



REGOLAMENTO

per la concessione e il mantenimento della

CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI

GESTIONE PER LA QUALITÀ

INDICE

- Art. 1 - Scopi di ICILA S.r.l.
- Art. 2 - Oggetto del Regolamento
- Art. 3 - Condizioni generali
- Art. 4 - Procedura per la Certificazione
- Art. 5 - Validità
- Art. 6 - Sorveglianza
- Art. 7 - Rinnovo della Certificazione
- Art. 8 - Variazione/Estensione del campo di validità
- Art. 9 - Modifica delle norme
- Art. 10 - Diritti e doveri dell'Organizzazione certificata
- Art. 11 - Sospensione
- Art. 12 - Revoca
- Art. 13 - Rinuncia
- Art. 14 - Riservatezza
- Art. 15 - Tariffe
- Art. 16 - Uso del certificato e dei marchi
- Art. 17 - Reclami, Ricorsi, Controversie
- Art. 18 - Legge applicabile

Per presa visione ed accettazione da parte dell'Organizzazione:

Timbro dell'Organizzazione _____

Nome del legale Responsabile _____

Firma del legale Responsabile _____

Data: _____

*N.B. Il testo evidenziato con una barra laterale destra indica una parte cambiata rispetto alla precedente revisione.
Non è prevista alcuna evidenziazione per le parti che vengono eliminate.*

Articolo 1 - SCOPI DI ICILA S.r.l.

ICILA S.r.l. (di seguito chiamata ICILA) è una Società che opera con lo scopo principale di formulare e amministrare la concessione e il controllo dei certificati attestanti la conformità di sistemi di gestione, prodotti, processi e servizi di Organizzazioni, di qualunque tipo e struttura, alle normative nazionali e internazionali relative a qualità, ambiente, sicurezza, etica e forestale. ICILA è organizzata conformemente alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2006 (Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione) ed alle indicazioni dell'Organismo di Accreditamento.

Obiettivo della certificazione dei Sistemi Qualità per la Qualità (di seguito denominati SGQ) è quello di dare, con un adeguato livello di fiducia e attraverso lo strumento degli audit, una garanzia indipendente che l'Organizzazione opera conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

ICILA non fornisce servizi di consulenza.

Articolo 2 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento, approvato dal Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità di ICILA, definisce la procedura istituita per consentire ad ICILA di effettuare la certificazione e il conseguente mantenimento dei SGQ delle Organizzazioni.

Articolo 3 - CONDIZIONI GENERALI

Possono accedere alla certificazione tutte le organizzazioni, di qualunque tipo e struttura senza discriminazione alcuna.

Per Organizzazione si intende: gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, ovvero loro parti o combinazioni, associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale e amministrativa.

I requisiti specifici che una Organizzazione deve possedere per l'ammissione all'iter certificativo sono descritti di seguito.

3.1 - Requisiti per la certificazione dei SGQ

Un'Organizzazione, per accedere alla certificazione, deve garantire:

- accettazione di quanto stabilito nel presente Regolamento; a tale scopo ICILA ne farà pervenire all'Organizzazione una copia, che dovrà essere firmata per accettazione e siglata in ogni pagina dal legale rappresentante dell'Organizzazione e restituita ad ICILA insieme alla domanda di certificazione.
- disponibilità di un SGQ, rispondente alla norma UNI EN ISO 9001:2000 e alle eventuali leggi e prescrizioni cogenti esistenti per ciascuna tipologia di prodotti/processi/servizi.
- descrizione del SGQ in un apposito documento detto "Manuale Qualità"; il Manuale deve riportare anche il campo di applicazione del SGQ, nonché dettagli sulle eventuali esclusioni e le relative giustificazioni e una descrizione delle interazioni tra i processi del SGQ. La descrizione riportata nel Manuale deve essere tale da non rendere necessaria la lettura di altri documenti (es. procedure, istruzioni) per comprendere le attività i processi coperti dal SGQ. Il Manuale deve contenere anche l'organigramma non nominativo e l'elenco delle procedure del SGQ

ICILA potrà richiedere a sua discrezione anche altri documenti, oltre a quelli indicati in precedenza, giudicati importanti ai fini della valutazione del SGQ.

Articolo 4 - PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE

4.1 - Presentazione della domanda di certificazione

L'Organizzazione che intende conseguire la certificazione del proprio SGQ deve presentare a ICILA :

- l'apposito modulo di domanda debitamente compilato;
- una copia del presente Regolamento ICILA, firmato per accettazione e siglato in ogni pagina dal legale rappresentante;
- il certificato di iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura o documento equivalente attestante l'entità giuridica dell'Organizzazione in data recente (con la situazione corrente), in originale o in fotocopia ;
- un documento comprovante l'effettuazione di un versamento a favore di ICILA per registrazione e esame della domanda (con riferimento a quanto previsto dal preventivo in vigore al momento);
- estremi della banca d'appoggio (Agenzia, CAB, ABI, c/c)
- tutte le informazioni ritenute necessarie da ICILA per consentire il riesame della domanda

La procedura di certificazione decorre dalla data di accettazione della domanda e può concludersi, dopo esecuzione delle opportune fasi, con la certificazione e successivo invio di un programma per il mantenimento della certificazione, oppure con il decadimento della domanda (vedere par. 5.1) nel caso in cui non vengano svolte le fasi necessarie.

La pratica di certificazione non ha scadenza e può essere chiusa con il decadimento della domanda (vedere par. 5.1), la rinuncia o la revoca del Certificato

La lingua adottata è quella italiana. Altre lingue possono essere accettate previo accordo con ICILA.

Per la certificazione di Organizzazioni estere valgono le stesse condizioni prescritte alle Organizzazioni nazionali, salvo disposizioni particolari relative al rispetto di accordi presi da ICILA in campo internazionale.

4.2 - Istruzione della pratica per la concessione della certificazione

Al ricevimento della domanda e della relativa documentazione ICILA provvede a registrarla e ne prende carico, provvede inoltre :

- ad effettuare un riesame della domanda ;
- a comunicare all'Organizzazione l'accettazione della domanda o le eventuali ragioni della sua mancata accettazione;
- a concordare con l'Organizzazione l'iter dell'audit iniziale di certificazione;
- a comunicare i nominativi del Gruppo di Audit, cui l'Organizzazione esprime il proprio gradimento con diritto di richiederne la sostituzione a fronte di fondati motivi entro sette giorni dalla data di conduzione dell'audit;
- ad effettuare una sola visita di pre-audit, se richiesta, per raccogliere elementi sulla struttura organizzativa dell'Organizzazione e sul suo livello di preparazione, i risultati di tale pre-audit non saranno oggetto di controllo e non influiranno sull'audit iniziale di certificazione

- ad effettuare l'audit iniziale di certificazione e a redigere il relativo rapporto.

4.3 – Audit iniziale di certificazione

L'audit iniziale di certificazione viene condotto in due fasi (Audit di Fase 1 ed Audit di Fase 2) in accordo ai piani di audit precedentemente trasmessi all'Organizzazione e riportanti le finalità, le modalità di conduzione, gli aspetti logistici, i ruoli e le responsabilità dei componenti il gruppo di audit.

Il tempo massimo che può intercorrere tra l'audit di Fase 1 e l'audit di fase 2 è di 6 (sei) mesi. Trascorso tale periodo l'Organizzazione che intende proseguire l'iter di certificazione deve ripetere dal principio l'audit iniziale di certificazione.

Prima di procedere con le attività di audit viene svolta una riunione di apertura nella quale vengono confermati i piani di audit, confermati i canali di comunicazione, viene presentata la procedura di valutazione e la classificazione dei rilievi, viene confermata la riservatezza dell'intero gruppo di audit. Al termine dell'audit viene svolta una riunione di chiusura nella quale vengono presentate le conclusioni dell'audit e forniti chiarimenti in merito ai rilievi ed alle azioni successive all'audit.

L'audit di Fase 1 viene eseguito per:

- verificare l'adeguatezza della documentazione del SGQ
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito ed ottenere le opportune informazioni dal personale dell'Organizzazione al fine di stabilirne il grado di preparazione per l'audit di Fase 2
- riesaminare lo stato e la comprensione dei requisiti della norma di riferimento con particolare attenzione alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del SGQ
- raccogliere informazioni necessarie alla convalida del campo di applicazione del SGQ e la conformità ai requisiti cogenti applicabili
- riesaminare l'assegnazione di risorse e concordare con il cliente i dettagli per l'audit di Fase 2
- mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Fase 2 acquisendo una sufficiente conoscenza del SGQ e delle attività del cliente
- valutare se gli audit interni e il riesame da parte della Direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di applicazione del SGQ fornisca evidenza che il cliente è pronto per l'audit di Fase 2

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra riportati almeno un parte dell'audit di Fase 1 deve essere condotto presso la/le sede/i del cliente.

Le risultanze dell'audit di Fase 1 vengono documentate e comunicate al cliente compresa l'identificazione di eventuali anomalie.

L'analisi da parte di ICILA delle risultanze dell'audit di Fase 1 può portare alla ridefinizione dei tempi di audit inizialmente previsti per l'audit di Fase 2 e, conseguentemente, tale situazione porterà alla riemissione di una nuova offerta economica

Non è possibile procedere con l'audit di Fase 2 nel caso in cui, durante l'audit di Fase 1, vengano riscontrate le seguenti anomalie non risolte dal cliente:

- la documentazione del SGQ non risulta adeguata e non rispondente a quanto richiesto al punto 3.1 del presente regolamento
- non sono stati pianificati ed eseguiti gli audit interni e il riesame da parte della Direzione
- sono stati esclusi nell'applicazione del SGQ requisiti del punto 7 della norma UNI EN ISO 9001:2000 che hanno influenza sulla capacità dell'Organizzazione, o sulla sua responsabilità, di fornire prodotti che siano conformi ai requisiti del cliente ed a quelli cogenti applicabili

L'audit di Fase 2, eseguito presso la/le sede/i del cliente, ha la finalità di valutare l'attuazione e l'efficacia del SGQ e deve riguardare almeno quanto segue :

- efficace risoluzione delle anomalie emerse nell'audit di Fase 1
- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001:2000 o d altro documento prescrittivo applicabile al SGQ
- il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse
- il SGQ del cliente e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni cogenti
- la tenuta sotto controllo dei processi del cliente
- gli audit interni ed il riesame da parte della Direzione
- la responsabilità della Direzione per le politiche del cliente
- i collegamenti tra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi, ed i traguardi delle prestazioni, tutte le prescrizioni cogenti applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni

L'Organizzazione può ricusare, per iscritto dandone adeguata motivazione, gli auditor scelti da ICILA entro sette giorni dalla data di conduzione della visita.

In caso di disdetta della visita, da parte dell'Organizzazione, con un preavviso inferiore a sette giorni l'Organizzazione stessa pagherà ugualmente quanto previsto dal preventivo ICILA.

Al termine dell'audit iniziale di certificazione il Responsabile del Gruppo di Audit compila un rapporto e rende note alla Direzione dell'Organizzazione i rilievi emersi in merito alla rispondenza del SGQ alla UNI EN ISO 9001:2000. L'Organizzazione si impegna ad inviare ad ICILA, entro il tempo stabilito, le modalità e la tempistica per la correzione delle Non Conformità rilevate, firma il rapporto presentato per accettazione, eventualmente integrandolo con proprie osservazioni e commenti.

ICILA valuta la congruità delle modalità e la tempistica proposta per l'effettuazione delle azioni correttive contattando l'Organizzazione per concordare eventuali correzioni da apportare. In caso di valutazione positiva le azioni si intendono approvate da ICILA con silenzio/assenso entro la data del Comitato di Delibera (v. par. 4.5).

L'Organizzazione ha facoltà di proporre riserve, scritte e motivate, sull'operato degli auditor e sui rilievi durante l'audit, sia al momento della consegna del rapporto finale sia nei giorni successivi all'audit stesso (entro 10 giorni lavorativi).

Nessun membro del Gruppo di Audit è autorizzato ad esprimere un giudizio di certificabilità/mantenimento della certificazione del sistema.

4.4 – Rilievi

Nel corso degli Audit potranno essere segnalati rilievi, a fronte di carenze del sistema; tali rilievi vengono documentati dal Responsabile Gruppo di Audit in un apposito rapporto (vedere precedente paragrafo 4.3). I rilievi con il relativo peso, e tutto quanto contenuto nel rapporto, si intendono confermati da ICILA con silenzio assenso in assenza di comunicazioni contrarie entro 10 giorni lavorativi dall'esecuzione dell'audit. ICILA ha la facoltà di variare il peso dei rilievi indicati dal Responsabile del Gruppo di Audit sul rapporto.

I rilievi sono così classificati:

- **NON CONFORMITÀ PRIMARIA (NCP):** totale assenza di uno o più elementi del SGQ previsti dalla norma, o grave mancanza della loro applicazione/mantenimento, o situazione che sulla base di evidenze oggettive, porta a dubitare circa la capacità dell'Organizzazione di onorare gli aspetti qualitativi della fornitura, o gruppo di NCS relative ad uno stesso requisito normativo;
- **NON CONFORMITÀ SECONDARIA (NCS):** carenza minore o di ordine formale che non pregiudica il funzionamento del SGQ;
- **OSSERVAZIONE (O):** raccomandazione di porre attenzione a determinati argomenti, o rilievo che a giudizio del valutatore può rappresentare una potenziale inadeguatezza del SGQ. Anche se cosa gradita ad ICILA, a fronte di "Osservazioni" l'Organizzazione non è tenuta a presentare azioni correttive.
- **ANOMALIA :** risultanze dell'audit di Fase 1 da risolversi a cura del cliente prima dell'esecuzione dell'audit di Fase 2 qualora le stesse ricadano nelle categorie riportate all'art. 4.3 del presente regolamento, diversamente verranno formulate come Non Conformità da classificarsi nell'audit di Fase 2

4.5 – Risoluzione delle Non Conformità

L'organizzazione è tenuta a risolvere le Non Conformità riscontrate con azioni correttive adeguate al livello di gravità rilevato e secondo le modalità di seguito riportate.

Le NCP devono essere verificate e chiuse da ICILA prima della presentazione della pratica di Certificazione/Sorveglianza/Rinnovo al Comitato di Delibera, l'iter di risoluzione prevede le seguenti fasi :

- l'Organizzazione definisce le Azioni Correttive e le invia ad ICILA
- ICILA verifica ed approva le Azioni Correttive Proposte
- L'Organizzazione attua le Azioni Correttive e notifica il loro completamento ad ICILA

Le NCP sono risolte dopo opportuna verifica da parte di ICILA dell'efficace attuazione delle Azioni Correttive definite dall'Organizzazione mediante un audit supplementare o mediante l'analisi di evidenze documentali a seconda dei casi.

Tali attività vengono concordate con l'Organizzazione e devono essere concluse entro 3 mesi dalla data di esecuzione dell'audit.

In caso di esito positivo dell'iter di risoluzione delle NCP la pratica di Certificazione/Sorveglianza/Rinnovo viene presentata al Comitato di Delibera.

In caso di esito negativo dell'iter di risoluzione delle NCP o del mancato rispetto dei tempi di attuazione delle Azioni Correttive da parte dell'Organizzazione (3 mesi) la pratica di Certificazione/Sorveglianza/Rinnovo non può essere presentata al Comitato di Delibera e, conseguentemente, si renderà necessaria la ripetizione dell' dell'audit iniziale di certificazione oppure la sospensione del certificato in essere

Le NCS devono essere verificate ed approvate da ICILA le Azioni Correttive proposte dall'Organizzazione prima della presentazione della pratica di Certificazione/Sorveglianza/Rinnovo al Comitato di Delibera, l'iter di risoluzione prevede le seguenti fasi :

- l'Organizzazione definisce le Azioni Correttive e le invia ad ICILA
- ICILA verifica ed approva le Azioni Correttive Proposte
- L'Organizzazione attua le Azioni Correttive ed ICILA ne verifica la chiusura nel corso del successivo audit di Sorveglianza

4.6 – Audit supplementare per verifica chiusura Non Conformità

E' un audit volto alla verifica in campo del completamento e della efficace chiusura delle Azioni Correttive attuate dall'Organizzazione a seguito di NCP. L'audit viene pianificato, in accordo con l'Organizzazione, in prossimità della data di completamento prevista per le Azioni Correttive di cui sopra. L'attività viene documentata mediante un rapporto di audit. In caso di esito positivo dell'audit la pratica di Certificazione/Sorveglianza/Rinnovo viene presentata al Comitato di Delibera.

In caso di esito negativo dell'audit la pratica di Certificazione/Sorveglianza/Rinnovo non può essere presentata al Comitato di Delibera e, conseguentemente, si renderà necessaria la ripetizione dell' dell'audit iniziale di certificazione oppure la sospensione del certificato in essere

4.7 - Concessione della Certificazione

La concessione della Certificazione viene decisa dal Comitato di Delibera di ICILA, dopo aver preso visione del rapporto di audit e di tutta la documentazione relativa alle fasi di presentazione, esame e istruzione della domanda. Il Comitato di Delibera decide anche le date entro cui dovranno essere effettuate gli audit di sorveglianza.

Decisa la concessione, ICILA rilascia all'Organizzazione il Certificato di Conformità nel quale viene specificato il campo di validità cui si estende la certificazione.

A seguito della concessione della Certificazione, l'Organismo iscrive l'Organizzazione nel registro delle Organizzazioni in possesso della Certificazione ICILA, trasmette tale informazione agli organismi nazionali e internazionali, con i quali ha accordi di cooperazione o mutuo riconoscimento, e rende pubblica la notizia.

In caso di certificazioni congiunte con altri Enti di certificazione o nel caso di mutuo riconoscimento delle certificazioni rilasciate da Enti diversi, vale quanto stabilito dalle apposite Procedure ICILA.

In caso di esito negativo da parte del Comitato di Delibera ai fini della concessione della Certificazione verranno attuate le attività ritenute più opportune dal Comitato stesso per accertare la conformità del SGQ ai requisiti della norma di riferimento mediante l'esecuzione di un audit supplementare o la richiesta di evidenze documentali oppure la ripetizione dell'audit iniziale di certificazione.

Articolo 5 - VALIDITÀ

5.1 - Periodo di validità della domanda

La domanda ha validità di diciotto mesi periodo entro il quale deve essere avviato l'iter di certificazione, intendendo per iter l'insieme delle fasi da eseguire per conseguire la certificazione. Nel caso detto periodo venga superato senza dare avvio ad alcuna fase, la domanda decade. L'Organizzazione, per il conseguimento della certificazione deve presentare una nuova domanda.

5.2 - Campo di validità della certificazione

Il campo di validità della certificazione si intende esteso a ragione sociale, unità produttive, norma di riferimento e categorie di prodotti/processi/servizi riportati sul certificato ICILA. In nessun modo la certificazione può essere usata dall'Organizzazione certificata al di fuori del campo di validità definito dal certificato.

5.3 - Periodo di validità del Certificato

Il Certificato ICILA ha una validità di 3 (tre) anni dalla data di emissione ed è rinnovabile entro la data scadenza indicata sullo stesso; oltre tale data ed in assenza di rinnovo del Certificato, l'Organizzazione non è più autorizzata ad utilizzare i riferimenti alla certificazione.

La validità del Certificato è vincolata all'esecuzione degli audit di sorveglianza periodica (rif. articolo 6 del presente regolamento). Al termine del periodo di validità il rinnovo del Certificato avviene dopo un audit di Rinnovo della Certificazione da effettuarsi nei (3) tre mesi antecedenti la scadenza. Nel caso in cui l'Organizzazione non intenda rinnovare il Certificato ICILA alla scadenza, deve essere comunque eseguito l'audit di sorveglianza annuale per garantire la validità del Certificato stesso fino alla data della sua scadenza.

5.4 - Condizioni di validità

ICILA attua controlli periodici dell'Organizzazione certificata, per verificare il mantenimento delle condizioni di conformità ai requisiti delle norme (rif. articolo 6 del presente regolamento). Durante gli audit di sorveglianza gli auditor ICILA devono essere messi in grado di verificare che non siano deteriorate le condizioni che hanno permesso la Certificazione.

5.5 - Responsabilità

L'Organizzazione è e rimane, in ogni caso, l'unico responsabile sia nei confronti dei suoi clienti sia nei confronti di terzi, per tutto quanto attiene all'espletamento della sua attività ed ai beni e/o servizi prodotti e/o forniti, alle loro caratteristiche e requisiti, ed alla rispondenza di tali prodotti e/o servizi a tutte le disposizioni normative, di legge e/o regolamentari comunque applicabili.

Nessuna responsabilità deve derivare ad ICILA per i difetti di prodotti, processi o servizi forniti a terzi dalle Organizzazioni certificate, nei casi contemplati dal DPR 24 Maggio 1988 e Direttiva CEE 85/374 e successive modifiche ed integrazioni, in materia di responsabilità per danno da prodotto difettoso e dal Decreto Legislativo 17 marzo 1995 n. 115 che ha dato attuazione alla direttiva 92/59/CEE relativa alla sicurezza generale dei prodotti e successive modifiche ed integrazioni.

Articolo 6 - SORVEGLIANZA

ICILA effettua un controllo periodico sull'Organizzazione certificata mediante audit di sorveglianza al fine di verificare:

- il mantenimento delle condizioni di conformità alla norma di riferimento;
- l'eliminazione di eventuali non conformità precedentemente segnalate;
- il corretto uso del certificato e dei marchi

Il controllo avviene mediante audit di sorveglianza programmati ed è almeno annuale, avendo come riferimento la data dell'audit iniziale di certificazione (Fase 2), salvo diversa disposizione del Comitato di Delibera.

In caso di disdetta inferiore a sette giorni l'Organizzazione pagherà ugualmente quanto previsto dal preventivo ICILA.

Anche nel caso di audit di sorveglianza l'Organizzazione può recusare, per iscritto dandone adeguata motivazione, i valutatori scelti da ICILA entro sette giorni dalla data di conduzione della visita.

L'Organizzazione ha facoltà di proporre riserve, scritte e motivate, sull'operato degli auditor e sui rilievi durante l'audit, sia al momento della consegna del rapporto finale sia nei giorni successivi all'audit stesso (entro 10 giorni lavorativi).

6.1 - Audit non programmati e senza preavviso

Audit non programmati e senza preavviso, non rientranti quindi nella tipologia degli audit supplementari, possono avere luogo nei seguenti casi:

- reclami o segnalazioni di terzi ritenuti significativi in relazione alla non adeguatezza del SGQ dell'Organizzazione di fornire prodotti conformi ai requisiti
- modifiche significative al SGQ circa aspetti che possano influenzare la capacità del SGQ dell'Organizzazione di fornire prodotti conformi ai requisiti (rif. articolo 10 del presente regolamento)
- uso improprio della certificazione SGQ e/o dei marchi

Se a seguito di audit, programmate o no, vengono riscontrate irregolarità o non conformità alle prescrizioni applicabili, ICILA informa per iscritto l'Organizzazione, invitandola a eliminare quanto è stato rilevato entro un termine stabilito caso per caso.

Nel caso di non conformità, anche se rilevate in audit non programmati, può valere quanto riportato nei successivi articoli 11 e 12 del presente regolamento.

Ogni giornata di audit non programmata e senza preavviso verrà addebitata all'organizzazione quale "prestazione aggiuntiva" così come riportato nelle Condizioni Generali di Fornitura allegate all'offerta iniziale.

Articolo 7 – RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

Al termine del periodo di validità del certificato viene condotto un audit di rinnovo della certificazione, da effettuarsi nei 3 (tre) mesi antecedenti la scadenza. Tale audit ha come scopo la conferma del campo di applicazione, la conformità e l'efficacia del SGQ e delle sue prestazioni nel periodo di validità della Certificazione ed ha quindi per oggetto tutte le attività dell'audit iniziale di certificazione eseguite in un unico audit da svolgersi in campo.

Le attività di audit di rinnovo della certificazione possono richiedere l'esecuzione di un audit di Fase 1, se ritenuto necessario da parte di ICILA, nei casi in cui si verifichino :

- modifiche significative nel sistema di Gestione per la Qualità del Cliente (es. nuove linee di prodotto, nuovi processi, nuovi siti operativi etc.)
- modifiche significative delle leggi applicabili
- modifiche significative della normativa di riferimento

Essa viene concordata con ampio anticipo con l'Organizzazione.

Anche nel caso di audit di rinnovo della certificazione l'Organizzazione può recusare, per iscritto dandone adeguata motivazione, i valutatori scelti da ICILA entro sette giorni dalla data di conduzione della visita.

In caso di disdetta della visita, da parte dell'Organizzazione, con un preavviso inferiore a sette giorni l'Organizzazione stessa pagherà ugualmente quanto previsto dal preventivo ICILA.

Ogni certificato successivo al primo ha validità di 3 (tre) anni. Esso viene identificato con lo stesso numero del precedente.

Per il rinnovo vale inoltre quanto contenuto nell'articolo 5.3 del presente regolamento.

L'Organizzazione ha facoltà di proporre riserve, scritte e motivate, sull'operato degli auditor e sui rilievi durante l'audit, sia al momento della consegna del rapporto finale sia nei giorni successivi all'audit stesso (entro 10 giorni lavorativi).

Articolo 8 – VARIAZIONE/ESTENSIONE DEL CAMPO DI VALIDITÀ

L'Organizzazione che desidera variare o estendere il campo di applicazione della certificazione relativamente a unità produttive, categorie di prodotti e/o altro, deve inoltrare richiesta scritta a ICILA che, sulla base delle informazioni ricevute, valuta se la variazione/estensione necessita di attività di audit supplementari e conseguentemente provvede alla revisione dei termini contrattuali, informando l'Organizzazione richiedente.

Successivamente vengono pianificate ed attuate, in accordo con l'Organizzazione, le attività di audit e di delibera necessarie per il rilascio del nuovo certificato

Articolo 9 – MODIFICA DELLE NORME

Nel caso in cui le norme di riferimento e/o il presente Regolamento siano modificati in maniera significativa, ICILA ne dà comunicazione all'Organizzazione certificata, precisando le azioni correttive richieste. Questa ha la facoltà di presentare le sue osservazioni e di adeguarsi alle prescrizioni o di rinunciare alla Certificazione.

Articolo 10 – DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA

L'Organizzazione certificata ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento della Certificazione, purché in maniera veritiera e completa dei dati relativi alla stessa.

Nei casi di certificazione di SGQ i marchi di certificazione non possono essere riportati su prodotti o comunque essere usati in modo da potersi interpretare come una certificazione di prodotto.

La Certificazione non può essere usata in modo da indurre a ritenere la validità estesa a SGQ riferiti a produzioni o ad attività diverse da quelle per cui è stata rilasciata o, comunque, in modo tale da poter indurre in errore; pertanto essa è riservata all'Organizzazione, alle unità produttive e alle classi di prodotti/processi/servizi menzionati nel certificato.

La Certificazione non è trasferibile, salvo che nell'eventualità di cessione o di trasformazione dell'Organizzazione. In questo caso deve essere data tempestiva comunicazione a ICILA, che prende nota dell'avvenuta variazione dopo avere accertato che il SGQ non ha subito modifiche.

L'Organizzazione certificata si impegna a:

- mantenere la sua organizzazione conforme ai requisiti:
 - a) fissati dalle norme specificate nel Certificato di Conformità
 - b) fissati da leggi, prescrizioni, norme cogenti riguardanti i suoi prodotti/processi/servizi
- conformarsi al presente Regolamento ICILA ed a considerare tale documento quale documentazione prescrittiva del SGQ dell'Organizzazione.
- conformarsi a quanto prescritto da ICILA per quanto attiene all'uso dei marchi
- svolgere almeno un Riesame della direzione ed un ciclo completo di visite ispettive interne all'anno
- tenere la registrazione di tutti i reclami ricevuti dalla clientela e delle relative azioni correttive messe in atto; i relativi documenti saranno a disposizione degli auditor ICILA in occasione di tutti gli audit. Per le certificazioni coperte da accreditamento detti documenti devono essere tenuti a disposizione per un eventuale verifica da parte dell'Ente di accreditamento
- consentire l'accesso ai propri locali agli Auditor ed ai rappresentanti autorizzati di ICILA, incluso l'organismo di accreditamento per certificazioni coperte da accreditamento;
- fornire un'assistenza adeguata durante gli audit;
- attuare le azioni correttive al proprio Sistema Qualità qualora siano state rilevate delle non conformità;
- onorare tutti gli oneri derivanti dalla concessione della certificazione anche se questa non venisse concessa.

Nel caso in cui l'Organizzazione desideri:

- far presenziare, durante gli audit, il proprio consulente, deve chiederne preventivamente per iscritto l'autorizzazione ad ICILA. Il consulente deve svolgere il ruolo di osservatore e non può intervenire durante lo svolgimento della verifica;

- modificare il proprio Sistema Qualità o apportare alla propria struttura organizzativa cambiamenti rilevanti agli effetti della conformità ai requisiti, deve tempestivamente e per iscritto sottoporre il progetto a ICILA. ICILA deve rispondere prontamente alla notifica di progetto di variazione e l'Organizzazione deve impegnarsi ad accettare la decisione dell'organismo di certificazione sulla opportunità di una nuova domanda o semplicemente di una nuova valutazione; i costi relativi saranno a carico dell'Organizzazione.

Articolo 11 – SOSPENSIONE

ICILA può sospendere la Certificazione nei casi in cui :

- l'Organizzazione senza validi motivi, rifiuti di accogliere gli auditor;
- è stata accertata una non conformità a requisiti rilevanti, di ampiezza inferiore a quella che comporta la revoca;
- vi è inadempienza alle prescrizioni dello schema certificativo, del Regolamento o delle procedure di ICILA;
- vi è uso improprio del certificato o dei marchi di certificazione;
- l'Organizzazione utilizza la certificazione in modo ingannevole, non autorizzato o in modo da portare discredito ad ICILA;
- non è accettata da parte di ICILA una modifica del Sistema Qualità, tale da poter ragionevolmente avere influenza negativa sulla qualificazione dell'Organizzazione ai fini della Certificazione;
- non è attuata una modifica alle regole di certificazione del Sistema Qualità prescritta da ICILA;
- qualsiasi altra circostanza che possa compromettere o influire negativamente sul Sistema Qualità dell'Organizzazione.
- non sono attuate, alla data concordata con ICILA, le azioni correttive richieste per l'adeguamento a nuove norme di riferimento.
- L'Organizzazione richiama volontariamente la Sospensione della Certificazione

La certificazione viene sospesa anche quando l'Organizzazione sospende la produzione/erogazione dei prodotti/processi/servizi coperti dalla certificazione stessa. In questo caso l'Organizzazione deve notificare ad ICILA l'avvenuta sospensione dell'attività. ICILA stabilirà, in funzione delle cause che hanno determinato questo evento, il tempo massimo della durata della sospensione prima della revoca del certificato.

La sospensione viene comunicata da ICILA all'Organizzazione mediante lettera raccomandata, nella quale vengono indicate anche le condizioni necessarie per il ritiro della sospensione.

Essa decorre dalla data di ricevimento della raccomandata A.R.

Lo stato di Sospensione della Certificazione è accessibile al pubblico

L'Organizzazione deve informare ICILA, formalmente e per iscritto, delle azioni correttive previste ed attuate. La sospensione viene revocata solo dopo che ICILA abbia accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti.

Nel caso in cui le cause che hanno determinato la sospensione non vengano rimosse entro 6 (sei) mesi, ICILA deciderà, a seconda dei casi, se prorogare il termine della sospensione oppure revocare la certificazione.

Le spese per le necessarie operazioni di visite, registrazioni e controlli sono a carico dell'Organizzazione.

L'Organizzazione non può utilizzare, durante il periodo di sospensione, la dichiarazione di certificazione e deve eliminare da tutti i documenti, compresa la carta intestata, ogni riferimento o marchio di certificazione.

Articolo 12 – REVOCA

ICILA può disporre la revoca la Certificazione nei seguenti casi:

- non osservanza, conseguente a negligenza grave, degli impegni assunti agli articoli 5, 6, 7, 12 del presente regolamento;
- sospensione della Certificazione superiore ai 6 (sei) mesi non prorogata;
- frequenti inosservanze degli impegni assunti, anche in forma non grave;
- cessazione delle attività per le quali l'Organizzazione aveva ottenuto la Certificazione;
- fallimento o liquidazione dell'Organizzazione o sottoposizione ad altra procedura concorsuale;
- mancato versamento delle somme dovute a ICILA, dopo un mese dall'invio di una lettera raccomandata di diffida;
- mancata accettazione di revisioni del Regolamento di ICILA

La decisione di revoca viene comunicata all'Organizzazione mediante lettera raccomandata A.R. Come conseguenza della revoca della Certificazione, l'Organizzazione è obbligata a:

- restituire l'originale del Certificato ICILA;
- non utilizzare più il Certificato di Conformità ed i marchi ed ad eliminare da tutti i prodotti e documenti, compresa la carta intestata, ogni riferimento o marchio di certificazione;
- avvertire tutti i committenti, gli Enti e le Organizzazioni, cui era stata notificata la Certificazione, dell'avvenuta revoca.

ICILA provvede alla cancellazione dell'Organizzazione dal registro di cui all'articolo 4 del presente regolamento e svolge le azioni conseguenti presso gli Istituti e le Organizzazioni cui era stata notificata la Certificazione.

Lo stato di Revoca della Certificazione è accessibile al pubblico

Un'ulteriore domanda di Certificazione, da parte dell'Organizzazione revocata, può essere ammessa dall'Organismo solo dopo due anni dall'avvenuta revoca e soltanto nel caso in cui il richiedente dimostri di aver preso tutti i provvedimenti, che ICILA riterrà idonei ad evitare il ripetersi dell'inadempienza all'origine della revoca.

Articolo 13 – RINUNCIA

L'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione rilasciata da ICILA :

- alla scadenza triennale del certificato (rif. articolo 5.3 del presente regolamento), dando disdetta con un preavviso di 3 (tre) mesi;
- per motivata recessione del contratto;
- nel caso non accetti eventuali variazioni del presente Regolamento;
- nel caso non accetti eventuali variazioni delle condizioni economiche;
- nel caso di variazioni delle norme di riferimento come precisato all'articolo 9 del presente regolamento

Negli ultimi tre casi elencati l'Organizzazione deve dare comunicazione della propria decisione entro un mese dalla data di notifica delle variazioni da parte di ICILA. A seguito della rinuncia, l'Organizzazione si impegna a:

- restituire l'originale del Certificato ICILA;
- non utilizzare più la dichiarazione di certificazione e ad eliminare da tutti i documenti, compresa la carta intestata, ogni riferimento o marchio di certificazione.

La rinuncia alla Certificazione comporta, da parte dell'Organismo:

- la cancellazione dell'Organizzazione dal registro, di cui all'articolo 4 del presente regolamento, e le azioni conseguenti;
- la non ammissione all'istruzione di una eventuale domanda di Certificazione, presentata dalla stessa Organizzazione, prima che sia passato un anno dalla data di risoluzione dell'accordo, salvo eccezioni valutabili dal Comitato di Delibera.

Inoltre ICILA si impegna ad avvertire tutti i committenti, gli Enti, le Organizzazioni, cui era stata notificata la Certificazione, tramite i propri canali di informazione.

Articolo 14 – RISERVATEZZA

Gli atti (documenti, lettere, comunicazioni) relativi alla attività di certificazione dei SGQ dell'Organizzazione richiedente sono considerati riservati e quindi l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura.

Le persone che per conto di ICILA, nell'espletamento delle proprie funzioni, vengano a conoscenza di tali atti o di altre informazioni afferenti l'attività dell'Organizzazione, sono tenute al segreto professionale.

Gli aspetti legati alla riservatezza sono gestiti secondo quanto consentito e prescritto dalle relative leggi in vigore.

Articolo 15 – TARIFFE

15.1 – Comunicazione

ICILA trasmette all'Organizzazione un preventivo prezzi relativo alle fasi ed attività necessarie per la certificazione.

Il preventivo si intende accettato se controfirmato dall'Organizzazione.

15.2 - Tariffe

Le tariffe che regolano le prestazioni di ICILA hanno validità a partire dalla data di comunicazione all'Organizzazione, a tal fine viene formalizzata un offerta che indica i costi da sostenere da parte dell'Organizzazione richiedente e le relative modalità di pagamento sia per le fasi di certificazione iniziale, di Sorveglianza e di Rinnovo della Certificazione. L'Organizzazione si impegna a corrispondere ad ICILA i compensi con riferimento alle tariffe e alle condizioni di fornitura riportate nel preventivo prezzi in vigore.

Le tariffe sono basate sul numero di addetti totali dell'Organizzazione (dipendenti, part-time, contratti di collaborazione ecc.)

I costi dei singoli Audit possono variare in caso di modifiche del campo di applicazione del Sistema di Gestione Qualità e quindi delle esclusioni ammesse per l'inserimento o l'eliminazione di attività. La variazione di tali costi viene comunicata da ICILA all'Organizzazione al momento della valutazione delle variazioni/estensioni del campo di applicazione della certificazione (rif. articolo 8 del presente regolamento) secondo le informazioni ricevuta dall'Organizzazione oppure in seguito ad attività di verifica.

15.3 - Variazioni delle tariffe

Eventuali variazioni delle tariffe vengono comunicate all'Organizzazione certificata tramite riemissione del preventivo; questa ha il diritto di non accettarle, rinunciando alla Certificazione entro un mese dalla data di ricezione della notifica delle variazioni.

Le tariffe possono variare, oltre che per modifiche delle condizioni economiche applicate da ICILA, anche in caso di variazioni dell'organico aziendale o del campo di applicazione del SGQ dell'Organizzazione.

15.4 - Pagamento

In deroga a quanto stabilito dal D.L.231 del 9/10/2002, e salvo diversa pattuizione documentata, le somme dovute per le prestazioni di ICILA devono essere versate all'organismo nei termini di 60 giorni fine mese dalla data della fattura con ricevuta bancaria; dalla scadenza verranno conteggiati gli interessi di mora nella misura del 9% annuo.

Il mancato adempimento dei suddetti obblighi comporta l'invio da parte dell'Organismo di una lettera di diffida e quindi la revoca della Certificazione, secondo quanto previsto dall'articolo 12.

Articolo 16 - USO DEL CERTIFICATO E DEI MARCHI

Le Organizzazioni certificate hanno la possibilità di utilizzare il certificato ed i marchi di certificazione rilasciati da ICILA nel rispetto delle modalità presenti nel documento ALLREG SGQ. È in ogni caso assolutamente vietato il loro uso antecedente l'ottenimento della certificazione.

In caso di uso scorretto del certificato e dei marchi di certificazione, ICILA prenderà tutte le misure atte a impedirne la prosecuzione e a tutelare i propri interessi lesi.

Le Organizzazioni con certificato non in vigore (sospeso, revocato o scaduto) non possono utilizzare i marchi, il certificato ed i relativi riferimenti.

Articolo 17 – RECLAMI; RICORSI; CONTROVERSIE

17.1 – Reclami

Per reclamo si intende: una manifestazione di insoddisfazione delle prestazioni (tecniche, amministrative, nei tempi di risposta, ecc.) di ICILA.

L'Organizzazione dovrà presentare l'eventuale reclamo, inviato in forma scritta, al Responsabile Assicurazione Qualità di ICILA, entro 10 giorni dal verificarsi del comportamento contestato.



Il reclamo, annotato in apposito registro, verrà analizzato dal Responsabile Assicurazione Qualità, che informerà il Direttore di ICILA, individuerà eventuali azioni da intraprendere ed entro 30 giorni dalla data di ricezione, invierà risposta scritta a chi ha inoltrato il reclamo.

17.2 - Ricorsi

Per ricorso si intende: una manifestazione di non accettazione documentata delle decisioni di ICILA riguardanti le attività di Certificazione e/o dell'applicazione, interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente Regolamento.

L'eventuale ricorso va indirizzato al Direttore di ICILA a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10 giorni dall'evento che ha causato il ricorso.

Il ricorso, annotato su un apposito registro, verrà analizzato dal Direttore che procederà ad un accertamento in merito e tenterà di addivenire ad un accordo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso.

17.3 - Controversie

Fatto salvo quanto di seguito stabilito in ordine alle controversie relative al pagamento delle tariffe dovute ad ICILA, qualsiasi altra controversia che dovesse insorgere fra le parti in relazione alla interpretazione ed esecuzione del presente Regolamento sarà deferita ad un Collegio Arbitrale composto da tre membri, dei quali i primi due nominati da ciascuna delle parti ed il terzo scelto dai due arbitri così nominati, o in caso di loro disaccordo, dal Presidente del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Milano, ad istanza della parte più diligente.

In caso di controversia, la parte istante provvederà a nominare il proprio arbitro, con l'indicazione dei quesiti che intende sottoporre al collegio, in atto che sarà comunicato alla controparte a mezzo Raccomandata A.R. con invito alla nomina dell'arbitro della controparte entro quindici giorni dal ricevimento. La parte intimata, nei successivi quindici giorni, provvederà allo stesso modo alla nomina del proprio arbitro ed alla indicazione dei quesiti che intende porre al Collegio.

I due arbitri nominati dovranno procedere alla nomina del terzo arbitro, che fingerà da Presidente del Collegio, nei quindici giorni successivi alla nomina del secondo arbitro, salvo disaccordo e conseguente ricorso della parte più diligente al Presidente del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Milano.

Il Collegio avrà sede a Milano e l'arbitrato sarà irrituale e secondo diritto.

Gli arbitri regoleranno essi stessi il procedimento senza formalità di procedura, fermo il rispetto del principio contraddittorio.

Il lodo dovrà essere emesso entro 120 giorni dalla data della formale costituzione del Collegio, salvo proroghe eventualmente concesse dalle parti e salva la facoltà del Collegio stesso di prorogare il termine di ufficio, fino ad ulteriori 120 giorni, nell'ipotesi in cui ciò si rendesse necessario per esigenze istruttorie.

La decisione degli arbitri avrà efficacia vincolante fra le parti. Salvo e fermo restando tutto quanto precede, le controversie relative al pagamento delle tariffe dovute ad ICILA per i servizi prestati in esecuzione e comunque in relazione al presente Regolamento saranno di competenza esclusiva del Foro di Milano.

Articolo 18 - LEGGE APPLICABILE

Il presente regolamento è soggetto alla legge italiana applicabile.

Per presa visione ed accettazione da parte dell'Organizzazione:

Timbro dell'Organizzazione _____

Firma del Legale Responsabile _____

DATA: _____

Sono esplicitamente approvate per iscritto, dopo lettura, le seguenti condizioni ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile delle clausole di cui ai punti:

3.1 (Requisiti per la Certificazione), 4.7 (Concessione della Certificazione), 5.3 (Periodo di validità del Certificato), 5.5 (Responsabilità), 6 (Sorveglianza) 9 (Modifica delle norme), 10 (Diritti e Doveri dell'Organizzazione certificata), 11 (Sospensione), 12 (Revoca), 13 (Rinuncia), 15.2 (Tariffe), 16 (Uso del certificato e dei marchi), 17.1 (Reclami), 17.2 (Ricorsi), 17.3 (Controversie), 18 (Legge applicabile).

Timbro dell'Organizzazione _____

Firma del Legale Responsabile _____

DATA: _____