



- SISTEMA CSQ -

REGOLAMENTO

per la certificazione dei Sistemi di Gestione

Approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 29 luglio 2008

INDICE

Articolo 1)	-	Oggetto del Regolamento
Articolo 2)	-	Condizioni generali
Articolo 3)	-	Processo di certificazione
Articolo 4)	-	Concessione d'uso dei marchi
Articolo 5)	-	Obblighi dell'Organizzazione certificata
Articolo 6)	-	Controllo dell'Organizzazione certificata
Articolo 7)	-	Sospensione, revoca e rinuncia della certificazione
Articolo 8)	-	Variazione delle Norme o del Regolamento
Articolo 9)	-	Tariffe
Articolo 10)	-	Limiti della certificazione e responsabilità
Articolo 11)	-	Durata della certificazione
Articolo 12)	-	Informativa ex art. 13, D.Lgs. 20 giugno 2003, n. 196
Articolo 13)	-	Ricorsi
Articolo 14)	-	Foro competente

Segreteria CSQ:

IMQ - Via Quintiliano, 43 - 20138 Milano

Tel.: 02/50731 (15 linee) - Fax: 02/50991500 - E-mail: csq@imq.it - <http://www.imq.it>

Articolo 1 - OGGETTO DEL REGOLAMENTO

1.1 - “Sistema CSQ”

Il presente Regolamento, approvato dal Consiglio di Amministrazione di IMQ S.p.A. (qui di seguito “IMQ”), stabilisce la procedura che viene applicata da IMQ, nell’ambito del “Sistema CSQ”, per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità, l’Ambiente, la Salute e Sicurezza sul posto di lavoro, la Sicurezza dei dati, ecc. (qui di seguito per brevità i “Sistemi di Gestione”) delle Organizzazioni fornitrici di prodotti e/o servizi.

Il Sistema CSQ è un sistema di certificazione gestito da IMQ in collaborazione con CESI e ISCOM. Esso è articolato in:

- a) schemi certificativi di base;
- b) schemi certificativi settoriali.

L’elenco di questi schemi è riportato nelle “**Prescrizioni Particolari**”, che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Regolamento.

Dette Prescrizioni Particolari contengono prescrizioni e dettagli di procedura relative ai diversi schemi certificativi (v. ad es. punto 2.1); esse sono approvate dalla Commissione Tecnica CSQ e non possono derogare alle prescrizioni generali del presente Regolamento, salvo specifica approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di IMQ.

1.2 - Scopo della certificazione

Scopo della certificazione dei Sistemi di Gestione è di dare assicurazione - con un adeguato livello di fiducia - che l’Organizzazione operi secondo la Norma o le Norme afferenti ai Sistemi di Gestione stessi, ad es. UNI EN ISO 9001, ecc. (qui di seguito la “Norma” o le “Norme”).

Detto scopo viene conseguito, previa valutazione della relativa documentazione, mediante un’attività di verifica ispettiva, svolta in modo del tutto indipendente, e comprendente in particolare sia una verifica iniziale, sia le successive verifiche di sorveglianza (e di ricertificazione), svolte a campione.

IMQ non assume e non può assumere alcun obbligo circa l’esito positivo di detta attività di verifica e, di conseguenza, ad emettere il relativo certificato.

1.3 - Commissione Tecnica CSQ

Sulla corretta gestione dei diversi schemi certificativi da parte di IMQ vigila una apposita Commissione Tecnica CSQ, nella quale sono rappresentate pariteticamente le varie componenti interessate agli specifici schemi di certificazione, in particolare le Pubbliche Amministrazioni, i Clienti/Committenti, i Consumatori e gli Enti di Normazione/Ricerca.

Alla Commissione Tecnica CSQ è in particolare attribuito il ruolo di garantire l’imparzialità delle attività di certificazione effettuate nel Sistema CSQ.

Articolo 2 - CONDIZIONI GENERALI

2.1 - Requisiti e responsabilità dell’Organizzazione

I requisiti che l’Organizzazione deve possedere per ottenere la certificazione nei diversi schemi certificativi sono precisati nelle “Prescrizioni Particolari”.

L’Organizzazione s’impegna a conformarsi e a mantenersi conforme ai requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, etc., di tipo internazionale, nazionale o locale.

La certificazione CSQ riguarda solo la conformità del Sistema di Gestione dell’Organizzazione alle Norme di riferimento, e non costituisce, pertanto, attestato di rispetto dei predetti requisiti.

L’Organizzazione rimane quindi l’unica responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di IMQ

2.2-Ottenimento e mantenimento della certificazione – Importi dovuti

La certificazione e il mantenimento della stessa sono subordinati:

- all'esito positivo delle valutazioni di conformità del Sistema di Gestione dell'Organizzazione rispetto ai requisiti normativi/regolamentari applicabili;
- al pagamento dell'importo per la gestione delle attività relative al rilascio della certificazione;
- al pagamento dell'importo per le verifiche documentali ed ispettive previste (ordinarie e straordinarie);
- al pagamento dell'importo per il mantenimento della certificazione (cosiddetti "diritti").

2.3 - Valutatori CSQ

Le attività di valutazione e di sorveglianza sono svolte da valutatori dipendenti dagli Enti che concorrono al Sistema CSQ ovvero da valutatori/esperti esterni, qualificati secondo specifiche procedure, in conformità alle norme applicabili.

2.4 - Impegno di riservatezza

Tutti gli atti relativi alla domanda di certificazione e alla valutazione del Sistema di Gestione dell'Organizzazione (documentazione, registrazioni, comunicazioni, rapporti di verifica, ecc.) sono considerati riservati, salvo quanto previsto nell'ambito di accordi di mutuo riconoscimento cui IMQ aderisce e nei confronti degli Enti di accreditamento.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo al personale di IMQ coinvolto nell'iter di certificazione.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbano essere comunicate o divulgate per obblighi di legge, IMQ ne darà avviso per iscritto all'Organizzazione stessa.

2.5 - Divieto di svolgere attività di consulenza

Nell'effettuazione delle attività previste dal presente Regolamento e, in particolare, nelle visite presso l'Organizzazione, IMQ non fornisce in alcun modo servizi di consulenza inerenti al Sistema di Gestione dell'Organizzazione, per il quale è richiesta ovvero già ottenuta la certificazione.

Articolo 3 - PROCESSO DICERTIFICAZIONE

3.1 - Accettazione dell'offerta IMQ e domanda di certificazione

L'Organizzazione richiedente deve compilare:

- il **modulo di accettazione dell'offerta**, che deve essere altresì debitamente timbrato e firmato per accettazione dal legale rappresentante dell'Organizzazione ovvero da persona munita di procura;
- la **domanda di certificazione**, utilizzando l'apposito modulo, in modo da fornire in particolare le seguenti informazioni:
 - denominazione dell'Organizzazione;
 - denominazione e localizzazione della/e unità operativa/e per la/e quale/i s'intende ottenere la certificazione;
 - descrizione del tipo di attività svolta da detta/e unità operativa/e;
 - Norma a fronte della quale si intende ottenere la certificazione;
 - nome della persona da contattare presso l'Organizzazione;
 - numero di addetti.

In allegato alla domanda di certificazione dovrà essere fornita la seguente **documentazione**:

- un certificato dal quale risulti l'iscrizione dell'Organizzazione ad una Camera di Commercio del Paese di origine o documento equivalente;
- il modello del marchio (di fabbrica, di commercio o di servizio) dell'Organizzazione;
- il documento che descrive la struttura e le attività svolte dall'Organizzazione o dall'unità operativa da certificare, ad es. il "Manuale Qualità" o altro Manuale dell'Organizzazione (qui di seguito "Manuale di Sistema");
- eventuale documentazione ulteriore richiesta per specifici schemi.

3.2 - Istruzione della domanda

3.2.01 - Al ricevimento della domanda IMQ provvede a:

- esaminare in via preliminare la domanda e la relativa documentazione presentata;
- richiedere altra documentazione, oltre a quella indicata in precedenza, qualora ciò sia ritenuto necessario ai fini dell'accettazione della domanda;
- confermare per iscritto l'accettazione della domanda, dopo avere verificato la completezza della documentazione ricevuta.

3.2.02 - La presentazione, da parte del richiedente, di rapporti di valutazione di Enti riconosciuti da IMQ, in virtù di procedure ed accordi di mutuo riconoscimento, può consentire ad IMQ di omettere l'effettuazione di alcune / tutte le attività previste nell'iter certificativo.

3.3 - Iter certificativo

3.3.01- La fase istruttoria dell'iter certificativo comporta l'esame e la valutazione, da parte del responsabile di un apposito gruppo di valutazione, del Manuale di Sistema dell'Organizzazione richiedente e dell'ulteriore documentazione eventualmente richiesta in relazione allo specifico schema certificativo.

3.3.02 - L'esito di questo esame e la conseguente valutazione vengono comunicati per iscritto all'Organizzazione richiedente, la quale s'impegna a risolvere, nei tempi e nei modi concordati, eventuali non conformità riscontrate nel Manuale di Sistema e/o nella documentazione presentati.

3.3.03 - A seguito dell'esito positivo della suddetta valutazione documentale, il responsabile del gruppo di valutazione provvede quindi a:

- predisporre, se richiesta dall'Organizzazione, l'effettuazione di visite preliminari, per raccogliere ulteriori elementi sulla sua struttura organizzativa e sul livello di implementazione del Sistema di Gestione;
- preparare, previo accordo con il richiedente, il programma della verifica ispettiva;
- trasmettere all'Organizzazione detto programma, che include anche i nomi dei valutatori e degli eventuali esperti esterni che li affiancheranno.

Il richiedente ha il diritto di chiedere la sostituzione di un valutatore o di un esperto. Tale richiesta deve essere formulata per iscritto, entro dieci (10) giorni da quando l'Organizzazione è venuta a conoscenza dell'informazione, e deve essere congruamente motivata.

IMQ si riserva la decisione di confermare o sostituire il soggetto in questione, in funzione della rilevanza delle motivazioni esposte dal richiedente.

3.3.04 - All'inizio della verifica ispettiva, i valutatori devono avere un incontro con la Direzione dell'Organizzazione al fine di:

- illustrare la procedura e i criteri utilizzati ai fini della verifica;
- stabilire un canale ufficiale per le comunicazioni tra i valutatori e la Direzione;
- chiarire eventuali dubbi;
- stabilire un clima di fiducia reciproca.

3.3.05 - L'Organizzazione s'impegna a fornire ai valutatori tutti gli strumenti necessari per una corretta valutazione, assicurando in particolare che siano disponibili:

- i documenti relativi al Sistema di Gestione per il quale è richiesta la certificazione;
- le registrazioni relative, inclusi i rapporti delle verifiche ispettive interne;

le informazioni necessarie per l'accesso in condizioni di sicurezza ai siti dell'Organizzazione (v. punto 5.4).

3.3.06 - La verifica dell'Organizzazione comporta una valutazione della conformità del Sistema di Gestione dell'Organizzazione stessa alle prescrizioni della Norma pertinente; detta verifica viene svolta secondo il metodo del campionamento ed è basata su interviste al personale, osservazione diretta delle attività svolte, esame di luoghi, documenti e registrazioni. Durante la verifica, i valutatori devono essere assistiti da personale dell'Organizzazione; quest'ultima, peraltro, deve consentire il loro accesso in condizioni di sicurezza a tutte le aree ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione, anche per l'intervista del personale coinvolto nelle suddette attività.

3.3.07 - Al termine della verifica ispettiva il gruppo di valutazione compila un apposito rapporto di valutazione (qui di seguito “rapporto”).

Prima di rendere definitivo tale rapporto, il richiedente:

- a) viene messo al corrente del risultato della verifica ispettiva;
- b) ha l’opportunità di discutere con il gruppo di valutazione il contenuto del rapporto;
- c) firma - per presa visione - il rapporto (ivi comprese le singole non conformità eventualmente rilevate), ricevendone copia.

Qualora IMQ non provveda a trasmettere all’Organizzazione, entro un (1) mese dalla data della visita, una comunicazione scritta di rettifica delle risultanze contenute nel rapporto, lo stesso s’intende confermato.

L’Organizzazione deve impegnarsi ad eliminare le “non conformità” eventualmente rilevate nel corso della verifica ispettiva, inviando per iscritto entro il termine indicato nel/i rapporto/i di non conformità le azioni correttive proposte, sottoscritte dal responsabile del Sistema di Gestione, e specificando tempi di attuazione e relative responsabilità.

3.3.08 - Il rapporto, e nel caso in cui siano rilevate “non conformità”, le relative azioni correttive, vengono successivamente trasmessi al Comitato di Certificazione CSQ.

Sulla base delle risultanze e dei contenuti della suddetta documentazione, tale Organo delibera sul rilascio o meno della certificazione.

3.4 - Rilascio e validità del certificato

3.4.01 - Quando la certificazione viene accordata, IMQ provvede ad inviare all’Organizzazione il relativo **certificato**, nel quale sono precisati: la Norma di riferimento, la sede legale dell’Organizzazione ed il sito/i produttivo/i cui la certificazione si riferisce, la/e attività a cui il Sistema di Gestione si applica, la data di emissione, la data di scadenza ed eventuali indicazioni ulteriori (ove richieste da disposizioni normative, di accreditamento, ecc.).

Quando la certificazione non viene accordata, IMQ comunica per iscritto all’Organizzazione tale decisione, indicando le relative motivazioni e richiedendo, ove ritenuta opportuna, l’effettuazione di una visita supplementare volta alla verifica della risoluzione delle non conformità riscontrate, ovvero l’invio di documentazione che fornisca evidenza della risoluzione delle non conformità stesse. In caso di effettuazione di dette verifiche supplementare, l’iter prosegue quindi come precisato al precedente punto 3.3.08.

Qualora invece l’Organizzazione non dia seguito alla comunicazione IMQ entro il termine indicato, la relativa domanda di certificazione viene considerata chiusa con esito negativo.

3.4.02 - Il certificato ha durata triennale. La sua validità è subordinata, oltre che al perdurare del rapporto contrattuale con IMQ, all’esito positivo delle visite di sorveglianza eseguite sul Sistema di Gestione dell’Organizzazione, secondo le modalità indicate nell’art. 6 che segue.

A seguito di tali visite, la validità del certificato viene confermata da IMQ mediante lettera.

A seguito dell’esito positivo della visita di ricertificazione (v. punto 6.2), il certificato viene riemesso. Lo scioglimento del contratto con IMQ, per qualsiasi motivo, fa venir meno la validità e l’efficacia del certificato.

3.4.03 - In seguito all’emissione del certificato, l’Organizzazione viene iscritta nel registro delle Organizzazioni con Sistema di Gestione certificato, registro cui viene data adeguata diffusione. Le informazioni relative alla certificazione dell’Organizzazione sono poi trasmesse alle Federazioni/ Associazioni di cui IMQ fa parte nonché - in relazione allo stato degli accreditamenti di IMQ - agli Enti di accreditamento, che provvedono ad inserire i dati dell’Organizzazione nel proprio *data base*.

3.4.04 - È facoltà di IMQ modificare o aggiornare la procedura di certificazione descritta nel punto 3.3 che precede, anche a seguito di modifiche apportate alla Norma di riferimento e/o richieste dagli Enti di accreditamento.

In questa eventualità, si applica quanto previsto al successivo art. 8.

3.5 - Accreditamento di IMQ - Sospensione, rinuncia e revoca dell’accreditamento

3.5.01 - IMQ è accreditato da SINCERT (Sistema Nazionale per l’Accreditamento degli Organismi di Certificazione), quale Organismo di certificazione di Sistemi di Gestione delle Organizzazioni; nell’ambito degli schemi e dei settori accreditati, IMQ deve pertanto operare in conformità alle

prescrizioni dell'Ente di accreditamento, applicando i relativi documenti di riferimento. IMQ è altresì tenuta a comunicare all'Ente di accreditamento i provvedimenti di rilascio, diniego, sospensione, ripristino, rinuncia e revoca della certificazione, nonché le informazioni di cui al punto 5.1 lett. h).

IMQ s'impegna, in generale, a mantenere costantemente un comportamento ispirato a correttezza, trasparenza e collaborazione con SINCERT stesso.

3.5.02 - IMQ provvederà ad informare l'Organizzazione dell'eventuale sospensione, rinuncia o revoca del proprio accreditamento nel settore di appartenenza dell'Organizzazione stessa, nonché a supportarla nell'eventuale passaggio ad altro Organismo accreditato.

3.5.03 - IMQ non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati all'Organizzazione dalla sospensione, rinuncia o revoca dell'accREDITAMENTO; nei suddetti casi, l'Organizzazione ha la facoltà di rinunciare alla certificazione, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

Nota: Informazioni aggiornate sullo stato di accreditamento di IMQ sono disponibili in qualsiasi momento presso la Segreteria CSQ, nonché sui siti Internet www.imq.it e www.sincert.it.

Articolo 4 - CONCESSIONE D'USO DEI MARCHI

4.1 - Concessione d'uso dei marchi

Con decorrenza dalla data di rilascio del certificato "CSQ", l'Organizzazione ha il diritto di usare i **marchi concessi da IMQ** solo con riferimento al singolo schema certificativo (cd. schema settoriale) o agli schemi certificativi per i quali l'Organizzazione ha ottenuto la certificazione (qui di seguito «i marchi»). Detti marchi sono indicati nell'**Allegato A** delle "Prescrizioni Particolari".

L'Organizzazione può, quindi, usare i marchi collegati alla relativa certificazione sui propri documenti e sul materiale pubblicitario inerente l'attività e/o l'unità operativa menzionate nel relativo certificato, purché ciò avvenga in maniera veritiera e completa dei dati relativi alla certificazione.

Il Sistema CSQ, in quanto aderente alla **Federazione CISQ (Certificazione Italiana Sistemi Qualità Aziendali CISQ)**, consente altresì all'Organizzazione certificata di:

- essere inserita nell'elenco "CISQ" delle Organizzazioni certificate;
- fruire degli accordi di mutuo riconoscimento stipulati da CISQ con Enti esteri;
- utilizzare il marchio "CISQ" (v. punto 4.2);
- ricevere il Certificato "IQNet" ed il relativo marchio (v. punto 4.2).

4.2 - Disposizioni per l'uso dei marchi

(i) Marchio "CSQ"

L'Organizzazione potrà usare il marchio "CSQ" solo:

- con il nome dell'Organizzazione certificata (o col nome dell'unità operativa dell'Organizzazione certificata);
- con il numero di identificazione del certificato (opzionale);
- con il riferimento alla Norma o alle Norme per cui si è ottenuta la certificazione;
- nel periodo di validità del certificato;
- all'interno dello scopo/attività dell'Organizzazione (o dell'unità operativa) certificata;
- in relazione all'eventuale unità operativa certificata dell'Organizzazione;
- dal primo legale proprietario;
- senza cambi di forma (sono permessi ingrandimenti e riduzioni che comunque ne permettano la perfetta leggibilità);
- nei colori stabiliti oppure in monocromia (v. Allegato "A" delle "Prescrizioni Particolari").

(ii) Marchio "CISQ"

Esso potrà essere usato unicamente:

- congiuntamente al marchio "CSQ", ponendolo alla destra di esso e rispettando le stesse condizioni menzionate alla lettera (i) che precede;
- con dimensioni mai superiori a quelle del marchio "CSQ";
- senza cambi di forma (sono permessi ingrandimenti e riduzioni che comunque ne permettano la perfetta leggibilità e non inficino la perfetta leggibilità del marchio "CSQ");

- nei colori stabiliti oppure in monocromia (v. Allegato “A” delle “Prescrizioni Particolari”).

(iii) **Marchio “IQNet”**

Esso potrà essere usato unicamente:

- congiuntamente al marchio “CSQ”, ponendolo alla destra di esso e rispettando le stesse condizioni menzionate alla lettera (i) che precede;
- con dimensioni mai superiori a quelle del marchio “CSQ”;
- senza cambi di forma (sono permessi ingrandimenti e riduzioni che comunque ne permettano la perfetta leggibilità e non inficino la perfetta leggibilità del marchio “CSQ”);
- nei colori stabiliti oppure in monocromia (v. Allegato “A” delle “Prescrizioni Particolari”).

(iv) **Marchio “SINCERT”**

Esso potrà (facoltativamente) essere usato solo da parte delle Organizzazioni in possesso di certificazioni rilasciate sotto accreditamento, congiuntamente al marchio “CSQ” e nel rispetto delle regole indicate nel documento SINCERT “*Regolamento per l’utilizzo del marchio di accreditamento SINCERT*”, che qui s’intende integralmente richiamato; il suddetto documento è disponibile sul sito www.sincert.it.

Tutti questi marchi saranno inviati, nei vari formati, all’Organizzazione per il tramite del Servizio Marketing di IMQ.

4.3 - Usò scorretto dei marchi e della certificazione

L’uso dei marchi, e della certificazione, è scorretto se fatto in modo da trarre in inganno i destinatari del messaggio o comunque in modo non conforme al presente Regolamento.

In particolare, a titolo esemplificativo, è scorretto l’uso del marchio e/o della certificazione in associazione con il nome e/o il marchio dell’Organizzazione certificata, ovvero richiedente la certificazione, quando:

- la certificazione non è stata rilasciata;
- la certificazione è stata sospesa o revocata;
- i marchi vengono abbinati ad attività e/o servizi non coperti dalla certificazione;
- i marchi sono utilizzati in modo tale da essere interpretati come marchi di conformità a norme tecniche per prodotti, inclusi i casi in cui il prodotto sia rappresentato da documenti emessi dall’Organizzazione (es. certificati di analisi, referti medici, attestazioni di conformità, ecc.);
- i marchi sono apposti su Rapporti di prova o di taratura emessi dall’Organizzazione certificata; ciò al fine di evitare che la certificazione possa essere confusa con l’accreditamento dei laboratori di prova o di taratura.

4.4 - Usò scorretto dei marchi e della certificazione - Azioni IMO

Appena identificato l’uso scorretto, IMQ prenderà tutte le misure atte a far cessare tale uso, tutelando nel contempo e nei modi più opportuni i propri diritti, anche mediante la pubblicazione dell’accaduto sul proprio bollettino “IMQ Informa” e, ove necessario, sulla stampa.

Articolo 5 - OBBLIGHI DELL’ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA

5.1 - Obblighi dell’Organizzazione

L’Organizzazione certificata s’impegna a:

- a) mantenere la propria struttura conforme ai requisiti richiesti dalla Norma o dalle Norme indicate nel certificato. Qualora l’Organizzazione intenda modificare la sua struttura in parti che hanno o possono avere rilevanza ai fini della conformità o meno a tali Norme, l’Organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta a IMQ, che può accettare le modifiche o disporre l’effettuazione di una o più verifiche ispettive supplementari. Il costo di dette verifiche è a carico dell’Organizzazione certificata;
- b) comunicare tempestivamente a IMQ eventuali variazioni del numero dei propri addetti; in tal caso IMQ potrà disporre a titolo oneroso l’effettuazione di una verifica supplementare o anticipare la visita di sorveglianza (v. punto 9.3);
- c) non utilizzare la propria certificazione in modo da portare discredito a IMQ;

- d) non fare alcuna dichiarazione o pubblicizzare la propria certificazione in maniera tale che possa essere considerata ingannevole o non autorizzata;
- e) nell'ambito del Sistema di Gestione certificato, tenere una registrazione dei reclami e delle azioni correttive e, ove richiesto da IMQ, dare evidenza della relativa gestione;
- f) in relazione allo stato di accreditamento del Sistema CSQ, consentire l'accesso ai valutatori dell'Ente di accreditamento, accompagnati dai valutatori del Sistema CSQ; tali visite, il cui scopo è la sorveglianza sull'operato dei valutatori del Sistema CSQ, sono regolarmente comunicate con un congruo preavviso, salvo nel caso delle visite con breve preavviso (v. punto 6.3);
- g) comunicare immediatamente a IMQ tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc.;
- h) comunicare immediatamente a IMQ eventuali procedimenti giudiziari/amministrativi in corso inerenti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge;
- i) comunicare immediatamente a IMQ eventuali incidenti con impatto di lunga durata e/o che abbiano richiesto l'intervento di Enti esterni per la risposta e/o che abbiano comportato comunicazioni a pubbliche Autorità;
- j) tenere informato IMQ sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto previsto nelle lettere da g) a j), IMQ potrà eseguire a titolo oneroso visite di controllo straordinarie, ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.

5.2 - Modifica della certificazione

Se l'Organizzazione intende modificare il campo di validità della certificazione deve farne richiesta scritta a IMQ, che deciderà se sia necessario o meno un nuovo accertamento. I costi relativi a questa richiesta sono a carico dell'Organizzazione stessa.

5.3 - Trasferibilità della certificazione – Obbligo di comunicazione

La certificazione è riservata all'Organizzazione ed ai luoghi di attività menzionati nel certificato. Essa non è trasferibile, salvo nei casi di cessione, trasformazione, fusione, scissione, conferimento di un ramo particolare dell'Organizzazione certificata.

In questi casi, l'Organizzazione dovrà inviare una comunicazione a IMQ in modo tempestivo, comunque non oltre quindici (15) giorni dall'avvenuta iscrizione della relativa registrazione nel Registro delle Imprese, ove prevista; l'inosservanza di questo termine può dare luogo, a carico dell'Organizzazione certificata, all'applicazione del provvedimento di sospensione o di revoca della certificazione.

Nei casi sopra descritti, l'Organizzazione dovrà inoltrare a IMQ richiesta scritta di mantenimento della certificazione in capo al soggetto risultante della vicenda modificativa dell'assetto organizzativo, corredata di copia del relativo certificato di iscrizione alla Camera di Commercio, e di eventuali ulteriori documenti, qualora siano ritenuti necessari. IMQ provvederà quindi ad accertare, eventualmente anche attraverso una verifica supplementare, che il Sistema di Gestione non abbia subito modifiche o comunque sia conforme ai requisiti della Norma di riferimento.

I costi dell'aggiornamento della certificazione e dell'eventuale verifica ispettiva saranno a carico dell'Organizzazione risultante dalla vicenda modificativa.

5.4 - Sicurezza sul lavoro – Obbligo di informativa

L'Organizzazione, ai sensi della vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire a IMQ un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro, in cui sono destinati ad operare i valutatori di IMQ.

L'Organizzazione s'impegna altresì a promuovere, attraverso il proprio incaricato a ciò preposto, la cooperazione ed il coordinamento ai fini dell'attuazione delle misure e degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro, che incidono sull'attività lavorativa dei valutatori incaricati da IMQ e che richiedono la tutela sia dei lavoratori sia di tutti gli altri soggetti che operano o che comunque sono presenti nel medesimo ambiente di lavoro.

Articolo 6 - CONTROLLO DELL'ORGANIZZAZIONE CERTIFICATA

6.1 - Controllo periodico

IMQ effettua un controllo periodico sull'Organizzazione certificata, per verificare il mantenimento della conformità ai requisiti delle Norme di riferimento.

6.2 - Visite di sorveglianza – Visita di ricertificazione

6.2.01 - La prima visita di sorveglianza viene effettuata **entro nove (9) mesi dal rilascio della certificazione**, salvo i casi in cui il Comitato di Certificazione CSQ, al fine di verificare la risoluzione delle non conformità rilevate (e previa comunicazione all'Organizzazione), ritenga opportuno un intervallo di tempo più ristretto.

Le visite di sorveglianza, successive alla prima, sono effettuate entro dodici (12) mesi dalla visita precedente, in accordo con le regole di accreditamento.

Le visite di sorveglianza annuali consentono di verificare, nell'arco di **tre visite**, l'applicazione del Sistema di Gestione all'intera realtà dell'Organizzazione, fermo restando che alcune aree/aspetti considerati significativi saranno verificati nel corso di ogni visita di sorveglianza.

Ciascuna terza visita di sorveglianza, denominata "visita di ricertificazione", è orientata ad un riesame generale del Sistema di Gestione certificato, in particolare per quanto concerne gli aspetti documentali e l'analisi della sua efficacia; a seguito dell'esito positivo di tale visita, il certificato viene riemesso.

6.2.02 - Le visite di sorveglianza e di ricertificazione sono preannunciate con un congruo preavviso; qualora l'Organizzazione chieda lo spostamento di una visita nei dieci (10) giorni lavorativi antecedenti la data pianificata per la stessa, IMQ si riserva la facoltà di addebitare all'Organizzazione stessa un importo per gli oneri da ciò derivanti, secondo le tariffe in vigore.

6.2.03 - L'Organizzazione certificata si impegna a lasciar entrare i valutatori del Sistema CSQ in ogni momento durante l'orario di lavoro.

Durante le visite di sorveglianza, i valutatori del Sistema CSQ devono essere messi in condizioni tali da poter verificare senza difficoltà l'operatività del Sistema di Gestione per il quale l'Organizzazione è certificata. I valutatori sono tenuti a limitare al minimo indispensabile le interferenze con l'attività dell'Organizzazione.

6.2.04 - Relativamente alle modalità di visita, redazione del rapporto, verbalizzazione delle non conformità ed invio delle azioni correttive, si richiama quanto previsto nei punti da 3.3.03 a 3.3.07 che precedono.

6.2.05 - Nei casi più gravi o di recidiva delle non conformità riscontrate, nonché nei casi di prolungata impossibilità ad effettuare la visita di sorveglianza, la certificazione viene sospesa.

Tale sospensione può essere annullata soltanto quando l'Organizzazione avrà rimediato in modo soddisfacente alle non conformità riscontrate, o nel caso in cui venga meno la situazione che aveva dato origine al provvedimento di sospensione (v. punti 7.1 e 7.2).

6.3 - Visite con breve preavviso

IMQ potrà effettuare anche visite con breve preavviso - effettuate cioè entro 5 giorni lavorativi dalla data di notifica - per indagare sui reclami ricevuti ovvero in seguito a modifiche dell'organizzazione ovvero come azione conseguente nei confronti di un'organizzazione cui è stata sospesa la certificazione.

Articolo 7 - SOSPENSIONE, REVOCA E RINUNCIA DELLA CERTIFICAZIONE

7.1 - Sospensione della certificazione

La certificazione può essere sospesa allorché IMQ abbia ragione di ritenere che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione non risponda più ai requisiti normativi, legislativi e/o regolamentari e, in particolare, nei seguenti casi:

- a) rilievo di non conformità critiche ovvero in numero elevato, mancata adozione di azioni correttive e, in generale, esito negativo delle verifiche ispettive;

- b) impossibilità ad effettuare le visite di sorveglianza secondo le cadenze temporali indicate al punto 6.2.01 che precede e/o le visite suppletive richieste da IMQ;
- c) inadempimento, da parte dell'Organizzazione, degli obblighi previsti ai punti 5.1 e 5.3 che precedono;
- d) esistenza di procedimenti giudiziari o amministrativi, verbali di illecito, reclami, contenziosi ecc. aventi ad oggetto i requisiti cogenti del Sistema o del prodotto/servizio erogato dall'Organizzazione, o mancata comunicazione a IMQ dell'esistenza degli stessi;
- e) condanna dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti pertinenti al sistema di gestione oggetto di certificazione;
- f) su richiesta motivata dell'Organizzazione;
- g) nei casi di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti, a qualunque titolo, a IMQ.

7.2 - Conseguenze della sospensione

7.2.01 - Durante il periodo di sospensione, l'Organizzazione:

- **non può utilizzare il certificato e i marchi** di cui all'art. 4 del presente Regolamento, **né qualificarsi come Organizzazione certificata;**
- **è comunque tenuta al pagamento degli importi per il mantenimento della certificazione (diritti).**

IMQ, a sua volta:

- può sospendere l'attività di sorveglianza di cui all'art. 6 che precede;
- procede alla **pubblicazione del provvedimento di sospensione** sul proprio bollettino "IMQ Informa";
- comunica il provvedimento di sospensione alle Autorità e/o Enti interessati

7.2.02 - La sospensione può essere annullata soltanto quando l'Organizzazione abbia risolto in modo soddisfacente le non conformità riscontrate, o nel caso in cui venga meno la situazione che aveva dato origine al provvedimento di sospensione.

Prima di procedere al ripristino della certificazione, IMQ può effettuare verifiche documentali e/o presso l'Organizzazione, al fine di accertare l'effettiva risoluzione delle problematiche precedentemente riscontrate; tutte le spese relative a tali verifiche aggiuntive sono a carico dell'Organizzazione certificata.

7.2.03 – Trascorsi sei **(6) mesi** senza che la sospensione abbia potuto essere annullata, la certificazione viene revocata; il termine è di un **(1) mese** nel caso previsto sub 7.1, lett. g).

7.2.04 – Il provvedimento di sospensione della certificazione, e l'eventuale provvedimento di ripristino vengono comunicati all'Organizzazione a mezzo raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge.

7.3 - Revoca della certificazione

La certificazione può essere revocata in caso di:

- a) non osservanza degli impegni assunti agli artt. 5 e 6 che precedono;
- b) fallimento o cessazione dell'attività dell'Organizzazione;
- c) gravi irregolarità o abusi nell'utilizzo del certificato e/o del marchio;
- d) condanna dell'Organizzazione per il mancato rispetto di requisiti cogenti del Sistema di Gestione o del prodotto/servizio erogato;
- e) mancato adeguamento, da parte dell'Organizzazione, a modifiche normative e/o regolamentari;
- f) mancato annullamento della sospensione della certificazione, secondo quanto previsto sub 7.2.03.

La decisione della revoca viene comunicata all'Organizzazione mediante lettera raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge.

7.4 - Conseguenze della revoca della certificazione

Nel caso di revoca della certificazione, l'Organizzazione si obbliga a:

- a) restituire il certificato entro quindici (15) giorni dalla relativa comunicazione;

- b) non utilizzare più il certificato ed il marchio o i marchi concessi in uso;
- c) eliminare dalla carta intestata e da tutti i documenti il marchio o i marchi relativi alla certificazione, nonché ogni riferimento alla stessa;
- d) provvedere al saldo di tutti gli importi dovuti a IMQ.

IMQ, a sua volta, provvede a:

- aa) interrompere l'attività di sorveglianza di cui all'art. 6 che precede;
- bb) **cancellare la certificazione** dell'Organizzazione dai registri di cui al punto 3.4.03 che precede;
- cc) **pubblicare il provvedimento di revoca** sul proprio bollettino "IMQ Informa";
- dd) comunicare il provvedimento di revoca alle Autorità e/o Enti interessati.

7.5 - Rinuncia alla certificazione

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione:

- a) nelle ipotesi di **recesso** contemplate all'art. 11 che segue;
- b) quando **non accetti le variazioni delle tariffe** relative ai diritti annui di mantenimento della certificazione (v. punto 9.2);
- c) quando **non intenda adeguarsi alle variazioni delle Norme di riferimento** (v. punto 8.1);
- d) quando **non accetti le variazioni apportate al presente Regolamento** (v. punto 8.2);
- e) in caso di **rinuncia o revoca dell'accreditamento di IMQ** per la certificazione nell'ambito del settore EA di appartenenza dell'Organizzazione (v. punto 3.5.03);
- f) **prima dell'ottenimento della certificazione**. Tuttavia, in tale ipotesi:
 - qualora la rinuncia pervenga a IMQ prima dell'esecuzione dell'attività di valutazione, l'Organizzazione sarà tenuta al pagamento dell'importo relativo all'apertura pratica documentale ("Gestione rilascio certificazione CSQ");
 - nel caso in cui la rinuncia venga effettuata successivamente alla valutazione documentale o alla visita di "*stage 1*", ove prevista, ma prima di completare l'iter di valutazione, l'Organizzazione sarà tenuta al pagamento di un importo pari al 50% (cinquanta per cento) di quanto dovuto per la certificazione.

La rinuncia deve essere comunicata tramite raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge a: IMQ S.p.A. – Area Certificazione CSQ – Via Quintiliano, 43 - 20138 Milano.

7.6 - Conseguenze della rinuncia alla certificazione

Nel caso di rinuncia alla certificazione conseguita, l'Organizzazione si obbliga a:

- a) restituire e a non utilizzare più il relativo certificato, nonché il marchio, o i marchi, connessi alla certificazione;
- b) eliminare dalla carta intestata e da tutti i documenti il marchio o i marchi relativi alla certificazione, nonché ogni riferimento alla stessa;
- c) provvedere al saldo di tutti gli importi dovuti a IMQ, ivi compresi quelli relativi a fatture emesse nei tre mesi successivi alla data della rinuncia, in relazione a quanto stabilito al punto 11.1.

L'IMQ, a sua volta, provvede a:

- aa) interrompere l'attività di sorveglianza di cui all'art. 6 che precede;
- bb) cancellare la certificazione dell'organizzazione dai registri di cui al punto 3.4.03 che precede;
- cc) pubblicare sul proprio bollettino "IMQ Informa" la decisione dell'Organizzazione di rinunciare alla certificazione.

Articolo 8 - VARIAZIONE DELLE NORME O DEL REGOLAMENTO

8.1 - Modifiche alle Norme

Qualora venissero apportate modifiche alle Norme di riferimento, IMQ ne darà tempestiva comunicazione all'Organizzazione certificata, la quale avrà la facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni entro il termine che verrà indicato, o di rinunciare alla certificazione.

Nel caso in cui l'Organizzazione decidesse di mantenere la certificazione, IMQ provvederà a verificare la conformità dell'Organizzazione alle nuove prescrizioni normative.

Le spese per l'eventuale visita o, se necessarie, per le visite di mantenimento sono a carico dell'Organizzazione certificata, secondo le tariffe IMQ in vigore.

8.2 - Modifiche al Regolamento

Nel caso in cui IMQ apportasse alle prescrizioni del presente Regolamento modifiche che prevedono l'accettazione da parte dell'Organizzazione certificata, IMQ ne darà regolare comunicazione mediante lettera raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge, con contestuale pubblicazione sul proprio sito web www.imq.it.

Qualora l'Organizzazione certificata non risponda a sua volta a mezzo lettera raccomandata A.R., o altra modalità valida agli effetti di legge, entro un (1) mese dal ricevimento della comunicazione dell'avvenuta variazione del Regolamento, le relative modifiche s'intenderanno tacitamente accettate.

Articolo 9 - TARIFFE

9.1 - Importi e diritti di mantenimento della certificazione

Gli importi relativi alle attività di certificazione e di mantenimento, nonché le relative condizioni di pagamento, sono indicati nell'**offerta** così come **accettata dall'Organizzazione**.

Tale offerta viene redatta secondo le tariffe indicate nel Tariffario IMQ in vigore e sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione (numero di addetti, ecc.); i prezzi in essa specificati si riferiscono all'attività di certificazione e ai diritti di mantenimento triennali (comprensivi di due visite di sorveglianza ed una visita di ricertificazione).

Per quanto non espressamente previsto nell'offerta, nonché in mancanza della stessa, si applicano gli importi indicati nel **Tariffario IMQ in vigore**.

Nel caso in cui si renda necessario un ampliamento dell'attività di verifica a seguito di cambiamenti strutturali dell'Organizzazione, ovvero di modifiche alla normativa o alle prescrizioni in materia di accreditamento, IMQ potrà rivedere, ed aggiornare, le condizioni economiche indicate nell'offerta. In caso di rifiuto da parte dell'Organizzazione, IMQ potrà recedere dal contratto, dandone comunicazione mediante lettera raccomandata A.R. .

9.2 - Variazione del Tariffario IMQ

Le eventuali variazioni del Tariffario IMQ saranno oggetto di comunicazione, anche via e-mail, a tutte le organizzazioni certificate ovvero che hanno in corso l'iter di suo ottenimento.

L'Organizzazione certificata ha il diritto di rinunciare alla certificazione entro un (1) mese dalla data di ricezione della comunicazione relativa a tali variazioni (v. punto 7.5, lett. b); in mancanza di rinuncia, le variazioni s'intendono accettate.

All'Organizzazione che si avvale della suddetta facoltà di rinuncia vengono praticate le tariffe anteriori alle variazioni, fino alla data di risoluzione del rapporto.

9.3 - Variazione del numero di addetti

L'Organizzazione è tenuta ad informare tempestivamente IMQ di eventuali variazioni del numero di addetti (v. punto 5.1 lett. b).

L'eventuale aggiornamento dei diritti di mantenimento sarà indicato nella prima fattura emessa successivamente alla rilevazione di tale variazione.

Articolo 10 – LIMITI DELLA CERTIFICAZIONE E RESPONSABILITÀ

10.1 - Obblighi di legge e requisiti cogenti – Responsabilità dell'organizzazione - Manleva

Il rilascio ed il mantenimento della certificazione dei Sistemi di Gestione non costituiscono attestazione né garanzia da parte di IMQ del rispetto degli obblighi di legge e dei requisiti cogenti gravanti sull'Organizzazione certificata.

Pertanto, l'Organizzazione è e rimane l'unica responsabile, sia verso se stessa, sia verso i terzi, del corretto svolgimento della propria attività e della conformità della stessa, e dei propri prodotti, alle normative applicabili, nonché alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere.

L'Organizzazione s'impegna altresì a tenere indenne IMQ ed i suoi dipendenti, ausiliari e collaboratori da qualsiasi reclamo, azione e/o pretesa di terzi connessa all'esecuzione delle attività di IMQ in base al presente Regolamento.

10.2 - Inadempimento IMQ – Limiti alla responsabilità

In caso di accertato inadempimento di IMQ dovuto ad errore od omissione nell'esecuzione dell'attività oggetto del presente Regolamento, la responsabilità di IMQ sarà limitata ad un importo massimo non superiore a cinque (5) volte il compenso dovuto per le attività svolte al momento dell'errore od omissione che ha provocato il danno.

10.3 - Clausola di decadenza

Ogni reclamo o richiesta di risarcimento nei confronti di IMQ dovrà essere avanzata dall'Organizzazione, a pena di decadenza, entro e non oltre un (1) anno dall'evento che ha dato luogo alla richiesta o al reclamo.

Articolo 11 – DURATA DELLA CERTIFICAZIONE

11.1 - Il contratto di certificazione, di cui il presente Regolamento costituisce parte integrante e sostanziale, è stipulato **a tempo indeterminato**, a partire dalla **data di accettazione dell'offerta** formulata da IMQ per la certificazione dell'Organizzazione.

Ciascuna Parte ha la facoltà di recedere dal presente contratto con un preavviso minimo di tre (3) mesi rispetto alla data di efficacia del recesso, mediante lettera raccomandata A.R. o altra modalità valida agli effetti di legge.

11.2 - Il recesso da parte dell'Organizzazione comporta la contestuale ed automatica rinuncia alla certificazione, che cesserà pertanto di produrre i suoi effetti a partire dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte di IMQ.

11.3 - Il recesso da parte di IMQ comporta la revoca della certificazione, che resta comunque in vigore fino alla scadenza prevista per la visita di sorveglianza successiva.
In tal caso restano valide, per il tempo residuo di validità del certificato, tutte le disposizioni del presente contratto che sono funzionali al mantenimento del Sistema di Gestione in conformità alla Norma di riferimento, con particolare riguardo alla facoltà di IMQ di effettuare verifiche e ottenere informazioni, qualora abbia ragione di ritenere che detta conformità sia venuta meno.

11.4 - In tutti i casi di recesso menzionati ai punti 11.2 e 11.3 che precedono, saranno comunque dovuti a IMQ tutti i compensi pattuiti per le attività svolte dalla medesima fino alla data di efficacia del recesso.

Articolo 12 - INFORMATIVA EX ART. 13, DECRETO LEGISLATIVO 20 GIUGNO 2003, N. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali)

12.1 - Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, i dati personali (qui di seguito "i dati") direttamente forniti dall'Organizzazione ovvero tramite terzi, sono e saranno trattati da IMQ - ed in particolare registrati e conservati in una banca dati - al fine di assicurare un corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con l'Organizzazione stessa, sia sul piano legale (ad es. adempimento di obblighi contabili, fiscali, ecc.) sia sul piano commerciale (ad es. per l'invio dei propri cataloghi, brochure, ecc.).

In relazione alle summenzionate finalità, il trattamento dei dati avviene mediante strumenti informatici, manuali e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

Il conferimento dei dati dell'Organizzazione è pertanto indispensabile in relazione al corretto svolgimento dei rapporti contrattuali con IMQ, con la conseguenza che, l'eventuale rifiuto di fornirli, determinerà l'impossibilità per IMQ di dar corso ai medesimi rapporti.

I dati potranno essere comunicati da IMQ, per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti, Amministrazioni, Associazioni e, in generale, ad ogni soggetto pubblico e privato, a soggetti interni designati sia responsabili sia incaricati del trattamento dei dati, nonché a quei soggetti esterni, responsabili e/o incaricati da IMQ, ai quali la comunicazione sia necessaria per l'esecuzione dei servizi di-

sposti da IMQ, ivi comprese le società di recupero del credito alle quali potrà essere affidato l'incarico di procedere al recupero dei crediti.

La diffusione dei dati è finalizzata esclusivamente a garantire le istituzioni ed i consumatori circa il rilascio, l'esistenza, la rinuncia, la sospensione o la revoca della certificazione.

- 12.2** - "Titolare" dei dati personali è l'IMQ S.p.A., con sede in Milano - Via Quintiliano, 43, nella persona del Direttore Generale *pro-tempore*.
Ai sensi dell'art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti) del Decreto di cui al punto 12.1, l'Organizzazione potrà in ogni momento avere accesso ai propri dati, chiedendo informazioni al *Responsabile del trattamento dati* competente per Funzione. Ciò al fine di richiederne, ad esempio, l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione o la cancellazione, sempre fatto salvo il diritto dell'Organizzazione di opporsi, per motivi legittimi, ai suddetti trattamenti e utilizzi.
L'elenco aggiornato dei *Responsabili* è conoscibile inoltrando la relativa richiesta all'indirizzo e-mail: info@imq.it. L'elenco delle società di recupero del credito, responsabili esterne del trattamento dati, è conoscibile invece attraverso il sito web www.imq.it.
- 12.3** - Con la sottoscrizione del presente Regolamento, l'Organizzazione acconsente che i propri dati personali siano trattati per gli scopi sopra indicati e siano altresì oggetto di comunicazione e di diffusione nell'ambito delle finalità su riportate.

Articolo 13 - RICORSI

- 13.1** - Il richiedente la certificazione ovvero l'Organizzazione certificata possono presentare ricorso contro le decisioni dell'IMQ alla Commissione Tecnica CSQ, esponendo e motivando le ragioni del proprio dissenso entro trenta (30) giorni dalla ricezione della comunicazione della decisione.
- 13.2** - La Commissione Tecnica CSQ dovrà trattare il ricorso entro quattro (4) mesi dalla data della sua presentazione, e potrà disporre tutti gli accertamenti del caso, eventualmente sentendo l'interessato.
- 13.3** - L'IMQ dovrà comunicare al richiedente l'esito del ricorso entro sei (6) mesi dalla data della sua presentazione.

Articolo 14 - FORO COMPETENTE

- 14.1** - Qualsiasi controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del contratto di certificazione di cui il presente Regolamento costituisce parte integrante, comprese quelle inerenti alla sua validità, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

**PRESCRIZIONI PARTICOLARI PER I SISTEMI DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA
DELLE ORGANIZZAZIONI**

INDICE

• Art. 1 Riferimenti normativi e documenti di accreditamento.....	Pag. 2
• Art. 2 Schema CSQ-ECO.....	Pag. 2
• Art.3 Schema CSQ-H&S.....	Pag. 3
• Art.4 Schema CSQ-DATA.....	Pag. 4
• Art.5 Schema CSQ-AUTO.. ..	Pag. 4
• Art.6 Schema CSQ-BCM.. ..	Pag.5
• Art. 6 Schema CSQ FOOD.....	Pag. 6
• Settori EA.....	Pag. 9
• Schemi Certificativi.....	Pag. 10
• Allegato A: Marchi CSQ, Marchi CISQ, Marchio IQNET.....	Pag. 11

SISTEMA CSQ

Prescrizioni Particolari per i Sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza delle Organizzazioni

Nelle presenti Prescrizioni Particolari sono contenuti, secondo quanto stabilito al paragrafo 1.1 del Regolamento, ulteriori elementi per i vari schemi certificativi del Sistema CSQ.

Articolo 1 – RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTI DI ACCREDITAMENTO

Per l'elenco delle norme e dei documenti di accreditamento applicabili ai vari schemi certificativi si rinvia al Regolamento Sincert RG-04 in vigore.

Per lo schema CSQ-AUTO la norma di riferimento è la ISO/TS 16949:2002; il documento di accreditamento applicabile è il Documento ANFIA AQ-020 "Schema di Certificazione per ISO/TS 16949", in vigore al momento della presentazione della domanda.

Nota: Le Guide EA applicabili ai vari schemi certificativi sono consultabili on line sul sito www.european-accreditation.org, i Regolamenti Tecnici SINCERT sono consultabili on line sul sito www.sincert.it.

Nota: Tutti i documenti applicabili sono disponibili per consultazione presso la Segreteria IMQ/CSQ.

Articolo 2 – SCHEMA CSQ-ECO

2.1 Certificazione

2.1.1. Documentazione

Al fine di dare inizio all'attività di valutazione, l'Organizzazione deve fornire i seguenti documenti:

- Manuale del Sistema di Gestione Ambientale;
- Analisi Ambientale Iniziale;
- Lista di riscontro dei requisiti cogenti (*Nota: tale documento viene preventivamente inviato all'Organizzazione, che deve compilarlo e sottoscriverlo, rendendolo disponibile al valutatore prima della verifica*)

2.1.2. Attività di valutazione

L'attività di certificazione del Sistema di Gestione Ambientale (di seguito SGA) è generalmente suddivisa in due fasi, denominate "Stage 1" e "Stage 2".

Lo Stage 1 comprende, oltre alla valutazione della documentazione e della conformità legislativa/autorizzativa, la verifica dell'impostazione del SGA.

L'esito positivo dell'attività di Stage 1 permette di pianificare la successiva fase di Stage 2.

Lo Stage 2 è finalizzato a valutare il grado di applicazione del SGA, nonché la chiusura delle Non Conformità eventualmente riscontrate nella fase di Stage 1.

2.2 Sorveglianza e ricertificazione

V. punto 6.2 del Regolamento.

Articolo 3 – SCHEMA CSQ-H&S

3.1 Certificazione

3.1.1 Domanda di certificazione

La valutazione parziale di un sito (unità produttiva) non è consentita; l'attività di verifica dovrà pertanto comprendere tutti i processi e tutte le aree dell'Organizzazione, per tutti i siti per i quali è richiesta la certificazione.

Ove un'Organizzazione disponga di più siti produttivi, tutti gli stessi dovranno essere compresi nella domanda di certificazione; eventuali deroghe potranno essere preventivamente concesse da IMQ a fronte di richieste motivate, formulate per iscritto da parte dell'Organizzazione.

3.1.2. Documentazione

Al fine di dare inizio all'attività di valutazione, l'Organizzazione deve fornire i seguenti documenti:

- Manuale del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro;
- Analisi dei Rischi del Luogo di Lavoro;
- Lista di riscontro dei requisiti cogenti (*Nota: tale documento viene preventivamente inviato all'Organizzazione, che deve compilarlo e sottoscriverlo, rendendolo disponibile al valutatore prima della verifica*)

3.1.3. Attività di valutazione

L'attività di certificazione del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (di seguito SGSSL) è generalmente suddivisa in due fasi, denominate "Stage 1" e "Stage 2".

Lo Stage 1 comprende, oltre alla valutazione della documentazione e della conformità legislativa/autorizzativa, la verifica della corretta impostazione del SGSSL.

L'esito positivo dell'attività di Stage 1 permette di pianificare la successiva fase di Stage 2.

Lo Stage 2 è finalizzato a valutare il grado di applicazione del SGSSL, nonché la chiusura delle Non Conformità eventualmente riscontrate nella fase di Stage 1.

3.2 Sorveglianza e ricertificazione

In deroga a quanto previsto dal punto 6.2 del Regolamento, prima della verifica di ricertificazione dovranno generalmente essere condotte tre visite di sorveglianza con la seguente cadenza temporale: prima sorveglianza a sei mesi dalla visita di certificazione; seconda sorveglianza a diciotto mesi dalla visita di certificazione; terza sorveglianza a trenta mesi dalla visita di certificazione.

Nei casi di Organizzazioni a bassa complessità (v. docc. di accreditamento applicabili), la terza verifica di sorveglianza potrà coincidere con la verifica di ricertificazione.

Articolo 4 – SCHEMA CSQ-DATA

4.1 Certificazione

4.1.1. Documentazione

Al fine di dare inizio all'attività di valutazione, l'Organizzazione deve fornire i seguenti documenti:

- Manuale per la sicurezza e/o le procedure prescritte dalla norma di riferimento
- Politica di Sicurezza
- Ambito di Applicazione (Descrizione dominio Fisico, Logico, Organizzativo)
- Procedura/Metodo di Analisi dei Rischi
- Dichiarazione di Applicabilità (Statement of Applicability)

4.1.2. Attività di valutazione

L'attività di certificazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (di seguito SGSI) è generalmente suddivisa in due fasi, denominate "Stage 1" e "Stage 2".

Lo Stage 1 comprende la verifica dell'impostazione del SGSI mediante la valutazione della documentazione di cui al punto 4.1.1 che precede.

L'esito positivo dell'attività di Stage 1 permette di pianificare la successiva fase di Stage 2.

Lo Stage 2 è finalizzato a valutare il grado di applicazione del SGSI nonché la chiusura delle Non Conformità eventualmente riscontrate nella fase di Stage 1.

4.2 Sorveglianza e ricertificazione

V. punto 6.2 del Regolamento.

Articolo 5 – SCHEMA CSQ-AUTO

5.1 Certificazione

5.1.1. Documentazione

Al fine di dare inizio all'attività di valutazione, l'Organizzazione deve fornire le seguenti informazioni:

- Responsabilità della progettazione del prodotto
- Scopo della certificazione
- Requisiti esclusi – Paragrafi e relative giustificazioni
- Processi dell'Organizzazione
- Descrizione incluse sequenze ed interazioni
- Andamento dei key indicators (ultimi 12 mesi):
 - o Customer satisfaction (par. 8.2.1)
 - o Motivazione e consapevolezza dei dipendenti (par. 6.2.2.4)

SISTEMA CSQ

Prescrizioni Particolari

- Processi realizzativi dei prodotti (8.2.1.1)
- Prestazioni dei fornitori (par. 7.4.1.2 e 7.4.3.2)
- Risultati degli audit interni e piani di azione (ultimi 12 mesi)
- Riesame della direzione (ultimi 12 mesi)
- Stato dei reclami dei clienti
- Auditor interni qualificati
- Requisiti specifici dei clienti da includere nell'audit
- Certificazioni ottenute

5.1.2. Attività di valutazione

L'attività di certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità – settore Automotive è generalmente suddivisa in due fasi, denominate “Stage 1” e “Stage 2”.

Lo Stage 1 comprende la verifica dell'impostazione del SGQ mediante la valutazione della documentazione di cui al punto 5.1.1 che precede.

L'esito positivo dell'attività di Stage 1 permette di pianificare la successiva fase di Stage 2.

Lo Stage 2 è finalizzato a valutare il grado di applicazione del SGQ nonché la chiusura delle Non Conformità eventualmente riscontrate nella fase di Stage 1.

5.1.3 Rilascio della certificazione

Le pratiche di certificazione sono soggette alla valutazione da parte del “Veto-Power” IATF, il cui voto è vincolante ai fini del prosieguo dell'iter di certificazione.

Prima della delibera da parte del Comitato di Certificazione CSQ, la pratica viene sottoposta a valutazione da parte del Comitato di Certificazione CISQ-Automotive.

IMQ fornisce tutte le informazioni relative all'iter di certificazione a IATF, sotto la cui egida viene rilasciata la certificazione, che provvede ad assegnare a quest'ultima un proprio numero identificativo; tale numero viene riportato sul certificato, in aggiunta a quello attribuito da IMQ.

5.2 Sorveglianza e ricertificazione

V. punto 6.2 del Regolamento.

Articolo 6 – SCHEMA CSQ-BCM

6.1 Certificazione

6.1.1. Documentazione

Al fine di dare inizio all'attività di valutazione, l'Organizzazione deve fornire i seguenti documenti:

- Ambito di applicazione e obiettivi del Sistema di Gestione della Continuità Operativa (Descrizione dominio Fisico, Logico, Organizzativo)

SISTEMA CSQ

Prescrizioni Particolari

- Politica di gestione della Continuità Operativa
- Analisi degli Impatti di ogni interruzione della attività critiche per l'Organizzazione
- Procedura/Metodo di Analisi dei Rischi
- Strategia adottata per garantire la Continuità Operativa
- Manuale per la Gestione della Continuità Operativa che includa o faccia riferimento a:
 - Piani per la Continuità Operativa;
 - Piani di Gestione degli Incidenti;
 - Procedure prescritte dalla norma di riferimento;

6.1.2. Attività di valutazione

L'attività di certificazione del Sistema di Gestione della Continuità Operativa (di seguito SGCO) è generalmente suddivisa in due fasi, denominate "Stage 1" e "Stage 2".

Lo Stage 1 comprende la verifica dell'impostazione del SGCO mediante la valutazione della documentazione di cui al punto 4.1.1 che precede.

L'esito positivo dell'attività di Stage 1 permette di pianificare la successiva fase di Stage 2.

Lo Stage 2 è finalizzato a valutare il grado di applicazione del SGCO nonché la chiusura delle Non Conformità eventualmente riscontrate nella fase di Stage 1.

6.2. Sorveglianza e ricertificazione

V. punto 6.2 del Regolamento.

Articolo 7 – SCHEMA CSQ FOOD (NORMA UNI EN ISO 22000:2005)

7.1 Requisiti e responsabilità dell'organizzazione

La norma UNI EN ISO 22000:2005 stabilisce i requisiti relativi alla gestione per la sicurezza alimentare lungo l'intera filiera alimentare, garantendo, altresì, un linguaggio unificato in tema di HACCP e GMP. Gli elementi chiave sono:

- L'adozione di un sistema di comunicazione interattiva
- L'implementazione di Sistema di gestione SGSA (*Sistema di Gestione Sicurezza Alimentare*)
- L'implementazione un Programma di prerequisiti (PRP's)
- Il soddisfacimento dei principi del sistema HACCP

Le aree principali della norma UNI EN ISO 22000:2005 sono due :

- SGSA (Sistema di gestione sicurezza alimentare) che deve essere definito, implementato, attuato ed integrato all'interno del sistema di gestione qualità aziendale, allineato con la UNI EN ISO 9001:2000;
- la sinergia tra i Programmi di Prerequisiti PRP, l'approccio metodologico H.A.C.C.P. e la relativa analisi dei pericoli.

7.2 Iter certificativo

Un processo di certificazione a fronte della norma **UNI EN ISO 22000:2005** richiede un tempo variabile in funzione di vari fattori. Le condizioni temporali di esecuzione di una attività di certificazioni nelle varie fasi del processo di certificazione ed in funzione della dimensione e tipologia

SISTEMA CSQ

Prescrizioni Particolari

dell'organizzazione/azienda (monosito e/o multisito). Dette condizioni risultano parte della norma **ISO/TS 22003:2007**.

L'attività di certificazione a fronte della norma UNI EN ISO 22000:2005 è organizzata in 2 fasi sequenziali temporalmente distinte :

Fase1:

Si tratta di una analisi dei documenti di definizione del SGSA (*Sistema di Gestione Sicurezza Alimentare*) dell'organizzazione al fine di acquisire conoscenza sul grado di implementazione del sistema HACCP, dei PRP (*Programmi di prerequisite*) e PRPo (*Programmi di prerequisite operativi*), politiche ed obiettivi del sistema di gestione sicurezza alimentare. Detta fase deve essere condotta in azienda.

Di seguito si riportano gli elementi di dettaglio oggetto di verifica.

- Responsabilità della direzione e politica del SGSA.
- Gli aspetti organizzativi, delle risorse, degli aspetti tecnici della azienda
- Il rispetto dei requisiti cogenti, le autorizzazioni di carattere igienico sanitario, i risultati delle valutazioni condotte dalle autorità competenti
- Le informazioni circa lo scopo del SGSA, informazioni utilizzate per condurre l'analisi dei pericoli (passi preliminari), la selezione dei programmi di prerequisite (PRP), la valutazione dei pericoli e la loro giustificazione, la definizione dei livelli di accettabilità
- Le informazioni relative alla definizione dei programmi di prerequisite operativi (OPRP) e i punti critici di controllo nel piano HACCP (CCPs), gli aspetti legali e cogenti applicabili al processo ed alla organizzazione.
- La pianificazione delle attività di validazione, monitoraggio e verifica di processo e prodotto
- Le verifiche interne, il riesame della direzione sono stati pianificati ed eseguiti confermando che l'organizzazione è pronta per procedere verso la fase 2
- La individuazione degli indicatori significativi, degli obiettivi del sistema di gestione sicurezza alimentare (SGSA).

I documenti che devono essere resi disponibili da parte della organizzazione sono i seguenti:

- Struttura organizzativa
- Politica sistema di gestione sicurezza alimentare
- Procedure del sistema di gestione sicurezza alimentare (PRP)
- Studio HACCP
- Piano HACCP e relative procedure di gestione (CCP e OPRP)
- Procedure relative alla validazione delle misure di controllo e del sistema di gestione sicurezza alimentare
- Procedure relative alla attività monitoraggio e verifica dei processi e del prodotto
- Le registrazioni relativamente alla conduzione delle verifiche ispettive interne e del riesame della direzione

Fase2:

Avviene solo nel caso in cui la documentazione predisposta dalla organizzazione risulta conforme ed operativa Si tratta della verifica "in campo" interessando la struttura della organizzazione ed i relativi processi e finalizzata alla valutazione del sistema implementato.

Di seguito si riportano gli elementi di dettaglio oggetto di verifica.

- Struttura e reparti di produzione, comportamento del personale.
- Monitoraggio delle prestazioni
- Gestione dei CCPs ed i programmi di prerequisite operativi OPRPs.
- Attività di monitoraggio, verifica e riesame del SGSA.
- Competenze e gestione del personale.

Il tempo intercorso tra la fase 1 e la fase 2 varia in funzione di quanto emerso durante la fase 1 e la necessità dell'azienda a conformare il proprio SGSA. Tale tempo non può essere superiore ai 6 mesi. Nel caso in cui l'intervallo venisse superato si renderà necessaria l'esecuzione di un nuovo audit fase 1.

L'organizzazione richiedente la certificazione deve completare almeno un ciclo di verifiche ispettive interne ed un riesame della direzione prima di intraprendere l'iter di certificazione

Gestione dei risultati :

Fase 1

I risultati della fase1 sono riportati nel rapporto di valutazione e contengono le conclusioni in merito alla analisi preliminare del SGSA e sono propedeutici alla preparazione alla fase 2.

Fase 2

Successivamente alla visita fase 2 il RGV provvederà all'elaborazione del rapporto di valutazione.

I rapporti di valutazione vengono notificati all'organizzazione in occasione della verifica ispettiva inviati all'organizzazione successivamente alla visita entro 2 giorni lavorativi dalla data della stessa. Il rapporto di valutazione è un documento di proprietà dell'organizzazione.

I risultati della verifica ispettiva sono da considerarsi preliminari per quanto attiene all'esito della valutazione ai fini certificativi; la decisione di rilasciare la certificazione verrà infatti presa dal Comitato di Certificazione CSQ, sulla base delle risultanze presenti nel rapporto di valutazione nonché delle osservazioni, azioni correttive ed evidenze fornite dall'Organizzazione.

7.3 Classificazione delle categorie di attività della filiera alimentare e dei relativi settori

	Categorie	settore
A	Allevamento	Allevamento bestiame, allevamento ittico, produzione uova, produzione latte, apicoltura, prodotti non trasformati derivanti da attività di pesca e cacciagione
B	Coltivazione	Frutta, verdura, grano, spezie, prodotti orticoli
C	Lavorazione 1 (include tutte le attività successive alla produzione primaria, es: macellazione)	Prodotti della carne e derivati; prodotti avicoli e derivati; ovoprodotti e derivati; prodotti caseari; prodotti della pesca e derivati
D	Lavorazione 2 (prodotti lavorati di origine vegetale)	Frutta e verdura fresca/ conservata; succhi di frutta
E	Lavorazione 3 (prodotti lavorati a lunga conservazione)	Prodotti in scatola; prodotti da forno; olio, acque minerali, bevande, zucchero, pasta, farina, sale
F	Produzione destinata all'alimentazione Animale	Mangimi per animali; mangimi per pesci
G	Ristorazione	Ristoranti, Hotel
H	Distribuzione	Negozi, supermercati, grossisti
I	Servizi	Fornitura acqua, servizi di pulizia, trattamento rifiuti, trattamento acque, servizi di sviluppo prodotti, processi e impianti, servizi veterinari
J	Trasporto e stoccaggio	Trasporto e stoccaggio
K	Produttori di impianti/attrezzature	Produzione e commercializzazione impianti
L	Produttori di prodotti (bio)chimici	Additivi settore alimentare, pesticidi, fertilizzanti, prodotti per la pulizia, biocolture
M	Produttori Materiali di confezionamento	Materiali di confezionamento

SETTORI EA

EA	Descrizione Settori EA
01	Agricoltura, pesca (coltivazione, allevamento)
02	Estrazione di minerali (cave, miniere e giacimenti petroliferi)
03	Industrie alimentari, delle bevande e del tabacco
04	Prodotti tessili (semilavorati, prodotti finiti e abbigliamento)
05	Fabbricazione di cuoio e di prodotti in cuoio
06	Prodotti in legno (semilavorati e prodotti finiti)
07	Prodotti della pasta-carta, della carta e dei prodotti in carta
08	Case editrici
09	Tipografia ed attività connesse alla stampa
10	Fabbricazione di coke e di prodotti petroliferi raffinati
11	Combustibili nucleari
12	Chimica di base, prodotti chimici e fibre chimiche
13	Prodotti farmaceutici
14	Prodotti in gomma e materie plastiche
15	Prodotti della lavorazione di materiali non metallici
16	Calce, gesso, calcestruzzo, cemento e relativi prodotti
17	Metalli e loro leghe, fabbricazione di prodotti in metallo
18	Macchine, apparecchi ed impianti meccanici
19	Macchine elettriche ed apparecchiature elettriche ed ottiche
20	Costruzioni e riparazioni navali
21	Aeromobili e veicoli spaziali
22a	Produzione di cicli, motocicli, autoveicoli, rimorchi e relative parti ed accessori
22b	Produzione di materiale ferroviario e relativi accessori
23a	Produzione di gioielleria, oreficeria, bigiotteria
23b	Produzione di strumenti musicali
23c	Produzione di articoli sportivi
23d	Produzione di giochi e giocattoli
23e	Produzione di mobili ed arredamento
23f	Produzione di prefabbricati per coibentazione e loro applicazione
24	Recupero, riciclo
25	Produzione e distribuzione di energia elettrica
26	Produzione e distribuzione di gas
27	Produzione e distribuzione di acqua
28	Imprese di costruzione, installatori di impianti e servizi
29a	Commercio all'ingrosso, al dettaglio e intermediari del commercio
29b	Riparazione di cicli, motocicli ed autoveicoli
29c	Riparazione di beni personali e per la casa
30	Alberghi, ristoranti e bar
31	Trasporti, magazzinaggi e comunicazioni
31a	Logistica: trasporto, magazzinaggio e spedizioni
31b	Poste e telecomunicazioni
32	Intermediazione finanziaria, attività immobiliari, noleggio
33	Tecnologia dell'informazione
34	Studi di consulenza tecnica, ingegneria
35	Servizi professionali d'impresa
36	Pubblica amministrazione
37	Istruzione
38	Sanità ed altri servizi sociali
39	Servizi pubblici

SCHEMI CERTIFICATIVI
Sistema di Gestione per la Qualità secondo ISO 9001
Sistema di Gestione Ambientale secondo ISO 14001
Sistema di Gestione per la Sicurezza e Salute del Lavoro OHSAS 18001
Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni secondo ISO 27001
Sistema di Gestione per la Continuità Operativa secondo BS 25999-2

SCHEMI CERTIFICATIVI SETTORIALI

Settore Apparecchiature Medicali secondo ISO 13485
Settore Autoveicolistico secondo ISO/TS 16949
Settore Agroalimentare secondo ISO 22000 – UNI 10854
Settore Telecomunicazioni e Tecnologia dell'Informazione secondo TL 9000

Nota: per il dettaglio sugli accreditamenti consultare il sito www.imq.it o richiedere informazioni presso la segreteria CSQ.

ALLEGATO A

SCHEMI CERTIFICATIVI	MARCHI CSQ	RIFERIMENTI TIPOGRAFICI
Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9000		RETINO 50% PANTONE 293
Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001		I riferimenti tipografici vengono forniti su richiesta
Sistema di Gestione per la Sicurezza e Salute del Lavoro OHSAS 18001		PANTONE 293
Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni ISO 27001		PANTONE 293
Sistema di Gestione per la Continuità Operativa BS 25999-2		PANTONE 293
Settore Apparecchiature Medicali ISO 13485		PANTONE 293
Settore Autoveicolistico ISO/TS 16949		PANTONE 293
Settore agroalimentare CSQ HACCP UNI 10854		PANTONE 293
Settore agroalimentare CSQ FOOD ISO 22000		PANTONE 293 PANTONE 354 (verde) PANTONE RED 032
Settore Telecomunicazioni e Tecnologia dell'Informazione TL 9000		PANTONE 293

SCHEMI CERTIFICATIVI	LOGHI CISQ	RIFERIMENTI TIPOGRAFICI
Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9000		PANTONE 5555-V
Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001		I riferimenti tipografici vengono forniti su richiesta
Settore Autoveicolistico ISO/TS 16949		PANTONE 5555-V

I loghi CISQ possono essere utilizzati solamente in combinazione con il simbolo CSQ, rispettando le stesse condizioni menzionate per tale simbolo.

SCHEMI CERTIFICATIVI	LOGO IQNET	RIFERIMENTI TIPOGRAFICI
Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001 Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001	 The logo is a circular emblem with a blue border. The word "CERTIFIED" is written in white capital letters along the top inner edge, and "MANAGEMENT SYSTEM" is written along the bottom inner edge. In the center, the word "IQNet" is displayed in blue, with a stylized globe icon behind the "Q".	PANTONE BLU 661C

Il logo IQNet può essere utilizzato solamente in combinazione con il simbolo CSQ schema base ISO 9000 o CSQ-ECO ISO 14001, rispettando le stesse condizioni menzionate per tale simbolo.