispettiva, in particolare per quanto concerne la loro capacità di provvedere efficacemente alla tenuta sotto controllo dei processi, alla tempestiva identificazione delle non conformità o criticità, all'efficace attuazione delle necessarie correzioni ed azioni correttive o preventive.



Regolamento per la certificazione dei sistemi aziendali di gestione

RG-01
Ed. 2 - Rev. 15
2018.09.08

14.8 ICB Quality effettua un numero di verifiche di mantenimento sufficiente per coprire ogni anno la Capogruppo ed un campione statisticamente significativo di altre Aziende del Gruppo interessate dalla certificazione, scelto a caso e corrispondente alla radice quadrata del loro numero, moltiplicato per 0,6 ed arrotondato all'intero superiore²¹.

14.9 Il Cliente non può chiedere la sostituzione di Aziende nel campione selezionato da ICB Quality.

14.10 La delibera – e la relativa ratifica – di concessione, mantenimento, estensione, riduzione, rinnovo, sospensione e revoca della certificazione è fatta da ICB Quality, nei modi indicati in questo regolamento, individualmente per la Capogruppo e per ciascuna Azienda del Gruppo, tenendo tuttavia conto delle registrazioni disponibili relative alla Capogruppo ed a tutte le altre Aziende del Gruppo.

14.11 La Capogruppo e ciascuna delle Aziende del Gruppo devono perciò esplicitare in sede di domanda di certificazione e di contratto con ICB Quality che esse autorizzano l'estensione del perimetro di riservatezza all'intero Gruppo.

14.12 ICB Quality rilascia la certificazione e la relativa attestazione (certificato) individualmente alla Capogruppo ed a ciascuna delle Aziende del Gruppo che l'abbiano richiesta e ne soddisfino i requisiti.

14.13 La Capogruppo deve produrre evidenza oggettiva dell'efficacia della gestione centralizzata del sistema di gestione per la qualità di tutte le Aziende del Gruppo, in particolare per quanto concerne l'estensione all'intero Gruppo del trattamento delle correzioni e delle azioni correttive richieste da ICB Quality a livello di Capogruppo o di singola Azienda del Gruppo.

15. Utilizzo di altri organismi di certificazione per le attività di verifica (out sourcing)

ICB Quality ha facoltà di utilizzo di altri organismi di certificazione per lo svolgimento delle attività di pianificazione e conduzione delle verifiche ispettive (sia documentali che in situ) nel caso di particolari necessità organizzative.

Il rapporto contrattuale rimane comunque tra il cliente ed ICB Qualità srl, la quale mantiene la responsabilità sulla decisione in merito alla certificazione.

16. Verifiche ispettive con breve o brevissimo preavviso

ICB Quality si riserva la facoltà di compiere verifiche presso il cliente o suoi siti temporanei con breve o brevissimo preavviso nel caso ci sia giustificato motivo di inattendibilità della certificazione rilasciata. I costi sono a carico del cliente.

²¹ Con la condizione tuttavia che, ad eccezione della Capogruppo che è visitata ogni volta e di un 25% del campione che deve essere determinato a caso, un'Azienda già visitata non sia rivisitata prima di avere esaurito il ciclo di visite presso tutte le altre. Il campione, salvo che per un 25% che deve essere determinato a caso, può tuttavia essere modificato dal Responsabile Certificazione in funzione delle indicazioni fornite dalla Commissione di Certificazione o delle evidenze raccolte con il monitoraggio delle prestazioni delle Aziende coperte da certificazione.