	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016




# RG 01

## Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia

Distribuzione controllata	<input checked="" type="checkbox"/>	Redatto <b>RS</b>	Verificato <b>DdC</b>	Approvato <b>AD</b>
Distribuzione non controllata	<input type="checkbox"/>	<i>Carlo Roberto</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>


### Elenco delle modifiche

Rev.	Data	Modifiche apportate
<b>00</b>	19/03/2014	Prima emissione
<b>01</b>	06/06/2014	Modifiche ai paragrafi 6.1, 6.2, 6.4, 6.5, 8 e 13 a seguito dell'emissione dei nuovi regolamenti Accredia RG-01 (rev. 3) e RG-01-01 (rev. 0).
<b>02</b>	06/03/2015	Modificato paragrafo 10 per aggiunta di nota f) per la sospensione per inadempienze amministrative
<b>03</b>	09/04/2015	Modificata definizione di OFI per utilizzo in casi eccezionali
<b>04</b>	28/05/2015	Riedizione del regolamento a seguito segnalazioni di ACCREDIA
<b>05</b>	27/10/2015	Introdotta logo nel frontespizio
<b>06</b>	11/12/2015	Introdotta nuovo capitolo 17 precisante gli obblighi di comunicazione ad ACCREDIA/ANAC; nuova numerazione ultimi due capitoli
<b>07</b>	08/09/2016	Modificato paragrafo 6.1 precisando meglio le attività di trasferimento
<b>08</b>	27/10/2016	Adeguamento alla 17021:2015

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

## **INDICE**

- 1. Scopo e campo di applicazione**
- 2. Normativa di riferimento**
- 3. Termini, definizioni e abbreviazioni**
- 4. Responsabilità**
- 5. Controllo del regolamento**
- 6. Processo di certificazione**
  - 6.1 Presentazione domanda di certificazione*
  - 6.2 Audit preliminare*
  - 6.3 Attività di audit, generalità*
  - 6.4 Audit di certificazione (fase 1)*
  - 6.5 Audit di certificazione (fase 2)*
  - 6.6 Audit di sorveglianza*
  - 6.7 Audit di rinnovo*
  - 6.8 Audit speciali*
  - 6.9 Programma di audit*
  - 6.10 Durata dell'audit*
- 7. Registrazione delle organizzazioni certificate**
- 8. Riservatezza**
- 9. Utilizzo del certificato e del logo URS**
- 10. Sospensione della certificazione**
- 11. Ritiro della certificazione**
- 12. Ripristino della certificazione**
- 13. Modifiche al sistema qualità**
- 14. Procedimento di reclamo/ricorso**
- 15. Condizioni contrattuali, diritti e doveri**
- 16. Rinuncia, sospensione e revoca dell'accreditamento**
- 17. Comunicazioni ad ACCREDIA**
- 18. Informazioni fornite all'esterno**
- 19. Garanzie e responsabilità**
- 20. Foro competente**

	Regolamento	RG	01
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

## 1. Scopo e campo di applicazione

Il presente regolamento stabilisce le regole adottate dell'Organismo di Certificazione URS Italia nell'ambito della certificazione e sorveglianza della conformità dei "sistemi di gestione delle organizzazioni" che si dichiarano conformi alle rispettive normative di sistema di gestione.

Si precisa che URS Italia non svolge attività di consulenza nel campo dei sistemi di gestione, né direttamente né indirettamente; ciò al fine di garantire la massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle attività di certificazione dei sistemi di gestione in accordo al presente regolamento.

Si sottolinea inoltre che URS Italia si sostiene autofinanziandosi coi proventi derivanti principalmente dalle attività seguenti:

- certificazione dei sistemi gestionali per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza sul lavoro, la sicurezza informatica, la responsabilità sociale, ecc. come verificabile sul proprio sito web [www.ursitalia.com](http://www.ursitalia.com)

Questo regolamento si applica per le attività di certificazione di sistemi di gestione svolte sotto accreditamento ACCREDIA.


Per avere un riscontro oggettivo dei settori attualmente accreditati, si può consultare direttamente il sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)

Altri documenti di riferimento per i sistemi qualità sono i seguenti:

- Nel caso del settore EA 28 si applica lo specifico documento ACCREDIA RT05 disponibile sul sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it); esso contiene prescrizioni particolari per detto settore, le quali sostituiscono le corrispondenti prescrizioni generali contenute nel presente regolamento.

## 2. Normativa di riferimento

- Norma UNI EN ISO 9001 edizione corrente
- Norma UNI EN ISO 9000 edizione corrente
- Norma UNI EN ISO 9004 edizione corrente
- Norma UNI EN ISO 19011 edizione corrente
- Norma UNI CEI EN 17021 edizione corrente
- Norma ISO/IEC 17000 edizione corrente
- Regolamento e prescrizioni vigenti emesse dal ACCREDIA
- Guida EA IAF GD 02 edizione vigente.
- Regolamenti dell'ente di accreditamento ACCREDIA RG-01; RG-01-01; RG 09 (edizioni correnti)
- Regolamenti Tecnici dell'ente di accreditamento ACCREDIA RT-05; RT 13 (edizioni correnti)

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

- IAF Mandatory Documents (edizioni vigenti): IAF MD 1; IAF MD 2; IAF MD 5; IAF MD 10; IAF MD 11

### 3. Termini, definizioni e abbreviazioni

Le definizioni dei termini utilizzati nella presente procedura, non espressamente richiamate nel presente paragrafo, sono contenute nelle norme:

- UNI EN ISO 9000 “Sistemi di gestione per la qualità — Fondamenti e vocabolario” (edizione vigente);
- UNI CEI EN ISO/IEC 17000 “Valutazione della conformità — Vocabolario e principi generali” (edizione vigente).


Valgono altresì le seguenti definizioni:

“Consulenza”: Partecipazione nella definizione, attuazione o mantenimento di un sistema di gestione

- ESEMPIO 1 Elaborazione o produzione di manuali o procedure.
- ESEMPIO 2 Fornire specifici consigli, istruzioni o soluzioni per lo sviluppo e **l'attuazione** di un sistema di gestione.
- NOTA 1 Organizzare corsi di formazione e parteciparvi come docente non è considerata prestazione di consulenza, purché, nei casi in cui tali corsi si riferiscano a sistemi di gestione o attività di audit, ci si limiti a fornire informazioni di carattere generale, ossia il docente non dovrebbe fornire soluzioni specifiche per il cliente.
- NOTA 2 Fornire informazioni generali, ma non soluzioni specifiche per il cliente per il miglioramento dei processi o dei sistemi, non è considerata come consulenza. Tali informazioni possono comprendere:
  - spiegare il significato e le finalità di criteri di certificazione;
  - identificare opportunità di miglioramento;
  - spiegare teorie, metodologie, tecniche e strumenti correlati;
  - condividere informazioni non riservate sulle relative migliori prassi;
  - altri aspetti gestionali che non sono coperti dal sistema di gestione sottoposto ad audit

#### URS Italia NON effettua attività di consulenza

“Non Conformità (NC)”: è una non-conformità maggiore o critica cioè una carenza che influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi es. un importante break-down in un processo che inficia direttamente il prodotto/servizio o la piena mancanza rilevata nel rispetto dei

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

requisiti di una clausola dello standard. Si ha una Non Conformità, nella documentazione e/o attuazione di un Sistema di Gestione quando si verifica anche una sola delle seguenti situazioni:

- requisito cogente relativo al prodotto e/o servizio disatteso;
- requisito contrattuale disatteso, sulla base di evidenze oggettive, che sollevi dubbi significativi sulla conformità del prodotto/servizio offerto;
- requisito del sistema di gestione disatteso in modo sistematico;
- più Discrepanze (D) relative allo stesso requisito del SGQ;
- una Discrepanza (D) che si protrae nel tempo.

“Discrepanza (D)”: è una non-conformità minore, cioè una carenza che non influenza la capacità del sistema di conseguire i risultati attesi es. un parziale break-down in un processo che non inficia direttamente il prodotto/servizio o la parziale mancanza nei confronti di una clausola/sub-clausola dello standard. Si ha una Discrepanza, nella documentazione e/o attuazione di un Sistema di Gestione quando si verifica anche una sola delle seguenti situazioni:


- assenza parziale di un elemento del sistema di gestione;
- applicazione non sistematica di un requisito del sistema di gestione;
- mancato soddisfacimento di un requisito implicito o contrattuale del cliente dell'organizzazione che, sulla base di evidenze oggettive disponibili influisce in modo non significativo sulla conformità del prodotto/servizio offerto.

“Potenziale Non Conformità (PNC)”: è un'osservazione che si formalizza quando è stata rilevata una possibile debolezza di un elemento del sistema. Si ha una Potenziale Non Conformità, nella documentazione e/o attuazione di un Sistema di Gestione quando si verifica anche una sola delle seguenti situazioni:

- scostamento casuale di un requisito del sistema di gestione;
- assenza di gestione di situazioni non previste che potrebbero verificarsi.

“Commento (CO)”: Il Commento consiste nella segnalazione all'organizzazione da parte del team di audit di argomenti, spunti di discussione che il team tiene a verbalizzare per poter riprendere in considerazione in occasione di successivi audit. Possono essere di esempio ma non a titolo esaustivo, osservazioni concernenti la documentazione e/o attuazione del sistema di gestione, che coinvolgono:

- possibili punti di debolezza da approfondire con ulteriori indagini;
- un'opportunità sviluppare la documentazione del sistema di gestione.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

In generale i commenti sono spunti di discussione verbale e solo nei casi eccezionali sopra descritti sono formalizzati.

Amministratore Delegato (AD)

Direttore dell'Ente di Certificazione (DdC)

Direttore Commerciale (DC)

Presidente Amministrazione e Finanza (PRE)

Pianificazione Audit (P)

Amministrazione e Formazione (A)

Responsabile Sistema di gestione e di Schema (RS)

Operation (O)

Auditor (Au)

#### **4. Responsabilità**

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che l'organizzazione e URS Italia devono assolvere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di certificazione.

Si segnala che le organizzazioni clienti di URS Italia sono autorizzate a creare un link sulla home page del proprio sito a URS Italia, il cui indirizzo è [www.ursitalia.com](http://www.ursitalia.com)

URS Italia nella figura del Direttore dell'Ente di Certificazione (Rif. Organigramma ORG) si rende disponibile a chiarire ogni dubbio alle organizzazioni richiedenti.

#### **5. Controllo del regolamento**


Il presente regolamento è a disposizione delle organizzazioni interessate sul sito internet [www.ursitalia.com](http://www.ursitalia.com)

In ogni caso le organizzazioni intenzionate a concludere il contratto di certificazione con URS Italia o che hanno già concluso tale contratto possono richiederne copia cartacea.

Inoltre, in caso di revisione del regolamento, tutte le organizzazioni che hanno in essere il contratto di certificazione sono informate dell' esistenza della nuova versione sotto la responsabilità del direttore dell'organismo di certificazione.

Le modifiche che sono apportate al regolamento nelle sue versioni successive (a seguito di nuove revisioni) sono evidenziate nella prima pagina, riportando le pagine revisionate, la motivazione e la data.

Il regolamento è mantenuto aggiornato ed emesso in forma controllata in accordo alla procedura interna URS Italia PR 01.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

Eventuali precisazioni di dettaglio relative alla singola organizzazione o a gruppi di esse, che non inficino le regole e i criteri generali del presente documento, possono essere inviate direttamente alle stesse.

## 6. Processo di certificazione

### 6.1 Presentazione domanda di certificazione

Al fine di iniziare l'iter di certificazione l'organizzazione deve inoltrare a URS Italia domanda di certificazione compilata e firmata su modulistica fornita da URS Italia.

La documentazione per la domanda è stata predisposta in modo da poter essere chiaramente comprensibile ed auto esplicativa, ma, data la necessità di avere dati corretti riguardo ai campi da compilare, tutto il personale operativo è disponibile a fornire gli eventuali chiarimenti.

I moduli per la domanda di certificazione sono a disposizione dei potenziali clienti sia sul sito web [www.ursitalia.com](http://www.ursitalia.com) sia su richiesta telefonica/e-mail/fax.

Al ricevimento della domanda di certificazione da parte dell'organizzazione, il personale operativo (O) di URS Italia dopo aver riesaminato la completezza dei dati e dopo aver richiesto eventuali integrazioni necessarie ad una corretta identificazione dei parametri dell'offerta di certificazione, provvede alla redazione della stessa.


L'offerta di certificazione è redatta sulla base di un tariffario, predisposto in conformità con quanto richiesto da ACCREDIA, che tiene conto del numero di addetti, la tipologia dei prodotti e dei servizi, il numero di siti oggetto di certificazione, la complessità dell'attività aziendale ed ogni altra prescrizione riportata nei regolamenti di accreditamento, dalle norme ISO e dalle guide IAF applicabili.

L'offerta approvata dal Direttore Commerciale (DC) di URS Italia è inviata al potenziale cliente per la sua analisi e, se di gradimento, per la sua sottoscrizione quale contratto.

Se l'offerta richiede delle variazioni per essere approvata dal cliente, il Direttore Commerciale provvede a discuterle ed eventualmente a modificare l'offerta tenendo traccia delle variazioni apportate.

A seguito della sottoscrizione/conferma dell'offerta da parte dell'organizzazione, URS Italia assegna un numero di protocollo per garantire la rintracciabilità.

Nell'appendice dell'offerta si invita il cliente di prendere visione del presente regolamento specificante le regole di base del rapporto tra l'organizzazione ed URS Italia sul sito [www.ursitalia.com](http://www.ursitalia.com) e o inviato via mail su richiesta dello stesso.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

Inoltre l'offerta inviata al cliente specifica comunque, in apposita appendice, le principali prescrizioni comportanti gli obblighi fondamentali per URS Italia e i clienti certificati, con riferimento anche a particolari requisiti eventualmente richiesti dai Regolamenti Tecnici applicabili, in modo tale che lo stesso ne possa prendere visione prima della sua sottoscrizione.

Infine nelle offerte rivolte ai propri Clienti, sono riportati, oltre ai costi, il numero dei giorni uomo che saranno impegnati per effettuare le verifiche ispettive, specificando l'impegno previsto (sempre in termini di giorni-uomo) per ciascuna fase di audit e precisamente: audit iniziale, 1a sorveglianza, 2a sorveglianza e audit di ri-certificazione.

Nel caso di "Trasferimento" (cioè ove l'organizzazione richiedente sia già in possesso di un certificato in corso di validità emesso da altro ente accreditato) oltre alla domanda precedentemente descritta URS Italia si procurerà dal cliente copia del certificato e dei rapporti di audit dell'ultimo triennio verificando la eventuale presenza di non conformità, reclami, segnalazioni da parte delle autorità competenti e/o azioni correttive in corso.

URS Italia provvede poi, normalmente, a effettuare un visita presso l'organizzazione per verificare la correttezza delle informazioni raccolte e poter proseguire con la necessaria cura nel processo di certificazione.

Ogni attività di audit riportata nell'offerta e/o richiesta dal cliente è debitamente pianificata e concordata con l'organizzazione.

La funzione Planning di URS Italia, in conseguenza di quanto stabilito dal Responsabile di Schema, seleziona il team di audit in modo da coprire sia le competenze sia le tempistiche richieste e in collaborazione col Team Leader contatta l'organizzazione definendo e concordando gli estremi dell'audit.


I dettagli della pianificazione sono formalizzati al cliente in forma scritta e contengono la composizione del gruppo di audit e gli estremi della verifica (data, tempistica, etc.) richiedendo, se necessario, di comunicare tempestivamente eventuali rikusazioni e/o problemi per la corretta effettuazione della verifica.

Durante questa fase sono precisate sia le presenze sia i ruoli del personale in verifica specificando e concordando la presenza di eventuale personale in affiancamento (es. auditor in addestramento) richiedendone l'approvazione al cliente.

Nota: URS Italia si riserva di effettuare audit senza preavviso su motivate necessità (es. segnalazioni, a seguito di sospensioni, etc.).

Al fine di mantenere l'accreditamento da Parte di ACCREDIA sono necessari periodici audit in cui è prevista la presenza di personale di ACCREDIA che verifica la correttezza dell'operato degli auditor di URS Italia.



	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

In questi casi URS Italia (P) comunica all'organizzazione tramite lettera la presenza ed il ruolo del/degli ispettore/i ACCREDIA precisando che nulla varia rispetto a quanto pianificato sia in termini temporali che economici, in quanto il personale di ACCREDIA controllerà le attività del personale di URS Italia e non il sistema di gestione dell'organizzazione. Tali attività sono strettamente necessarie sia per la credibilità dell'operato degli ispettori di URS Italia sia per la "validità" del certificato emesso sotto accreditamento, pertanto è formalmente comunicato come l'eventuale rifiuto della presenza degli ispettori ACCREDIA, comporti la mancata concessione di certificazione accreditata o la sospensione o il ritiro della certificazione se già concessa.

Oltre a tale comunicazione è inviata al cliente una lettera di Presentazione di ACCREDIA specificante i diritti/doveri del personale di ACCREDIA e dell'organizzazione.

Gli audit del ciclo di certificazione di seguito dettagliatamente descritti sono effettuati in accordo ad un Programma Triennale e ad appositi Piani di dettaglio per ogni singola verifica.

Il programma triennale è redatto dal Responsabile di Pratica di URS Italia in modo tale da coprire a partire dalla verifica iniziale tutti i processi e le attività riportate nello scopo/campo di applicazione del sistema di gestione dell'organizzazione.

Il programma comprendente l'audit iniziale (fase 1 e fase 2), i due audit di sorveglianza (1° anno e 2° anno) e l'audit di rinnovo è inviato sia agli auditor sia all'organizzazione e costantemente aggiornato in modo tale da coprire ogni esigenza del sistema di gestione.


Le tempistiche del programma tengono conto delle vigenti normative (rif. 17021) sia della necessità di mantenere la validità del certificato per l'intero ciclo di certificazione, in particolare si precisa che:

- la prima sorveglianza deve essere effettuata entro un anno (364 gg) dalla data dell'ultimo giorno dell'audit di certificazione iniziale (fase 2)
- la visita di rinnovo deve essere effettuata con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato (almeno un mese).

## 6.2 Audit preliminare

Si tratta di un audit che è effettuato preliminarmente all'avvio delle attività di certificazione vere e proprie. Le modalità di svolgimento dell'audit preliminare sono oggetto di accordo di volta in volta col singolo cliente; in particolare l'audit preliminare deve essere svolto prima dell'audit di certificazione e può esso stesso includere un esame preliminare e aggiuntivo della documentazione da eseguire presso gli uffici di URS Italia o presso l'organizzazione e una verifica operativa sul/i sito/i del cliente.

Non è possibile effettuare più di un audit preliminare per ogni organizzazione.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

Le modalità operative di effettuazione dell'audit preliminare sono del tutto simili a quelle di un audit di certificazione e seguono le medesime procedure ma si precisa che:

- 1) gli audit preliminari non fanno parte del ciclo di certificazione
- 2) gli audit preliminari non possono coincidere con la Fase 1 dell'audit di certificazione iniziale,
- 3) gli audit preliminari sono effettuati a titolo oneroso,
- 4) i risultati degli audit preliminari devono essere documentati, ma non possono essere considerati ai fini della prima verifica ispettiva (Fase 1 + Fase 2).
- 5) i costi e la durata relativi a tali attività sono esplicitati nell'offerta al potenziale cliente.

L'audit preliminare consente a URS (Au) Italia di meglio comprendere:


- la dimensione e la natura delle attività dell'organizzazione;
- il suo grado di idoneità ad affrontare l'iter di certificazione;
- l'eventuale non applicabilità di particolari requisiti normativi relativi al sistema di gestione applicabile;
- l'eventuale applicabilità di norme e requisiti legislativi relativi al prodotto o servizio;
- il tipo di esperienza richiesta al gruppo di valutazione da adibire all'audit per la certificazione;
- l'entità delle risorse necessarie per svolgere l'audit per la certificazione.

Inoltre in linea di principio la visita preliminare può consentire all'organizzazione di:

- individuare con esattezza il campo di applicazione del sistema di gestione;
- individuare con esattezza eventuali requisiti normativi particolari non applicabili al sistema di gestione e le motivazioni di supporto a tali esclusioni;
- identificare eventuali carenze nella documentazione del sistema di gestione;
- identificare eventuali carenze nell'attuazione del sistema di gestione in accordo alla normativa di riferimento, al presente regolamento ed alla documentazione dell'ente;
- ottenere chiarimenti sui dettagli dell'iter di certificazione;
- fare una previsione più precisa circa i tempi necessari per giungere alla certificazione e mettere a punto il relativo programma.

I risultati dell'audit preliminare sono registrati sinteticamente dal team di audit che — se concordato col cliente — redige un rapporto su apposita modulistica; comunque, questi risultati, considerate le modalità di svolgimento della visita, sono da considerare come indicativi e non influenzano l'iter di certificazione vero e proprio.

**Nota:** l'audit preliminare non può essere considerato parte del processo di certificazione e la sua eventuale esecuzione non può ridurre la durata dell'audit di certificazione.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

### 6.3 Attività di audit, generalità

URS Italia, per quanto concerne la certificazione di sistemi di gestione, oltre al pieno soddisfacimento dei requisiti normativi e di legge, deve verificare, nel corso degli audit presso le organizzazioni, che le stesse abbiano identificato e tengano sotto controllo i requisiti specificati per i relativi prodotti/servizi, ivi compresi quelli cogenti per leggi e regolamenti (come ad esempio il possesso delle Autorizzazioni richieste per svolgere l'attività direttamente connesse all' oggetto di certificazione, di cui si deve trovare evidenza nei documenti di verifica).

URS Italia ha infatti la responsabilità di verificare che il sistema di gestione dell'organizzazione sia in grado di gestire efficacemente l'osservanza delle leggi e norme cogenti relativamente ai prodotti forniti e/o servizi erogati, pur non assumendo alcuna responsabilità diretta in ordine alla adeguatezza delle scelte tecniche a tal fine adottate dall'organizzazione (responsabilità che rimane a carico esclusivo della medesima), né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge.

La pianificazione dell'audit e la sua esecuzione si svolgono in osservanza delle normative nazionali ed internazionali per la conduzione di audit.

Il team di valutazione è scelto tra gli auditor qualificati da URS Italia con apposita procedura interna per le aree tecniche relative alle attività/processi del campo di applicazione del sistema di gestione dell'impresa in modo tale da coprire ogni competenza necessaria alla corretta effettuazione della verifica in accordo agli obiettivi della stessa.

L'incarico è assegnato a persona/team che non abbia fornito o intenda fornire attività di consulenza all'azienda e comunque priva di qualunque conflitto di interesse con l'organizzazione.


Il nominativo dei componenti il gruppo di audit sono notificati all'organizzazione in occasione della pianificazione dell'audit stesso che avviene in accordo con l'organizzazione.

L'organizzazione ha la facoltà di rifiutare l'auditor/gli auditor, dandone adeguata motivazione ad URS Italia (es. esistenza di conflitti d'interesse), URS Italia valutata la motivazione provvederà a variare il team di audit e comunicare la variazione fino alla risoluzione del problema garantendo la corretta effettuazione dell'audit.

Il cliente può chiedere a URS Italia documenti, dai quali risulti la qualifica degli auditor.

L'organizzazione ha l'obbligo di:

- consentire il corretto svolgimento delle attività di audit nei tempi, modi e contenuti indicati nelle notifiche ufficiali;
- garantire la presenza del personale responsabile delle attività da verificare;

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

- consentire agli auditor l'accesso a tutti i luoghi di sua proprietà;
- rendere accessibile, su richiesta, le registrazioni di tutti i reclami e delle azioni correttive adottate in accordo con i requisiti della norma di riferimento;
- rendere disponibile la documentazione necessaria per il corretto svolgimento dell'audit (i consulenti possono partecipare alla verifica in veste di osservatori);

L'audit di certificazione iniziale, in accordo a quanto previsto dalla norma ISO 17021 si svolge in due fasi di seguito descritte e comunque prevede per tutti gli audit:

- colloquio introduttivo;
- verifica dell'applicazione del sistema di gestione e verifica della documentazione di supporto;
- colloquio con gli addetti dell'organizzazione del cliente.

Tutti i rilievi che emergono dall'audit sono riferiti dagli auditor di URS Italia immediatamente all'interlocutore. I risultati dell'audit sono presentati, discussi e condivisi nella riunione finale alla presenza della direzione dell'organizzazione o di un suo rappresentante debitamente delegato. Il responsabile del gruppo di audit lascia all'organizzazione i rilievi emersi espressi in termini di non conformità, osservazioni e punti di forza/debolezza (feed-back report).

L'organizzazione li sottoscrive ed ha la facoltà di presentare riserve sia sui rilievi emersi sia sull'operato del valutatore.

L'attività di audit, su decisione motivata di URS Italia, può estendersi anche alle realtà esterne con modalità ed estensione commisurate alla criticità dell'attività affidata ed al tipo di sorveglianza già direttamente esercitata dall'organizzazione sul soggetto affidatario.

L'auditor ha cinque giorni lavorativi per consegnare/inviare alla sede di URS Italia il rapporto di audit completo.


#### **6.4 Audit di certificazione (Fase 1)**

L'audit iniziale si effettua in due fasi separate chiamate fase 1 e fase 2.

Le fasi dell'audit sono pianificate da parte di URS Italia come descritto al paragr. 6.1 ma per questo tipo di audit non è necessario un piano di dettaglio delle attività.

Lo fase 1 si svolge possibilmente nella sede del cliente. È possibile, per casi particolari concordati con il cliente (es. temporanea irraggiungibilità della sede del cliente), effettuare l'analisi documentale negli uffici di URS Italia dove sono conservate le registrazioni della/e motivazione/i.

In questa fase l'organizzazione deve mettere a disposizione e/o inviare (ove sia stato concordato che l'attività non si svolga presso la sede del cliente (v. sopra)) a URS Italia copia controllata della documentazione del sistema di gestione per la qualità per la verifica documentale, la quale deve

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

contenere una descrizione sufficientemente dettagliata del sistema di gestione dell'azienda e prevedere eventuali esclusioni di punti norma con debite motivazioni.

Inoltre, la documentazione deve fare riferimento alle procedure obbligatorie richieste dalla norma di riferimento (la cui corretta applicazione sarà esaminata in sede di verifica).

Normalmente durante lo fase 1, oltre alla documentazione di sistema, gli auditor selezionati, verificano anche:


- a) la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente confrontandosi con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di fase 2;
- b) lo stato e la comprensione dell'organizzazione riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- c) le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e la(e) localizzazione(i) del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi (per esempio qualità, ambiente, aspetti legali relativi all'attività del cliente, rischi associati, ecc.);
- d) l'assegnazione di risorse per l'audit di fase 2 e concordano con il cliente i dettagli dello stesso;
- e) la pianificazione dell'audit di fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del/i sito/i del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- f) pianificazione ed effettuazione degli audit interni e del riesame da parte della direzione e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di fase 2.

Al termine dell'audit di fase 1 in base alle risultanze documentate e comunicate al cliente il team di audit con la collaborazione di (P) pianifica la fase 2 che conclude l'iter certificativo.

In questa fase non si emettono rapporti contenenti non-conformità maggiori e/o minori, ma, il team di auditor indica, nel rapporto lasciato al cliente, quali rilievi giudica che possano essere risolti con facilità le cui azioni correttive possono essere verificate durante lo fase 2 e quelli che giudica inaccettabili e quindi è necessario che sia fornita evidenza di effettuata azione correttiva appropriata prima di pianificare lo fase 2.

In funzione dell'esito riportato dal team di auditor si procede alla pianificazione della fase 2.

URS Italia (RS e P) sulla base delle caratteristiche dell'organizzazione, sulla base della disponibilità, nomina il team di valutatori qualificati nelle aree tecniche necessarie a coprire tutte le competenze definite dal campo di applicazione/scopo dell'organizzazione e affida loro l'incarico.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

### 6.5 Audit di certificazione (Fase 2)

L'audit di certificazione può essere effettuato solo in seguito alla risoluzione di eventuali rilievi emersi durante lo fase 1.

L'azienda deve dimostrare, attraverso il proprio sistema di gestione, di avere le risorse e le capacità per rispettare le leggi e le norme cogenti relativamente ai suoi prodotti e/o servizi.

Quando è individuata, per una qualsiasi causa, un'inadempienza dell'azienda su requisiti cogenti relativamente ai suoi prodotti e/o servizi, tale carenza costituisce una non conformità, indipendentemente dai controlli e dalle azioni che sono di competenza delle autorità preposte.

Gli audit per la concessione della certificazione hanno l'obiettivo di verificare l'adeguatezza del sistema di gestione rispetto alla norma di riferimento ed alla legislazione.


Al fine di poter effettuare l'audit, il sistema di gestione dell'organizzazione deve risultare già operativo; in particolare l'organizzazione deve aver definito obiettivi di politica di gestione misurabili (e per quanto possibile quantificati), deve aver eseguito almeno un riesame da parte della direzione ed un ciclo completo di audit interni e, infine, deve rispettare le prescrizioni dei paragrafi del presente regolamento.

Il sistema di gestione deve essere applicato da almeno due mesi successivi alla data di emissione della documentazione.

La verifica è svolta in accordo ad apposite procedure che tengono conto dei requisiti della norma ISO 19011 che prevedono non esaustivamente:

- una riunione iniziale di presentazione del team e del processo di audit,
- una collaborazione da parte del personale dell'organizzazione (guide) per la sicura e corretta effettuazione delle verifiche nel sito/i dell'impresa,
- un'adeguata campionatura dei documenti, mezzi, macchinari, impianti su cui basare le proprie osservazioni/conclusioni,
- una raccolta di evidenze oggettive su cui basare i rilievi,
- la discussione in tempo reale di eventuali non conformità in modo da chiarire immediatamente il rilievo,
- la verbalizzazione di quanto rilevato e le conclusioni del gruppo di auditor,
- una riunione finale con presentazione, discussione ed eventuale chiarimento dei rilievi e delle conclusioni del gruppo di audit.

Al termine della verifica quindi, il gruppo di audit si riunisce per elaborare e discutere i dati raccolti, classificare i rilievi, preparare la riunione di chiusura (impostazione / scaletta degli argomenti da discutere) e redigere il Rapporto di audit da presentare alla Direzione dell'Organizzazione da presentare e discutere nella riunione finale.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016


I rilievi relativi alla verifica svolta sono configurabili come segue:

- **NC:** Non conformità
- **D:** Discrepanza
- **PNC:** Potenziale Non conformità
- **CO:** Commento

Una copia del rapporto discusso durante la riunione finale con le conclusioni del gruppo di audit è lasciato al cliente.

In base alla numerosità e classe dei rilievi nonché delle conclusioni, si possono in generale avere i seguenti esiti:

- pienamente positivo – si invia il rapporto al Comitato tecnico di delibera con la raccomandazione per l'emissione/rinnovo/mantenimento del certificato senza alcuna riserva,
- positivo ma con rilievi di numero ed entità tale da non pregiudicare l'iter di certificazione per cui si comunica al cliente la necessità di prendere in debita considerazione i rilievi effettuati in quanto le azioni attuate saranno oggetto di verifica nella prossima sorveglianza. Si invia il rapporto al comitato tecnico di delibera con raccomandazione per l'emissione/rinnovo/mantenimento del certificato,
- Sono state rilevate solo delle non conformità di tipo minore per cui è richiesto al cliente di inviare entro un tempo definito un piano di azioni correttive prima di procedere con l'iter certificativo. Si invia il rapporto al Comitato Tecnico di delibera con la raccomandazione di attendere l'approvazione del piano di azioni correttive da parte del gruppo di auditor. Alla ricezione del piano, se lo stesso è approvato si sottopone il rapporto al comitato tecnico di delibera con raccomandazione per l'emissione/rinnovo/mantenimento del certificato. In caso di esito negativo si richiede un nuovo piano di azioni correttive.
- Si sono rilevate non conformità maggiori o critiche per cui è richiesto al cliente di predisporre un piano di azioni correttive e dare evidenza della positiva attuazione delle stesse con opportuna rimozione delle cause della/e non conformità entro un tempo definito. Si procede in modo analogo al punto precedente e solo una volta che si sono approvate le azioni correttive si sottopone il rapporto al comitato tecnico di delibera con raccomandazione per l'emissione/rinnovo/mantenimento del certificato,
- si sono rilevate non conformità maggiori o critiche di particolare complessità. Si invia il rapporto al Comitato Tecnico di Delibera raccomandando di effettuare una ulteriore verifica

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

per la chiusura delle azioni correttive entro un determinato tempo. Solo dopo la positiva effettuazione della verifica di cui sopra si sottopone il rapporto al comitato tecnico di delibera con raccomandazione per l'emissione/rinnovo/mantenimento del certificato.

Nota1: Il rapporto di audit lasciato all'organizzazione riporta le tempistiche cui si è fatto riferimento

### **Comitato Tecnico di Delibera**

La certificazione è emessa dal Comitato Tecnico di Delibera (**CTD**) di URS Italia, in quanto "organo deliberante", dopo che esso ha ricevuto ed esaminato con esito positivo il rapporto favorevole del team di audit ed altri documenti e dati costituenti la pratica di certificazione. È possibile l'eventualità che l'esame della pratica di certificazione da parte del Comitato Tecnico di Delibera abbia esito in tutto o in parte negativo; in tale caso e a seconda delle situazioni, valutate di volta in volta, i rapporti possono essere rivisti a cura del Comitato stesso, i relativi cambiamenti sono comunicati all'organizzazione in varie forme o tramite la modifica dei rapporti di verifica o tramite apposite comunicazioni formali (via fax lettera o email). La certificazione quindi è emessa sulla base delle modifiche approntate.


Il Comitato Tecnico di Delibera può anche non approvare l'emissione della certificazione, in tale eventualità sarà cura del Direttore dell'Ente di Certificazione (**DdC**) di URS Italia informare formalmente l'azienda circa i motivi che hanno portato a tale decisione.

Il «Regolamento per il Comitato Tecnico di Delibera» che descrive nel dettaglio il modo di operare del comitato è riportato nel documento **RG03**

I documenti che attestano la Certificazione inviati al cliente sono costituiti da:

- ⇒ una lettera di notifica dell'esito della certificazione che attesta la deliberazione del Comitato Tecnico di Delibera (**CTD**) al rilascio della certificazione.
- ⇒ una lettera che accompagna il certificato che riporta: i riferimenti al presente regolamento a disposizione del cliente; le principali condizioni relative al mantenimento della certificazione rilasciata; le regole da seguire per l'utilizzo sia del logo URS Italia sia ACCREDIA; la data della prima sorveglianza, la programmazione triennale con la data di scadenza della certificazione e i termini entro i quali deve essere effettuata la verifica di rinnovo della certificazione.
- ⇒ un certificato che riporta quanto previsto dalla norma ISO 17021: un numero identificativo, la ragione sociale dell'organizzazione con relativo/i sito/i ed indirizzo, la norma di riferimento applicabile, il riferimento al Regolamento Tecnico di schema/settore applicabile, ove esistente, il campo di applicazione con riferimento ad eventuali esclusioni, la data di emissione corrente e la data di scadenza, il settore IAF (primario, secondario...), ma non i



	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

sottosettori, il logo dell'organismo di accreditamento, la firma del responsabile del Comitato Tecnico di Delibera (**CTD**) ed infine nel caso il certificato sia stato oggetto di revisione la data di prima emissione.

La certificazione ha validità di 3 anni purché siano rispettate le condizioni tecniche ed economiche descritte nel presente regolamento e nel contratto di certificazione.

La certificazione decorre dalla data emissione del certificato.

L'emissione della certificazione comporta automaticamente il permesso per l'organizzazione di utilizzare, nel rispetto delle regole, il certificato stesso ed il logo di URS Italia.

Le regole e le modalità per l'utilizzo sia del logo di URS Italia sia di quello di ACCREDIA sono formalmente inviate al cliente con apposita lettera.


La tempistica di emissione della certificazione da parte del Comitato Tecnico di Delibera (**CTD**) è soggetta alla seguente regolamentazione:

I documenti attestanti la certificazione sono emessi entro 20 gg lavorativi dalla conclusione del audit per la certificazione, fatte salve le precisazioni che seguono:

- ⇒ Nel caso in cui il Comitato Tecnico di Delibera (**CTD**) riscontri delle anomalie che richiedono un supplemento di indagine.
- ⇒ Nel caso in sede di audit per la certificazione siano state emesse delle Non Conformità o Discrepanze che richiedono la presentazione da parte dell'organizzazione, rispettivamente, di un piano d'azione e di un piano con relativa presentazione di evidenze, i 20 gg suddetti decorrono a partire dalla data di conclusione (con esito positivo) del corrispondente "post audit";
- ⇒ Nel caso l'organizzazione abbia motivata necessità ricevere i documenti attestanti la certificazione in tempi più ristretti, questi tempi devono essere concordati con URS Italia.

## 6.6 Audit di sorveglianza

Gli audit di sorveglianza hanno l'obiettivo di confermare la validità della certificazione emessa e quindi la continua adeguatezza del sistema di gestione in conformità alla norma di riferimento. Inoltre, sono pianificate in modo da valutare i reclami ricevuti dai clienti, l'utilizzo del logo URS Italia, la risoluzione delle non conformità emerse durante gli audit precedenti, l'attuazione efficace delle azioni correttive approntate al fine della soluzione delle non conformità ed infine, un miglioramento continuo dell'organizzazione.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

Gli audit di sorveglianza sono pertanto obbligatori ai fini della continuità di validità del certificato; nel caso l'organizzazione certificata non intenda sottoporsi ad un audit di sorveglianza, ciò comporta:

- a) la comunicazione scritta da parte dell'organizzazione della sua intenzione, che implica l'automatica rescissione del contratto con URS Italia e che deve pervenire a URS Italia con un anticipo di almeno 6 mesi rispetto alla data nominale di esecuzione della sorveglianza;
- b) l'annullamento ed il ritiro immediati del certificato da parte di URS Italia (vedere par. 11) e l'obbligo a non utilizzare più il logo di certificazione;
- c) nel caso di cessazione anticipata del contratto su richiesta del cliente, l'ammontare previsto nei tre anni non ancora fatturato sarà dovuto nella misura del 30%.

Durante il triennio di validità del certificato sono eseguiti, in linea di principio, 2 audit di sorveglianza con frequenza annuale in modo da ottemperare alla periodicità richiesta dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021, volti a confermare o meno la validità del certificato stesso.

La pianificazione degli audit di sorveglianza è effettuata, come precedentemente descritto, nel rispetto delle tempistiche previste dallo standard di riferimento e/o dai Regolamenti Tecnici applicabili (es. RT-05 per il settore EA 28).


Nei casi eccezionali dove il cliente non possa rispettare la tempistica prevista, il Responsabile di Schema, richiede che al cliente di inviare richiesta formale di posticipo debitamente motivata, analizza la motivazione e se possibile/necessario provvede a richiedere una sospensione temporanea al Comitato Tecnico di Delibera.

Se l'esito della valutazione del comitato è positivo è comunicato al cliente unitamente alla data entro la quale si dovrà effettuare la verifica pena la revoca della certificazione.

Per il settore EA 28 conformemente a quanto richiesto dal regolamento tecnico ACCREDIA RT 05 sono ammesse deroghe in ritardo di 2 mesi dalla data prevista se non sono presenti cantieri in modo da consentire all'organizzazione cliente di poter sottoporre agli auditor attività e processi per la conferma dello scopo/campo d'applicazione.

Per la prima sorveglianza, dopo l'audit di fase due, e per il rinnovo, in caso di deroga, resta comunque obbligo di verificare entro i termini previsti almeno le attività di sistema effettuate sulla sede.

Il team di audit - qualora lo ritenga opportuno in funzione dello stato di attuazione e della maturità del sistema qualità dell'organizzazione - alla conclusione dell'audit di certificazione (o dell'audit di rinnovo) può proporre al Comitato Tecnico di Delibera (**CTD**) di URS Italia che gli audit di sorveglianza siano eseguiti con frequenza più intensa di quella annuale prevista in linea di principio; in particolare può essere previsto un audit dopo 6 mesi dalla certificazione, che va ad

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

aggiungersi ai normali audit annuali (per queste sorveglianze aggiuntive valgono le stesse regole sulla tolleranza e sul suo rispetto applicabili per le normali sorveglianze annuali).

Complessivamente gli audit di sorveglianza del triennio coprono almeno una volta l'intero sistema qualità.

All'inizio dell'audit di sorveglianza è riesaminata la documentazione del sistema qualità; in particolare sono verificate soprattutto quelle parti della documentazione che nel frattempo sono state revisionate dall'organizzazione.

Durante l'audit di sorveglianza sono verificate in maniera particolare, oltre alla corretta gestione in ottica di qualità dei processi operativi, l'attuazione ed efficacia delle azioni correttive derivanti dai rilievi emessi in occasione dell'audit precedente (di certificazione, di sorveglianza o di rinnovo); inoltre è valutata la "risposta" dell'organizzazione ai rilievi minori (PNC) ed ai commenti (CO) emesse in occasione dell'audit precedente; infine è controllato l'uso corretto del certificato e del Logo URS Italia, nonché la gestione corretta dei reclami dei clienti dell'organizzazione

A differenza di quanto accade in occasione dell'audit per la certificazione e dei successivi audit di rinnovo, nel caso delle sorveglianze il team di audit ha completa delega da parte URS Italia a prendere tutte le decisioni del caso, sotto la supervisione generale del direttore dell'ente di certificazione ma senza la stretta necessità dell'intervento di verifica diretta da parte della Direzione di URS Italia (fanno eccezione a tale regola le situazioni che coinvolgono la sospensione o il ritiro del certificato).

Naturalmente la supervisione della Direzione, l'eventuale verifica del Comitato Tecnico di Delibera (CTD) possono comportare la necessità di rivedere il rapporto del team di audit; in tal caso sono trasmessi all'organizzazione i relativi emendamenti.

Anche nel caso degli audit di sorveglianza i rilievi sono quelli già descritti negli stadi 1 e 2.


### 6.7 Audit di rinnovo

Gli audit di rinnovo hanno cadenza triennale e hanno lo scopo di consentire un efficace riesame del sistema di gestione e di accertare che l'organizzazione certificata mantenga in atto un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma di riferimento e del presente regolamento.

L'audit di rinnovo è pertanto obbligatorio ai fini della continuità di validità del certificato.

Nel caso l'organizzazione certificata non intenda sottoporsi all'audit di rinnovo, ciò comporta:

- a) la comunicazione scritta da parte dell'organizzazione della sua intenzione, che implica l'automatica rescissione del contratto con URS Italia e che deve pervenire a URS Italia con un anticipo di almeno 6 mesi rispetto alla data di scadenza del certificato;
- b) l'immediato annullamento del certificato una volta raggiunta la data di scadenza indicata nel

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

certificato stesso;

- c)** il pagamento eventuale (a giudizio di URS Italia) dell'importo previsto in offerta relativo al rinnovo non eseguito, qualora la suddetta comunicazione di rescissione del contratto pervenga a URS Italia con un anticipo inferiore ai 4 mesi rispetto alla data di scadenza del certificato.

L'audit di rinnovo è eseguito allo scadere del terzo anno di validità dalla certificazione e successivamente ogni 3 anni entro la data di scadenza della certificazione e comunque con congruo anticipo tale da consentire al cliente di avere il nuovo certificato entro i termini di scadenza del certificato precedente (generalmente almeno un mese).

In casi particolari e su motivata/documentata richiesta da parte dell'organizzazione, URS Italia potrà prendere in considerazione l'eventualità di concedere uno slittamento rispetto alla data prevista di effettuazione dell'audit di rinnovo, ma lo slittamento deve essere tale da consentire di terminare l'audit entro due giorni prima della scadenza del certificato, se tale data è superata, non avendo più i titoli per sostenere di essere certificata, l'organizzazione dovrà rinunciare all'utilizzo della certificazione e del marchio di certificazione fintanto che il rinnovo del certificato non verrà deliberato da URS Italia.

L'audit di rinnovo è volto a confermare o meno la validità del certificato. Ogni audit di rinnovo copre l'intero sistema di gestione.

All'inizio dell'audit di rinnovo, la documentazione del sistema qualità può essere riesaminata in tutto o in parte, in funzione dei cambiamenti intervenuti nel sistema qualità e/o nel team di verifica incaricato.


Le eventuali anomalie emerse durante la valutazione della documentazione verranno riportate nel rapporto di audit di rinnovo.

Durante l'audit di rinnovo sono verificate in maniera particolare l'attuazione ed efficacia delle azioni correttive derivanti rilievi emersi in occasione dell'audit precedente; inoltre, è valutata la "risposta" dell'organizzazione alle opportunità di miglioramento emesse in occasione dell'audit precedente, infine è controllato - come in ogni audit - l'uso corretto del certificato e del logo URS Italia, nonché la gestione corretta dei reclami.

Anche nel caso di rinnovo i rilievi sono quelli già descritti negli stadi 1 e 2.

Quando le attività di rinnovo della certificazione sono completate con successo prima della data di scadenza della certificazione in essere, la data di scadenza della nuova certificazione sarà basata sulla data di scadenza della certificazione precedente. La data di emissione di un nuovo certificato sarà corrispondente o successiva alla decisione di certificazione.

Se URS Italia non sarà in grado di completare l'audit di rinnovo della certificazione o non avrà l'opportunità di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive per ogni

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

eventuale non conformità maggiore, prima della data di scadenza della certificazione, allora non sarà approvato il rinnovo della certificazione e la validità della stessa non sarà prorogata.

A seguito della scadenza della certificazione URS Italia può ripristinare la stessa entro 6 mesi dalla data di scadenza, posto che siano già state completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, altrimenti deve essere condotta almeno una fase 2. La data effettiva sul certificato deve essere corrispondente o successiva alla decisione di rinnovo della certificazione e la data di scadenza deve essere basata sul ciclo di certificazione precedente.

Se viene fatto il rinnovo dopo la scadenza, ma entro 6 mesi dalla stessa:

- 1) verifica di rinnovo iniziata prima della scadenza ma chiusa dopo la stessa entro 6 mesi, si emetterà un nuovo certificato completando la verifica di rinnovo
- 2) verifica di rinnovo iniziata dopo la scadenza entro 6 mesi dalla stessa, si effettuerà una verifica identica allo stadio 2 della certificazione iniziale e si emetterà nuovo certificato
- 3) dopo 6 mesi dalla scadenza si effettuerà un audit iniziale stadio 1 e 2

## 6.8 Audit speciali

URS Italia si riserva il diritto di effettuare audit speciali, in aggiunta a quelli programmati per il triennio di validità della certificazione.


La decisione di effettuare audit speciali è presa dal Comitato Tecnico di Delibera (**CTD**):

- a) quando sussiste la necessità di verificare a breve termine l'attuazione di una azione correttiva relativa ad una non conformità critica o a situazioni considerate "critiche" per il mantenimento della conformità del sistema di gestione certificato.
- b) in caso di:
  - ⇒ reclami sul soggetto certificato (organizzazione) provenienti da altre parti interessate;
  - ⇒ informazioni relative all'uso improprio del certificato o del logo di URS Italia;
  - ⇒ informazioni/segnalazioni inerenti la mancata osservanza delle condizioni stabilite per il mantenimento della certificazione;
  - ⇒ sopravvenute modifiche al sistema certificato denunciate dal soggetto certificato (organizzazione) o sua richiesta di estensione della certificazione.

L'iter relativo alla preparazione, conduzione e conclusione degli audit speciali è il medesimo previsto per l'audit di sorveglianza descritto in precedenza.

### 6.8.1 Audit senza preavviso

A seguito di fondate segnalazioni di modifiche sostanziali al sistema di gestione, come azione conseguente nei confronti di clienti cui è stata sospesa la certificazione e/o di reclami URS Italia, al

	Regolamento	RG	01
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

fine di garantire un'obiettiva e concreta analisi/soluzione delle stesse, si riserva di poter effettuare audit senza preavviso a clienti certificati.

In tali casi:

- a) Le condizioni in base a cui sono eseguite queste visite senza preavviso consistono in verifiche puntuali a seguito di segnalazioni, reclami, modifiche sostanziali del sistema, sospensioni. Il costo della eventuale verifica senza preavviso è imputato al cliente al costo orario dei normali audit;
- b) URS Italia, a causa della mancanza di possibilità, da parte del cliente, di avanzare obiezioni sui membri del gruppo di audit, ne valuta attentamente la composizione in modo che ogni eventuale problema possa essere discusso e risolto prima della effettuazione dell'audit stesso.

In caso di contestazione e/o ricusazione all'atto dello svolgimento della verifica il cliente può contattare direttamente URS Italia (DdC/RS) e discutere le motivazioni del caso.

URS Italia (DdC/RS) provvederà a mantenere la struttura dell'audit (team/tempi etc.) o a modificarla in modo da ottemperare alle eventuali richieste.

### 6.8.2 *Audit preliminari*

Si tratta audit effettuati solo su specifica richiesta del cliente, prima dell'esecuzione delle attività di certificazione. Le modalità di svolgimento sono ogni volta concordate col cliente richiedente.

Sono effettuati prima dell'audit di certificazione e possono includere un esame preliminare della documentazione di sistema da eseguire presso l'organizzazione.

Lo scopo di un audit preliminare è quello di valutare il grado di preparazione di un'organizzazione ad affrontare l'iter di certificazione, l'eventuale applicabilità di norme e leggi relative al prodotto o servizio, l'eventuale non applicabilità di particolari requisiti normativi relativi al sistema qualità.


Tale attività può consentire all'organizzazione stessa di precisare il campo di applicazione del proprio sistema di gestione, di individuare eventuali carenze nella documentazione e/o nell'attuazione del sistema in accordo alle norme di riferimento.

I risultati dell'audit preliminare sono registrati dal gruppo di audit in un rapporto specifico conservato nella pratica dell'organizzazione. Essi non influenzano l'esito dell'eventuale successiva certificazione.

Può essere eseguito un solo audit preliminare per ogni organizzazione.

### 6.8.3 *Audit con breve preavviso*

In talune situazioni URS Italia può effettuare audit con breve preavviso.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

Possono generare la necessità di tali audit:

- segnalazioni, reclami e altre informazioni che inducano la necessità di indagini sull'organizzazione certificata;
- mancata notifica di modifiche che presentino un'importanza e una significatività tali da suscitare seri dubbi sulla non rispondenza ai requisiti oggetto di certificazione;
- richieste da parte degli enti di accreditamento.

Tale Audit, a carico dell'Organizzazione, non sostituisce e non modifica l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

Il piano di audit riguarderà gli aspetti critici di volta in volta da verificare.

A causa del breve preavviso e della conseguente impossibilità da parte dell'Organizzazione di ricusare il gruppo di audit inviato, URS Italia garantisce un'attenta selezione degli auditor incaricati. In caso di contestazione e/o ricusazione all'atto dello svolgimento della verifica il cliente può contattare direttamente URS Italia (DdC/RS) e discutere le motivazioni del caso.

URS Italia (DdC/RS) provvederà a mantenere la struttura dell'audit (team/tempi etc.) o a modificarla in modo da ottemperare alle eventuali richieste.


#### 6.8.4 *Audit combinati*

Qualora si renda necessario URS Italia può effettuare audit combinati, utilizzando lo stesso gruppo di audit al fine di verificare, contemporaneamente, la conformità a diverse norme/standard di riferimento (es. ISO 9001 + ISO 14001).

In questo caso il gruppo di audit dovrà essere competente e qualificato per tutte le norme oggetto di audit

In taluni casi inoltre può rendersi necessario l'intervento coordinato di più enti di certificazione, che cooperano per sottoporre ad audit un'unica organizzazione oggetto dell'audit.

In questo caso saranno adottate di volta in volta le modalità più adatte effettuando una pianificazione congiunta tra i vari enti di certificazione.

	Regolamento	RG	01
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

### 6.8.5 *Audit di sorveglianza del mercato*

Qualora si renda necessario URS Italia accetta la possibilità (e lo comunica ai propri clienti) dello svolgimento di audit di sorveglianza del mercato da parte del personale ACCREDIA sui propri clienti certificati, al fine di mantenere un livello di confidenza delle proprie certificazioni rilasciate.

Gli audit saranno effettuati seguendo le indicazioni del documento IAF ID 4 e hanno l'obiettivo di esaminare l'efficacia dei processi di certificazione dell'organismo di certificazione.

### 6.9 *Programma di audit*


Tutti gli audit facenti parte del ciclo di certificazione a partire dalla verifica iniziale con la esclusione degli audit con breve preavviso, senza preavviso e preliminari sono eseguiti in accordo ad un programma triennale che comprende: un audit iniziale a due fasi, audit di sorveglianza nel primo e secondo anno a seguito della decisione di certificazione, ed un audit di rinnovo della certificazione al terzo anno, prima della scadenza della certificazione. Il primo ciclo di certificazione triennale inizia con la decisione di certificazione. I cicli seguenti hanno inizio con la decisione di rinnovo della certificazione.

Il programma di audit ed ogni sua eventuale variazione è sviluppato tenendo in considerazione le dimensioni del cliente, il campo di applicazione e la complessità del suo sistema di gestione, i prodotti ed i processi, così come il livello di efficacia dimostrato dal sistema di gestione ed i risultati degli audit precedenti.

Gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta all'anno (anno solare) fatta eccezione negli anni di rinnovo della certificazione. La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione di certificazione.

NOTA Può essere necessario variare la frequenza degli audit di sorveglianza per agevolare fattori quali stagioni o certificazione di sistemi di gestione aventi durata limitata (per esempio siti di costruzione temporanei).



	Regolamento	RG	01
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

### 6.10 Durata dell'audit

Le durate degli audit sono calcolate in base delle tabelle IAF (es. IAF MD 05:2015) in funzione di:

- il numero del personale coinvolto nel sistema di gestione dell'impresa;
- i requisiti della norma di sistema di gestione pertinente;
- la complessità del cliente e del suo sistema di gestione;
- il contesto tecnologico e cogente;
- ogni eventuale affidamento all'esterno di attività comprese nel campo di applicazione del sistema di gestione;
- i risultati di ogni eventuale audit precedente;
- la dimensione e il numero dei siti, la loro posizione geografica e le considerazioni circa siti multipli;
- i rischi associati ai prodotti, processi o attività dell'organizzazione;
- se gli audit sono combinati, congiunti o integrati.

NOTA 1 Il tempo impiegato per i viaggi verso e da i siti sottoposti ad audit non è compreso nel calcolo dei giorni di audit relativi al sistema di gestione.


Nella durata dell'audit sopra stabilita non è conteggiato il tempo speso da ogni eventuale membro del gruppo, che non è assegnato come auditor (ossia esperti tecnici, traduttori, interpreti, osservatori e auditor in formazione).

## 7. Registrazione delle organizzazioni certificate

Una volta emessa la certificazione di sistema, URS Italia aggiorna il proprio registro delle organizzazioni certificate che riporta le seguenti informazioni:

- l'identificazione di ciascuna organizzazione certificata;
- lo stato di validità de/la certificazione;
- la norma di riferimento per il sistema di gestione;
- il/i sito/i e/o stabilimento/i coperti dal certificato;
- il/i settori EA oggetto della certificazione;
- la tipologia di accreditamento.

Tale registro è disponibile al pubblico inoltre esso è periodicamente aggiornato come previsto dal regolamento RG01-01 ACCREDIA e fornito ad ACCREDIA. L'ottenimento del certificato per settori EA per i quali URS Italia è accreditata da ACCREDIA conferisce all'organizzazione il diritto all'inserimento del proprio nominativo e delle altre informazioni nella lista che ACCREDIA pubblica periodicamente.


	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

## 8. Riservatezza

In ottemperanza ai requisiti di legge sulla tutela della privacy, la sottoscrizione del contratto di certificazione costituisce per URS Italia l'autorizzazione per la pubblicazione nel registro dei dati relativi *all'organizzazione*.

URS Italia e i valutatori con cui opera si impegnano a trattare con la massima riservatezza tutti i documenti e le informazioni di cui sono a conoscenza.

Anche il Comitato Tecnico di Delibera (**CTD**) ha l'obbligo alla riservatezza.

	Regolamento	RG	01
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

Ogni notizia in qualsiasi modo afferente ai rapporti tra URS Italia e le imprese certificate è mantenuta riservata, vale a dire non è comunicata a terzi salvo che:

- la pubblicazione sia prevista dalle regole di accreditamento o di certificazione;
- la comunicazione sia prevista ai sensi del presente Regolamento o sia ritenuta necessaria da ACCREDIA per l'efficace esercizio delle proprie funzioni, dovendo tuttavia restare circoscritta ai destinatari della medesima;
- sia diversamente stabilito per legge o disposto dall'Autorità giudiziaria;
- la divulgazione avvenga su consenso esplicito ed unanime di tutte le parti interessate.

Inoltre URS Italia (AD/DdC), qualora ne sia ufficialmente informato, tramite atti ufficiali, comunica al proprio Comitato per la Salvaguardia dell'imparzialità e ad ACCREDIA per conoscenza, gli eventuali casi in cui organizzazioni certificate siano coinvolte in procedimenti giudiziari conseguenti a violazioni di leggi concernenti i servizi erogati o comunque afferenti ai sistemi di gestione oggetto di certificazione.


URS Italia non trasmette ad ACCREDIA dati giudiziari, come previsto dalle disposizioni vigenti in tema di privacy.

## 9. Utilizzo del certificato e del logo URS Italia


L'uso del logo URS Italia è riportato in apposito documento, inviato all'atto della conferma della certificazione, alle Organizzazioni certificate ed è pertanto consentito esclusivamente dietro esplicita autorizzazione scritta.

In linea di principio si precisa che:

- l'utilizzo del logo dovrà essere riferito esclusivamente al sistema di gestione certificato,
- ogni utilizzo non espressamente previsto dal suddetto documento o da eventuale altra normativa applicabile, deve essere preventivamente autorizzato per iscritto da URS Italia,
- la facoltà di utilizzare il logo non può essere in alcun modo trasferita dalle Organizzazioni a terzi,
- le Organizzazioni possono fare uso del logo solo per il periodo di validità delle certificazioni. Ove, per qualsiasi motivo le certificazioni siano sospese, revocate, o vengano comunque a cessare, anche temporaneamente, la propria efficacia, le Organizzazioni dovranno immediatamente interrompere qualsiasi utilizzo del logo,
- non è consentita la riproduzione parziale del logo,
- alle medesime condizioni previste dal presente regolamento, possono essere riprodotti purché in forma integrale e leggibile anche i certificati rilasciati da URS Italia.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

- all'organizzazione è concesso il diritto di utilizzare i certificati URS Italia per fini commerciali. Ciò comprende l'utilizzo a fini pubblicitari,
- non è consentito fare qualsiasi dichiarazione fuorviante per quanto riguarda la certificazione e, ove il campo di applicazione della certificazione fosse stato ridotto, tutto il materiale pubblicitario dovrà essere modificato,
- nel caso di certificazione parziale della struttura, dei siti o dei processi aziendali l'utilizzo del logo deve rendere esplicito che la certificazione non si riferisce alla totalità dell'Organizzazione,
- il logo non deve essere utilizzato per i prodotti o sugli imballi primari degli stessi. È considerato come imballaggio ciò che può essere rimosso senza che il prodotto venga disintegrato o danneggiato. Sono considerate come informazioni di accompagnamento ciò che è disponibile separatamente ovvero facilmente separabile. Le etichette di tipo o targhe di identificazione sono considerate parte del prodotto.
- il logo non deve essere utilizzato su rapporti di prove di laboratorio, di taratura o di ispezione,
- non è possibile utilizzare o consentire l'utilizzo di alcun documento di certificazione o di parte di esso in modo ingannevole,
- il logo può essere utilizzato solo in combinazione con il nome e l'azienda che ha ottenuto la certificazione,
- in caso di sospensione o revoca del certificato, è necessario interrompere l'uso di tutti i materiali pubblicitari (cartacei e/o elettronici) contenenti ogni riferimento alla certificazione,
- un uso improprio del logo di accreditamento e / o certificazione può essere causa per il ritiro della certificazione, questo include anche le attività che sono al di fuori del campo di applicazione della certificazione,
- il logo dovrà essere riprodotto in un unico colore che dovrebbe essere il colore predominante sul documento,
- le dimensioni del logo non devono essere inferiori a 20 mm,
- non si devono verificare sovrapposizioni con altri logo/marchi in modo da garantirne la leggibilità,
- il logo deve essere riprodotto dai master disponibili - non possono essere utilizzate e ridisegnate approssimazioni,
- le proporzioni devono essere rispettate e non si devono presentare distorsioni rispetto ai master,

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

NOTA: E' possibile apporre ed utilizzare il Logo di URS Italia sul packaging o sul materiale informativo di accompagnamento del prodotto ma questo va posto nel contesto di una dichiarazione che faccia esplicito riferimento alla certificazione di sistema e non sottintenda in alcun modo a certificazioni di prodotto, processo o servizio.

La dichiarazione deve comprendere riferimenti a:

- identificazione (per esempio marca o nome) del cliente certificato;
- il tipo di sistema di gestione (per esempio qualità, ambiente) e la norma applicabile;
- l'organismo di certificazione che ha emesso il certificato

E' fatta salva la facoltà per il URS Italia di chiedere il risarcimento di ogni ulteriore danno a qualsivoglia titolo subito, in ragione dell'uso improprio del logo da parte delle organizzazioni. URS Italia si riserva di effettuare le verifiche ritenute più opportune al fine accertare che il o sia utilizzato nel rispetto di quanto previsto dal presente regolamento e da ogni altra regolamentazione applicabile, anche richiedendo all'Organizzazione l'esibizione di documentazione quale cataloghi, imballaggi, carta intestata, etc. Il rifiuto ingiustificato da parte dell'Organizzazione di esibire quanto richiesto da URS Italia può comportare la risoluzione del contratto.


L'uso del logo di ACCREDIA è precisato sia in apposita lettera inviata all'organizzazione all'atto dell'emissione del certificato sia dagli specifici regolamenti di ACCREDIA disponibili nel rispettivo sito web.

Nel caso che una organizzazione voglia dare pubblicità alla certificazione ottenuta dovrà avere cura di specificare la tipologia di certificazione rilasciata da URS Italia e le eventuali limitazioni o condizioni poste.

## 10. Sospensione della certificazione

URS Italia può sospendere per un periodo limitato (indicativamente fino a sei mesi) la certificazione nei seguenti casi:

- a) quando la verifica di sorveglianza rileva una o più non conformità critiche;
- b) quando l'Organizzazione non pone rimedio, in modo soddisfacente per URS Italia, all'uso improprio del certificato di conformità e/o del logo;
- c) quando l'Organizzazione commette una "qualsiasi infrazione" alle regole del Sistema di Certificazione o alle procedure di URS Italia;
- d) quando l'Organizzazione non attua nei modi e/o nei tempi stabiliti le azioni correttive richieste da URS Italia o non è in grado di garantire il regolare svolgimento delle attività di sorveglianza

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

programmata;

- e) quando l'Organizzazione, nella correzione dei rilievi rilevati, supera il tempo massimo (sei mesi) concesso da URS Italia per la chiusura delle relative azioni correttive.
- f) La sospensione della certificazione può essere disposta dalla direzione amministrativa di URS Italia, nel caso in cui il pagamento dei corrispettivi venga ritardato di oltre 60 gg rispetto alla data prevista dalle condizioni contrattuali (data di pagamento indicata in fattura). Sono fatti salvi eventuali accordi di dilazione dei pagamenti, che devono essere autorizzati dalla direzione amministrativa di URS Italia e rigorosamente rispettati

La sospensione ufficiale, decisa dal Comitato Tecnico di Delibera (**CTD**) è notificata al soggetto certificato (organizzazione), a cura del Direttore dell'ente di Certificazione, mediante lettera raccomandata o mezzo equivalente (esempio: fax, e-mail).

Tale comunicazione contiene le condizioni relative alla revoca della sospensione (esempio: attuazione di adeguate azioni correttive nei tempi prefissati da URS Italia).


URS Italia, ove la sospensione superi i tre mesi, provvede a pubblicare la "notifica di sospensione". La sospensione della certificazione comporta la preparazione ed effettuazione di un audit speciale finalizzato ad accertare se il soggetto certificato (organizzazione) interessato ha attuato nei tempi stabiliti ed in modo adeguato le azioni correttive richieste.

.Nota: Nel caso in cui, decorsi 6 mesi dalla data della sospensione, l'organizzazione non sia in grado o non intenda dimostrare la volontà di porre rimedio alle condizioni sfavorevoli che hanno determinato la sospensione, URS Italia procederà al ritiro del certificato.

## 11. Ritiro della certificazione

URS Italia, mediante delibera del Comitato Tecnico di Delibera, procede all'annullamento della certificazione rilasciata all'organizzazione ed al ritiro del relativo certificato di conformità, revocando altresì tutti gli accordi sul loro uso, nei seguenti casi:

- a) quando la sorveglianza segnala il perdurare di non conformità critiche per il sistema di gestione certificato;
- b) su richiesta scritta del soggetto certificato (organizzazione), nel caso di interruzione dell'attività produttiva;
- c) quando le regole del sistema di certificazione sono modificate ed il soggetto certificato (organizzazione) non assicura o non può uniformarsi ai nuovi requisiti;
- d) quando il soggetto certificato (organizzazione) cessa l'attività di produzione e di fornitura dei prodotti o servizi per un lungo periodo di tempo (da sei a dodici mesi);


	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

e) quando il soggetto certificato (organizzazione) omette di far fronte ai suoi obblighi finanziari nei confronti di URS Italia o comunque non assolve agli accordi stipulati formalmente con URS Italia.

Il ritiro o annullamento della certificazione è notificato da URS Italia a cura del Direttore di Certificazione mediante lettera raccomandata o altro mezzo equivalente; tale provvedimento è pubblicato a cura di URS Italia.

Il soggetto certificato (organizzazione) può inoltrare appello presso URS Italia contro la decisione di ritiro o di non concessione della certificazione.

URS Italia, nella persona del Presidente e/o Amministratore Delegato, procederà per vie legali verso quei soggetti certificati (organizzazioni) che, nonostante la notifica relativa al ritiro/annullamento del certificato di conformità, continuano a far riferimento ad esso, in qualsiasi forma o modo.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

## 12. Ripristino della certificazione.

L'organizzazione che dopo il ritiro della certificazione intenda nuovamente accedere alla certificazione deve presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter precedentemente descritto.

## 13. Modifiche al sistema qualità

L'organizzazione certificata deve informare preventivamente URS Italia di qualsiasi modifica sostanziale intenda apportare alla propria struttura organizzativa, al proprio sistema qualità e al relativo campo di applicazione (ad esempio integrazioni di altre norme di certificazione e/o dei requisiti esclusi in quanto ritenuti non applicabili, variazione della tipologia di prodotti, processi, servizi menzionati nel certificato, estensione ad una ulteriore sede, ecc.) o alla relativa documentazione sotto controllo.

URS Italia valuta la reale necessità di effettuare, a causa di tali modifiche, un audit speciale, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare direttamente un iter di certificazione ex-novo.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione della certificazione.

Naturalmente può accadere che sia la stessa organizzazione certificata che, al verificarsi di una o più delle situazioni descritte al primo capoverso, richieda ad URS Italia una revisione del proprio certificato.

Anche in questo caso il Direttore dell'Ente di Certificazione (**DdC**) di URS Italia valuta la reale necessità di effettuare, a causa delle modifiche apportate, un audit speciale o di avviare un iter di certificazione ex-novo. Tale audit, oltre che le attività e i processi per i quali si richiede l'estensione, dovrà comunque coprire tutti i punti della normativa di riferimento applicabile.


In tutti i casi i certificati revisionati sono rilasciati su parere favorevole del Comitato Tecnico di delibera.

## 14. Procedimento di reclamo/ricorso

Con riferimento sia all'operato di URS Italia e/o dei valutatori sia alle decisioni riguardanti l'iter certificativo, l'Organizzazione può fare ricorso contro le stesse ; esponendo le ragioni del dissenso, entro 30 giorni dalla data di notifica della decisione.

Inoltre l'Organizzazione può effettuare una segnalazione oppure inoltrare un reclamo sull'attività svolta da URS Italia.



	Regolamento	RG	01
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

I ricorsi, le segnalazioni ed i reclami devono comprendere tutti i dati che permettano di rintracciare l'attività URS Italia oggetto della comunicazione da parte dell'Organizzazione ed essere indirizzati a URS Italia S.r.l. Via V Maggio 89/7 Genova.

URS Italia esamina i ricorsi, le segnalazioni e i reclami in accordo alle proprie procedure/istruzioni interne, entro 2 mesi dalla loro presentazione, sentendo eventualmente i rappresentanti dell'Organizzazione.

Con specifico riferimento ai ricorsi ed a reclami, gli stessi saranno esaminati da persone differenti da quelle che hanno effettuato l'audit o l'ispezione o preso la decisione di certificazione.

URS Italia invierà al ricorrente periodici rapporti sul progresso e sui risultati del ricorso.

URS Italia attiva tutte le competenze necessarie per la tempestiva risoluzione del reclamo e dell'analisi delle cause che lo hanno generato. Appropriate azioni correttive sono poste in atto al fine di evitare il ripetersi dell'inconveniente segnalato e ne è valutata l'efficacia.

Il ricorso ed il reclamo che non potrà essere risolto dal personale di URS Italia o la cui risposta non soddisfi l'organizzazione sarà sottoposto ad apposito Comitato (per la Salvaguardia dell'Imparzialità di URS Italia), che, dopo i relativi accertamenti, ed eventualmente dopo avere avuto contatti con il ricorrente/reclamante, darà la sua opinione sul ricorso o il reclamo entro 60 giorni dalla data di ricezione del ricorso da parte del Comitato stesso, e comunicherà tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, la sua opinione al ricorrente.

Al ricevimento del ricorso, segnalazione o del reclamo, URS Italia effettuerà gli accertamenti necessari e, al termine degli stessi, darà formale comunicazione ai soggetti richiedenti dell'esito delle verifiche effettuate e delle azioni eventualmente messe in atto.

In caso di controversie a termini di legge il foro eletto competente è quello di Genova.


## **15 Condizioni contrattuali, diritti e doveri**

### **15.1 Generalità**

Con le presenti clausole contrattuali URS Italia si impegna a svolgere una valutazione di conformità del sistema rispetto allo standard riferimento e, in caso di esito positivo, ad emettere il relativo certificato di conformità.

URS Italia non assume alcun obbligo circa l'esito positivo della verifica di conformità, né in merito all'emissione del certificato.

L'Organizzazione richiedente la certificazione riconosce che un potenziale conflitto di interessi possa determinare l'impossibilità per URS Italia di erogare il proprio servizio. A tale fine si obbliga a comunicare ad URS Italia la ragione sociale del consulente e di ogni eventuale figura

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

potenzialmente nociva all'imparziale svolgimento delle attività di certificazione. L'Organizzazione si obbliga inoltre a comunicare a URS Italia ogni variazione di tali soggetti.

L'organizzazione riconosce, inoltre, che un potenziale conflitto di interessi possa insorgere anche successivamente alla stipula del contratto e sino al momento della sua completa esecuzione in tale caso sarà facoltà di URS Italia recedere dal contratto con efficacia immediata. In tale ipotesi URS Italia conserverà il diritto ad ottenere il corrispettivo delle prestazioni svolte sino al momento del recesso.

Si precisa che la certificazione di conformità di un sistema aziendale non si estende ai beni prodotti o ai servizi erogati dall'Organizzazione e, pertanto, non può essere utilizzata in accompagnamento agli stessi, o in modo da far ritenere che gli stessi siano coperti da certificazione.

La valutazione di conformità sarà condotta da URS Italia sulla base del documento normativo di riferimento espressamente indicato dall'Organizzazione nella domanda di certificazione.

I controlli svolti da URS Italia ai fini della valutazione di conformità del sistema avvengono attraverso visite condotte con il metodo del campionamento. Pertanto, il rilascio della certificazione non implica necessariamente la verifica di ogni singolo elemento del sistema.

L'Organizzazione si impegna a mantenere conforme il sistema di gestione per tutto il periodo di vigenza del certificato a tutti i requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, etc., di tipo internazionale, nazionale o locale applicabili ai propri prodotti, servizi, personale.


La certificazione riguarda solo la conformità del sistema al documento normativo di riferimento e non comporta, pertanto, da parte di URS Italia 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 URS Italia.

L'Organizzazione deve fornire ogni supporto necessario per la conduzione delle valutazioni, inclusa la messa a disposizione della documentazione e delle relative registrazioni inerenti il sistema di gestione per il quale è richiesta la certificazione.

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.

Gli accessi e le visite di sorveglianza in azienda da parte del personale di URS Italia, necessari per assicurare il mantenimento della validità del certificato, verranno effettuati nei termini e secondo la scansione temporale prevista nel contratto sottoscritto.

A tale scopo, URS Italia comunicherà al cliente, con preavviso non inferiore 30 giorni, la data di accesso e di verifica ispettiva. Eventuali modificazioni della data indicata potranno essere concordate con URS Italia, in ogni caso entro e non oltre il termine massimo di 10 giorni lavorativi.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

Ogni informazione/documento ricevuti/analizzati dal personale di URS Italia sono considerati riservati pertanto l'accesso è consentito solo alle funzioni coinvolte nell'iter di certificazione ed all'Organizzazione in oggetto.

In caso di impossibilità di effettuare la verifica per causa imputabile al contraente e non dipendente da forza maggiore, verrà applicata al cliente una penale pari al 50% della tariffa giornaliera, oltre al rimborso delle prenotazioni e/o dei titoli di trasporto acquistati per la visita.

L'organizzazione ha facoltà di formulare riserve al contenuto dei rilievi nel corso delle verifiche da parte dei verificatori di URS Italia.

La selezione dell'auditor e/o del team di auditors aventi le competenze necessarie per svolgere la specifica attività presso l'azienda del cliente è rimessa all'esclusiva discrezione di URS Italia, che si riserva di modificarne la composizione.

L'organizzazione ha il diritto di richiedere informazioni sul gruppo di audit e se del caso di sollevare obiezioni e ricusazioni sullo stesso.

La ricusazione, con motivazione scritta, dell'auditor e/o del team di auditors, deve essere effettuata entro 3 giorni dalla comunicazione di conferma visita ispettiva. Su richiesta dell'Ente di accreditamento, il team di auditors potrà essere integrato (senza oneri aggiuntivi a carico del cliente) con soggetto incaricato dal primo, allo scopo di effettuare una valutazione sull'operato degli auditors.


Le segnalazioni sono riesaminate e discusse dal personale di URS Italia e le decisioni sono comunicate formalmente all'organizzazione.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, URS Italia ne dà avviso all'Organizzazione.

URS Italia non sarà responsabile per nessun accadimento collegato alla fornitura di informazioni false, incomplete o omissive nei documenti dovuto agli atti o alle omissioni di qualsiasi soggetto non facente parte del personale di URS Italia.

La certificazione è rilasciata sulla base di verifiche periodiche (eventualmente integrate da audit occasionali che, sulla base delle normative applicabili, possono avere anche carattere di non preventiva comunicazione) e quindi in assenza di un accertamento continuato della permanenza dei requisiti necessari al medesimo rilascio. Per tale ragione l'Organizzazione certificata si impegna a mantenere la propria struttura e il proprio sistema conformi ai requisiti richiesti dal documento normativo di riferimento, durante l'intero periodo di validità della certificazione.

L'Organizzazione certificata si impegna, inoltre, a tenere le registrazioni degli eventuali reclami che possano essere correlati al mantenimento di detta conformità e delle relative azioni correttive intraprese e deve renderle disponibili a URS Italia.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

Qualora intervengano o siano prevedibili modificazioni rilevanti ai fini della validità della certificazione (es. variazione dei dati indicati nella domanda di certificazione, interruzione dell'attività, ecc.), l'Organizzazione deve darne preventiva comunicazione scritta a URS Italia, che può accettare le variazioni, richiedere l'effettuazione di verifiche straordinarie/supplementari o modificare l'offerta contrattuale.

L'organizzazione deve pertanto comunicare ad URS Italia ogni situazione difforme rilevata dalle Autorità di controllo nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, etc. inerenti l'oggetto della certificazione.

L'Organizzazione, nel caso non approvasse le modifiche/integrazioni di cui sopra, avrà la facoltà di rinunciare alla certificazione e conseguentemente recedere dal contratto con comunicazione scritta. Il rilascio ed il mantenimento della certificazione del sistema di Gestione non costituiscono attestazione né garanzia da parte di URS Italia 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/servizi alle normative applicabili ed alle aspettative dei clienti e dei terzi in genere.

### **15.2 Obbligo di informazione sui procedimenti legali**

L'Organizzazione si impegna a:


- notificare immediatamente a URS Italia tutte le situazioni irregolari rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relativamente ad aspetti legati all'oggetto della certificazione.
- notificare immediatamente a URS Italia eventuali procedimenti legali in corso inerenti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla legge.
- informare URS Italia sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra, URS Italia potrà eseguire visite di controllo straordinarie ed eventualmente adottare provvedimenti di sospensione/revoca del certificato, in base alla gravità e all'impatto dell'evento verificatosi.

### **15.3 Sicurezza sul luogo di lavoro**

L'Organizzazione, conformemente alla vigente legislazione in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro, s'impegna a fornire a URS Italia un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro in cui sono destinati ad operare gli auditor, fornendo ove necessario informazioni riguardo gli eventuali DPI necessari.

L'Organizzazione s'impegna ad attuare le misure e gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi sul lavoro che incidono sull'attività lavorativa degli auditor di URS Italia.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

#### **15.4 Modifiche al procedimento di certificazione**

URS Italia, in conseguenza di modifiche dello standard di riferimento o variazione dei requisiti richiesti da ACCREDIA può modificare/adequare il processo di certificazione, in questi casi ne sarà data, con adeguato anticipo (30 gg), formale comunicazione all'Organizzazione, la quale, qualora non intenda conformarsi alle modifiche introdotte, avrà la facoltà di rinunciare al contratto nei trenta giorni successivi a detta comunicazione.

#### **15.5 Utilizzo di risorse esterne**

Nello svolgimento dell'attività oggetto del contratto, il URS Italia potrà avvalersi tanto di personale dipendente, quanto di soggetti esterni che operano per suo conto, purché debitamente qualificati per le aree tecniche di pertinenza all'organizzazione e contrattualmente tenuti al rispetto delle stesse procedure e doveri dei dipendenti.

#### **15.6 Durata del contratto.**

Il contratto ha una durata di tre anni dalla data di sottoscrizione ed è soggetto a rinnovo automatico per uguale periodo, alle medesime condizioni, salvo disdetta da comunicarsi per iscritto non meno di tre mesi prima della scadenza contrattuale. In caso di trasferimento da altro Ente di Certificazione il contratto ha durata biennale.

In caso di rescissione anticipata del contratto prima della sua naturale scadenza, URS Italia potrà applicare una penale pari al 30% dell'importo rimanente fino alla chiusura del triennio in corso. Questo non si applicherà in caso di cessazione attività o messa in liquidazione della società.


Nel caso in cui URS Italia dovesse rilevare mutamenti sostanziali relativi all'azienda oggetto di certificazione, tale da determinare, a giudizio di URS Italia, un incremento dei costi e/o delle prestazioni, sarà inviata una nuova offerta ai fini della eventuale stipula di un nuovo contratto.

In modo analogo in conseguenza degli obblighi di comunicazione da parte dell'impresa di eventuali modifiche nella propria struttura aziendale tali da incidere sulla consistenza della stessa e conseguentemente sulle modalità e sui tempi della verifica ispettiva (es.: sedi operative e unità locali, fatturato, numero dei dipendenti e scopo di certificazione), URS Italia invierà una nuova offerta.

#### **15.7 Sospensione del certificato**

URS Italia ha facoltà di sospendere la validità del certificato in tutti i casi in cui abbia ragione di ritenere che il sistema non risponda più ai requisiti dello standard di riferimento ed in particolare nei seguenti casi:

- mancato adeguamento da parte dell'Organizzazione alle modifiche regolamentari e/o normative comunicate,
- mancata accettazione di visite periodiche o suppletive richieste,

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

- mancata comunicazione di modifiche dell'organizzazione ai sensi del paragrafo 15.2,
- mancata comunicazione, da parte del personale certificato, circa aspetti che possano influenzare la capacità di continuare a soddisfare i requisiti per il mantenimento della certificazione,
- mancata informazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contestazioni aventi ad oggetto i requisiti cogenti del sistema di gestione,
- mancato pagamento da parte dell'Organizzazione dei compensi dovuti a URS Italia, nei termini previsti dal contratto,
- su richiesta dell'organizzazione per eventi particolari (es. alluvioni, incendi, etc.) comunicati e valutati di volta in volta.

La sospensione sarà notificata all'Organizzazione tramite comunicazione scritta precisante le condizioni per il ripristino della certificazione ed il termine entro il quale devono essere attuate.

Durante il periodo di sospensione, l'Organizzazione e il personale non possono fare uso del Certificato.

Debita informazione della sospensione sarà data agli eventuali terzi interessati.

### **15.8 Revoca del certificato**


URS Italia si riserva di ritirare il certificato emesso nei seguenti casi:

- mancata eliminazione delle cause che hanno portato alla sospensione del certificato nel termine comunicato da URS Italia,
- cessazione dell'attività dell'Organizzazione oggetto di certificazione o sospensione della stessa per un periodo superiore a 12 mesi,
- condanna dell'Organizzazione o del personale per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema oggetto di certificazione,
- in tutti i casi in cui il sistema, prodotto o il personale non garantiscano il rispetto dei requisiti minimi del documento normativo di riferimento.

La comunicazione della revoca del certificata è data all'organizzazione in forma scritta ed è richiesta la restituzione del certificato entro 15 giorni dalla comunicazione di revoca.

Comunicazione del ritiro del certificato sarà data agli enti previsti da ogni pertinente regolamento tecnico di schema e regolamento generale di ACCREDIA.

La revoca del certificato comporta la cancellazione dagli elenchi delle imprese certificate.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

## 16 Rinuncia, sospensione, revoca dell'accreditamento

URS Italia si impegna ad informare l'Organizzazione dell'eventuale rinuncia/revoca/sospensione dell'accreditamento nel settore di appartenenza, nonché a fornire le informazioni che si rendano necessarie nella fase di passaggio ad altro Organismo accreditato.

L'Organizzazione ha facoltà di rinunciare alla certificazione senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi

## 17. Comunicazioni ad ACCREDIA

In tutti i casi previsti da ACCREDIA in accordo ai regolamenti generali e ad ogni eventuale prescrizione e/o regolamento tecnico (es. RT-05 per il settore delle costruzioni), la funzione Operation (O) di URS Italia, oltre alle comunicazioni precedentemente riportate, ottempera a quanto richiesto.

In particolare, avendo sottoscritto la convenzione tra l'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici (AVCP ora ANAC) ed ACCREDIA, trasmette alle stesse, in accordo alla procedura informatica predisposta dalle suddette parti, le pertinenti informazioni relative ai certificati emessi nel settore IAF 28 compresa ogni informazione relativa all'annullamento/revoca, decadenza degli stessi.

La comunicazione avviene ogni volta che si presenta il caso (rif. annullamento, revoca) e comunque almeno una volta al mese. Un'apposita Istruzione Operativa interna (IO14 - Obblighi particolari nei confronti di ACCREDIA) definisce nel dettaglio il modo di operare.

## 18. Informazioni fornite all'esterno


URS Italia si obbliga a fornire, su richiesta, tramite il proprio ufficio Operation (O), informazioni circa:

- a) le aree geografiche in cui opera;
- b) lo stato di una specifica certificazione;
- c) il nome, i documenti normativi correlati, il campo di applicazione e la posizione geografica (città e Paese) di uno specifico cliente certificato.

Nota: in casi eccezionali su motivata richiesta del cliente (es. per ragioni di sicurezza) l'accesso a determinate informazioni può essere limitato.

## 19. Garanzie e responsabilità

- URS Italia garantisce una diligente e competente fornitura di tutte le prestazioni secondo lo stato dell'arte vigente al momento del conferimento dell'incarico e secondo le pertinenti norme, direttive ed adempimenti.

	Regolamento	<b>RG</b>	<b>01</b>
	Regolamento dell'Organismo di Certificazione URS Italia	Rev. 08	Data: 27/10/2016

- URS Italia garantisce il mantenimento dell'aggiornamento della documentazione di pertinenza inerente le attività di certificazione e la distribuzione della sola documentazione aggiornata ai richiedenti aventi diritto.
- URS Italia risponde dei danni risultanti al cliente solo per dolo o colpa grave.

## 20. Foro Competente

Le eventuali controversie in particolare in relazione al contratto, nonché quelle inerenti l'uso del marchio, logotipo, nome, o altro segno distintivo di URS Italia sono di competenza esclusiva del Foro di Genova