

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION GENERAL REGULATION (RG_02 rev. 07)

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento definisce le regole da applicare alle certificazioni di conformità dei sistemi di gestione. Esso definisce le regole applicate per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità, Sistemi di Gestione per la Sicurezza, Sistemi di Gestione Ambientali gestiti da aziende / organizzazioni che forniscono prodotti e/o servizi. Di seguito verrà utilizzato genericamente "sistema di gestione" per identificare le tre tipologie di sistemi di gestione di cui sopra.

Questo regolamento si applica alle attività di certificazione dei sistemi di gestione svolte sia sotto accreditamento ESQD sia senza accreditamento; per avere un riscontro puntuale delle attività svolte sotto accreditamento ESQD, si può consultare direttamente il sito www.esyd.gr oppure il sito www.esqcert.com dove è possibile prendere visione dei certificati di accreditamento con i relativi allegati, inerenti al settore coperti dall'accREDITAMENTO medesimo.

2 AREA DI ATTIVITA'

2.1 Sulla base del presente regolamento, ESQ CERT si impegna a condurre un valutazione del sistema di gestione del cliente in conformità allo standard richiesto e, in caso di esito positivo, ad emettere un certificato di conformità.

2.2 ESQ CERT non ha alcun obbligo relativamente al successo della verifica di conformità, né per quanto riguarda l'emissione del certificato finale.

L'organizzazione riconosce espressamente che il certificato verrà rilasciato da ESQ CERT solo a seguito di conformità al sistema di gestione richiesto e che la mancata emissione del certificato, o la successiva sospensione e / o revoca, causata dal non rispetto di quanto previsto dallo standard di riferimento o dalle normative vigenti, non implica alcuna responsabilità di ESQ CERT.

2.3 E' escluso dal contratto qualsiasi attività di consulenza nell'implementazione e/o mantenimento del Sistema di gestione dell'organizzazione soggetta a verifica di certificazione da parte di ESQ CERT.

2.4 Al fine di evitare possibili conflitti di interesse, l'organizzazione si impegna a comunicare a ESQ CERT, eventualmente, il nome del consulente e/o i nominativi dei soggetti coinvolti nell'attività di consulenza per conto dell'Azienda cliente.

3 OGGETTO DEL CONTRATTO

3.1 E' oggetto del presente contratto solamente il sistema di gestione specificato nei documenti contrattuali. La certificazione di un sistema di gestione non si estende direttamente ai beni prodotti o servizi forniti dall'organizzazione e, pertanto, non può essere utilizzata come associata alla stessa, né in modo da indicare che essi siano coperti da certificazione.

4 REQUISITI OBBLIGATORI

4.1 L'Organizzazione si impegna a mantenere la conformità al sistema di gestione certificato e a tutti i requisiti vincolanti - leggi, regolamenti nazionali, internazionali o locali - applicabili ai prodotti / servizi erogati per tutto il periodo di validità dello stesso.

4.2 La certificazione riguarda solo la conformità del sistema di gestione allo standard di riferimento e non comporta, pertanto, da parte di ESQ Cert alcuna attestazione, certificazione o semplice accertamento del rispetto dei predetti requisiti da parte dell'Organizzazione. L'Organizzazione rimane pertanto l'unica responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di ESQ Cert.

4.3 L'Organizzazione che ha un Sistema di Gestione certificato si adopera a:

- mantenere il suo Sistema di Gestione conforme ai requisiti dello standard di riferimento;
- mantenere un registro di tutti i reclami pervenuti, con le relative azioni correttive attuate;
- accettare di pagare gli audit di sorveglianza per il mantenimento della certificazione durante l'intero periodo di validità;
- Accettare di pagare ogni altro audit necessario al mantenimento della certificazione a seguito di rilevanti cambiamenti organizzativi avvenuti dopo la data di emissione del certificato o dopo l'ultimo audit svolto da ESQ Cert.

4.4 La certificazione è riservata solo all'Organizzazione e alle unità operative indicate nel certificato. La certificazione non è trasferibile. Cambiamenti organizzativi, variazioni del personale o il trasferimento della proprietà dell'Organizzazione consentono il mantenimento della certificazione, a condizione che: - Il Cliente informi ESQ Cert per iscritto senza ritardi;- ESQ Cert abbia verificato che le modifiche intercorse garantiscano la conformità al sistema di gestione certificato

L'Organizzazione in possesso di una certificazione si impegna a garantire l'accesso al proprio sito aziendali agli auditors ESQ Cert, agli assessor dell'Organismo di AccredITamento che accompagnano ESQ Cert o ai suoi rappresentanti;

5 INIZIO DI VALIDITA' DELL'ACCORDO

5.1 L'accordo ha validità a partire dall'accettazione dello stesso o dall'accettazione dell'offerta offerta di certificazione.

6 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

6.1 L'Organizzazione deve fornire ogni supporto necessario per la conduzione delle valutazioni, inclusa la messa a disposizione della documentazione inerente il sistema di gestione per il quale è richiesta la certificazione e delle relative registrazioni. L'Organizzazione deve inoltre consentire l'accesso, in condizioni di sicurezza, a tutte le aree ove vengono svolte attività rilevanti per l'oggetto della certificazione.

7 MODIFICHE AL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

7.1 ESQ CERT può modificare il processo di certificazione, anche a seguito di modifiche alle normative di riferimento o richieste specifiche da parte degli organismi di accreditamento. In questo caso, ESQ CERT deve comunicare in anticipo all'organizzazione le modifiche che, qualora non intendano conformarsi alle modifiche introdotte, avranno il diritto di recedere dal contratto entro trenta giorni da tale comunicazione.

7.2 Eventuali costi per gli audit presso il sito del cliente o le valutazioni documentali derivante da modifiche legislative o di regolamenti saranno a carico dell'Organizzazione.

8 OUTSOURCING

8.1 ESQ CERT, per le prestazioni dei propri servizi potrà utilizzare sia unità interne che entità esterne che agiscono per suo conto, purché adeguatamente qualificate.

Tali soggetti sono tenuti a rispettare tutti gli obblighi imposti da ESQ CERT, compresi quelli relativi alla riservatezza delle informazioni e indipendenza nelle valutazioni.

9 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

9.1 Questo accordo è un accordo sull'attività svolta, non sul risultato. ESQ Cert è responsabile solo per i danni diretti causati all'organizzazione derivante da negligenza o di grave errore da parte ESQ Cert, i suoi organi, gli auditor incaricati, subordinati, rappresentanti o fornitori. Questa responsabilità sarà limitata a 5 volte il compenso contrattualmente previsto per tale attività. Tutte le richieste di risarcimento perdono la loro validità sei mesi dopo l'avvenuta conoscenza dell'evento.

10 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

10.1 Il processo di certificazione inizia con la richiesta di quotazione da parte del cliente. ESQ Cert Ltd procede con un esame formale della documentazione presentata, al fine di verificare la completezza e l'accuratezza delle informazioni generali e provvede ad emettere una quotazione sulla base dei dati indicati nella richiesta. Le organizzazioni che desiderano che il loro sistema di gestione sia certificato da ESQ Cert devono firmare la quotazione, al fine di concludere il contratto. Quando ESQ Cert declina una richiesta di certificazione le ragioni della rinuncia sono documentate e l'organizzazione viene prontamente informata. Prima dell'inizio dell'audit documentale del sistema di gestione del cliente, ESQ Cert comunica al richiedente i nomi degli auditors che condurranno l'audit previsto. Il richiedente può riconsiderare la partecipazione di un auditor documentando tale diniego in forma scritta (compreso il motivo). Se il richiedente non accetta alcuno degli auditors incaricati da ESQ Cert il contratto di certificazione è considerato nullo. ESQ Cert informa il richiedente di tale decisione per iscritto. Ogni auditor non può essere assegnato a partecipare al processo di certificazione se lo stesso ha fornito servizi di consulenza o di audit interni all'Organizzazione interessata nei due anni precedenti all'audit.

10.2 Audit iniziale (Audit di Stage 1)

L'audit di Stage 1 deve essere effettuato per verificare l'adeguatezza della documentazione del sistema di gestione in relazione al campo di applicazione della certificazione. Ha inoltre lo scopo di valutare se il cliente è pronto o meno per l'audit di Stage 2. L'audit di stage 1 può essere svolto presso la sede del cliente al fine di salvaguardare la riservatezza dei documenti, facilitare la raccolta e l'analisi delle informazioni e per raggiungere gli obiettivi previsti. I risultati dell'audit di Stage 1 devono essere documentati e comunicati al Cliente incluso ogni area di potenziale criticità che potrebbe essere classificata come non conformità durante l'audit di stage 2. Una copia del rapporto di Fase 1 controllo è trasmessa al Cliente. Qualsiasi azione eseguita dal Cliente per risolvere tali rilievi sarà verificata durante l'audit di stage 2. Per qualche rilievo ritenuto considerato significativo dal gruppo di audit dello Stage 1, la sua risoluzione potrà essere richiesta prima l'audit di stage 2.

10.3 Audit iniziale (Audit di Stage 2)

Se l'audit di Stage 1 ha avuto un risultato positivo, potrà essere eseguito l'audit di stage 2.

L'audit Stage 2 avrà luogo presso la sede del cliente, al fine di valutare l'attuazione del Sistema di Gestione in conformità con i requisiti previsti dallo standard di riferimento. ESQ Cert verificherà la disponibilità del cliente ad eseguire l'audit e comunicare il Piano di Audit.

Al termine della verifica, nel corso della riunione di chiusura e in presenza della Direzione dell'Organizzazione, il team di audit presenta le sue conclusioni in merito alla conformità del Sistema di Gestione dell'Organizzazione alla norma di riferimento, indicando gli eventuali deviazioni se individuati.

Il risultato dell'audit viene documentato in un rapporto di audit dove saranno indicate le differenze rispetto ai requisiti della norma, se del caso, e le opportunità di miglioramento. Per quanto riguarda le azioni correttive decise, il Cliente informa ESQ CERT per iscritto, entro il tempo concordato, e provvede a fornire prove documentate di attuazione delle azioni correttive. ESQ CERT valuta le azioni correttive proposte da parte del Cliente; se ESQ CERT non accetta le azioni proposte riguardanti il tempo e le modalità per la risoluzione delle non conformità rilevate, ESQ CERT informa il Cliente per iscritto.

In caso di non conformità maggiori, il processo di certificazione sarà temporaneamente sospeso. Una non conformità maggiore potrà essere un inadempimento di uno o più requisiti della norma del sistema di gestione o una situazione che solleva dubbi significativi sulla capacità del sistema di gestione del Cliente di fornire prodotti in grado di soddisfare clienti e requisiti normativi.

In questo caso, il trattamento delle non conformità e le relative azioni correttive devono essere attuate entro 90 giorni a decorrere dall'ultimo giorno dell'audit stage 2. ESQ CERT deve effettuare un audit supplementare per verificare la corretta attuazione delle azioni correttive

10.4 Audit di sorveglianza

Per il mantenimento della validità del certificato dovranno essere eseguiti degli audit di sorveglianza annuali. Le revisioni di parte della documentazione saranno esaminati nel corso delle sorveglianze. Gli audit di sorveglianza sono eseguiti presso la sede del cliente e programmati a partire dalla data dell'audit iniziale. Gli audit di sorveglianza sono condotti almeno una volta all'anno. Gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta l'anno. La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale non deve essere superiore a 12 mesi dalla data della decisione della certificazione. Nel caso in cui viene superata la data di scadenza della verifica di sorveglianza, il certificato deve essere sospeso a meno che il cliente ha fondati motivi per rinviare l'audit di sorveglianza. Se durante la verifica di sorveglianza ESQ Cert verifica che il sistema di gestione dell'organizzazione non rispetta più i requisiti previsti dallo standard, l'organizzazione deve adottare misure correttive. ESQ Cert valuterà e verificherà se l'azione correttiva avviata è sufficiente per il mantenimento della validità del certificato. Il risultato sarà annunciato nel corso della riunione finale. Se l'audit di sorveglianza non può essere chiuso in tempo o se ci sono non conformità ancora aperte nel corso della valutazione finale, il certificato deve essere sospeso.

10.5 Audit di Rinnovo

L'audit di rinnovo viene programmato prima della scadenza della certificazione. Durante una verifica di ri-certificazione, particolare attenzione deve essere prestata a:

-L'efficacia del sistema di gestione durante l'intero ciclo di certificazione passato, in particolare tenendo conto dei cambiamenti interni ed esterni e la loro pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione

- Il miglioramento continuo del sistema di gestione finalizzato al miglioramento delle performance complessive

- le modalità di funzionamento del sistema di gestione certificato in riferimento al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione

10.6 Emissione del certificato

Nel momento in cui viene concessa la certificazione, ESQ CERT rilascia il relativo certificato del sistema di gestione.

La certificazione non è concessa nei casi di:

- non conformità maggiori;
- Non conformità relativi a requisiti di legge

Dopo il rilascio della certificazione, ESQ Cert registrerà il Cliente nella lista delle organizzazioni certificate e darà questa informazione all'Organismo di accreditamento. Il registro contiene il nome e l'indirizzo del cliente e il sistema di gestione di riferimento normativo, il numero di certificato, lo stato di validità dello stesso. Il registro viene aggiornato mensilmente ed è disponibile a chiunque.

11. Sospensione del certificato del sistema di gestione

11.1 Oltre che nei casi espressamente previsti da ciascun Regolamento o Guida, la validità del certificato può essere sospesa da ESQ cert in tutti i casi in cui abbia ragione di ritenere che il sistema non risponda più ai requisiti del documento normativo di riferimento e nei seguenti casi:

- a) mancata adeguamento da parte dell'Organizzazione alle modifiche del regolamento o del documento normativo comunicate da ESQ Cert
- b) mancata accettazione di visite periodiche o suppletive richieste da ESQ Cert
- c) mancata comunicazione di modifiche dell'organizzazione.
- d) mancata informazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contestazioni aventi ad oggetto i requisiti cogenti del sistema di gestione
- e) mancato pagamento da parte dell'Organizzazione dei compensi dovuti a ESQ Cert, nei termini previsti dal contratto.

11.2 Durante il periodo di sospensione, l'organizzazione non può fare uso del Certificato o fregiarsi della qualità di Organizzazione certificata e deve portare a conoscenza dei terzi interessati con mezzi adeguati la situazione di sospensione.

L'organizzazione può ricorrere contro la sospensione del certificato in base alla clausola 17. La sospensione del certificato è una misura temporanea, che può finire solo con la reintegrazione o il ritiro del certificato. ESQ Cert annullerà la sospensione del certificato, non appena le violazioni hanno dimostrato di essere state correttamente chiuse entro il tempo stabilito.

12 Riduzione del campo di applicazione

La riduzione può riferirsi al campo di applicazione e/o ai siti oggetto di certificazione.

ESQ CERT Ltd provvede alla riduzione del campo di applicazione della certificazione esistente, nel caso in cui alcune parti vengano riscontrate non più conformi ai requisiti, o l'Organizzazione abbia mancato in modo persistente o grave di soddisfare i requisiti relativamente ad alcune parti del campo di applicazione della certificazione o su richiesta dell'Organizzazione.

La riduzione di siti o di parte del campo di applicazione non è ammissibile per le certificazioni rilasciate nello schema di certificazione OHSAS18001.

La riduzione di siti o di parte del campo di applicazione per le certificazioni ISO 14001 di Sistemi di Gestione Ambientale può essere attuata solo se in conformità alle regole per l'accREDITAMENTO (riportate nei documenti ufficiali dell'ente di accREDITAMENTO).

La riduzione può anche essere proposta dal Responsabile del Gruppo di Audit durante un Audit di sorveglianza / rinnovo e riportata sul rapporto di Audit.

A seguito di riduzione verrà riemesso il Certificato di Conformità, con il nuovo campo di applicazione ridotto, mantenendo la data di scadenza originale, inoltre l'Organizzazione dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione, al nuovo campo di applicazione ridotto.

ESQCERT comunicherà il provvedimento di riduzione agli enti di accREDITAMENTO e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, e si riserva il diritto di inserire la notizia sul proprio sito Internet.

13. Estensione dello scopo di certificazione

Lo scopo di certificazione può essere esteso su richiesta dell'Organizzazione.

Nel caso in cui l'organizzazione richieda l'estensione del campo di applicazione della certificazione per includere nuove aree di attività o elementi del sistema di gestione che non sono stati inclusi nella certificazione, ESQ CERT determina il metodo e la portata della valutazione. Un'evidenza documentale sostitutiva non può essere utilizzata nei casi di richiesta di estensione del campo di applicazione della certificazione. L'estensione di una attività associata ad una tipologia di opera può essere concessa solo a seguito di un audit on-site.

14 Revoca della certificazione

Oltre che nei casi espressamente previsti da ciascun Regolamento o Guida, il certificato di conformità può essere revocato da ESQ Cert in tutti i casi in cui il sistema non garantisca il rispetto dei requisiti minimi del documento normativo di riferimento. Può essere inoltre revocato nei seguenti casi:

- a) mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione del certificato nel termine comunicato da ESQ Cert.
- b) cessazione dell'attività dell'Organizzazione oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 3 mesi
- c) condanna dell'Organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema oggetto di certificazione

In caso di revoca l'organizzazione deve restituire il Certificato di Conformità entro 15 giorni dalla comunicazione di revoca da parte di ESQCERT. Il Certificato di conformità dell'Organizzazione sarà inoltre eliminato dal sito web della ESQ Cert (www.esqcert.com). Nell'ambito dei doveri che gravano su ESQ Cert, questi potrà comunicare l'avvenuta sospensione, rinuncia o revoca della certificazione agli Enti di AccredITAMENTO e ad altri terzi che gliene facciano richiesta, nonché inserire il relativo dato nell'elenco delle aziende certificate presente sul proprio sito Internet. Inoltre il ritiro dei certificati ISO 9001 riguardanti il settore EA28 per il mercato italiano saranno comunicati all'AVCP in Italia.

15 Audi con breve preavviso / senza preavviso

ESQCERT Ltd si riserva il diritto di effettuare Audit con breve preavviso o senza preavviso su clienti certificati per indagare su segnalazioni, reclami o in risposta a modifiche o come azione conseguente nei confronti dei clienti cui è stata sospesa la certificazione. Tale Audit non sostituisce e non modifica l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

Visto lo scarso preavviso e l'impossibilità da parte dell'Organizzazione di ricasare gli ispettori incaricati da ESQ CERT Ltd, massima attenzione sarà prestata nella selezione del gruppo di Audit.

16 Utilizzo del Marchio di Certificazione

16.1 L'uso del marchio ESQ Cert dalle organizzazioni è consentito solo con l'espresso consenso scritto di ESQ CERT, che fornisce un modello del marchio e le sue caratteristiche. Le regole per l'utilizzo del marchio ESQ Cert sono disponibili su RG-01 "Regolamento per l'utilizzo del logo ESQ Cert. E' obbligatoriamente richiesto alle aziende certificate da ESQCERT che:

- a) si conformino ai requisiti previsto dall'RG-01 nel fare riferimento allo stato della propria certificazione nei mezzi di comunicazione quali Internet, materiale pubblicitario o altri documenti;
- b) non facciano, né consentano, affermazioni che possano trarre in inganno riguardo la propria certificazione;

c) non utilizzino, né consentano l'utilizzo, di un documento di certificazione o di ogni sua parte, in modo da poter trarre in inganno;

d) interrompano l'utilizzo di tutti i materiali pubblicitari che fanno riferimento alla certificazione, nel caso di sospensione o revoca della certificazione, come richiesto da ESQCERT;

e) rettifichino tutti i materiali pubblicitari qualora il campo di applicazione della certificazione sia stato ridotto;

f) non consentano che i riferimenti alla certificazione del suo sistema di gestione siano utilizzati in modo tale da far intendere che ESQ CERT abbia certificato un prodotto (compreso un servizio) o un processo;

g) non lascino intendere che la certificazione si applichi ad attività che sono fuori dal campo di applicazione della certificazione;

h) non utilizzino la propria certificazione in modo tale da poter danneggiare la reputazione di ESQ CERT e/o del sistema di certificazione e compromettere la fiducia del pubblico.

17. Riservatezza

17.1 ESQ Cert si impegna a trattare con riservatezza tutte le informazioni e la documentazione messi a sua disposizione dall'organizzazione cliente. Informazioni su prodotti speciali o singole organizzazioni sarà trasmesso a terzi solo con il consenso scritto dell'organizzazione.

L'organismo di accREDITAMENTO è consentito di ispezionare documenti dell'organizzazione durante gli audit di accREDITAMENTO. E' obbligatorio per ESQ Cert consentire agli organismi di accREDITAMENTO accesso ai files. Nei casi in cui la legge richiede la trasmissione di informazioni a terzi, l'organizzazione sarà informato delle informazioni trasmesse nell'ambito di applicazione della legge.

Dovuti ai requisiti di accREDITAMENTO è obbligatorio per ESQ Cert mantenere un registro dei clienti certificati che può essere reso disponibile su richiesta. Pertanto, i seguenti dati sono esclusi dalla riservatezza: (1) Nome e indirizzo della società certificata, (2) Normativa di riferimento / standard (3) Ambito di applicazione e (4) Stato • Certificato (attivo, sospesa, revocato)..

18 Ricorsi

18.1 L'Organizzazione può fare ricorso contro le decisioni di ESQ Cert; esponendo le ragioni del dissenso, entro 7 giorni dalla data di notifica della decisione. ESQ Cert esamina il ricorso, in accordo alle proprie istruzioni interne, entro 4 settimane dalla sua presentazione, sentendo eventualmente i rappresentanti dell'Organizzazione; il ricorso sarà esaminato da persone differenti da quelle che hanno effettuato l'audit o l'ispezione e presa la decisione di certificazione. ESQ Cert invierà al ricorrente dei rapporti sul progresso e sui risultati del ricorso. ESQ Cert darà formale informazione al ricorrente del termine del processo di gestione del ricorso. Ogni spesa relativa al ricorso rimane a carico dell'Organizzazione salvo i casi di riconosciuta fondatezza.

19 Controversie

L'unico Foro competente per le controversie relative all'applicazione o all'interpretazione del presente Regolamento sarà il Tribunale di Valletta.

Data:

Timbro e Firma
del rappresentate aziendale

Approved by ESQ CERT Ltd



Allegato al REGOLAMENTO GENERALE (in caso di certificazioni multisito)

Concluso tra
ESQ Cert Ltd

e il

Cliente

Nominativo Azienda:

Elenco dei siti supplementari del Cliente che sono inclusi nel regolamento generale

Data:

Timbro e Firma
del rappresentate aziendale

Approved by ESQ CERT Ltd

