

Titolo	Processo di Certificazione dei Sistemi di Gestione
Sigla	PROC - 09
Revisione	02
Data	11 novembre 2021

REDAZIONE	APPROVAZIONE	ENTRATA IN VIGORE
Resp. 2 [^] Sez.	Direttore Generale	11 NOVEMBRE 2021

CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE

La procedura per il rilascio, mantenimento e rinnovo della certificazione dei Sistemi di Gestione segue un processo ciclico secondo le seguenti fasi (vedi BPMN MAN 01-02 §13.5):

- richiesta di certificazione;
- certificazione;
- mantenimento;
- rinnovo.

Richiesta di certificazione

A seguito della decisione del cliente di richiedere la certificazione, dovrà essere compilata la relativa domanda e inviata, unitamente agli allegati richiesti, alla segreteria tecnica e programmazione dell'OdC. In caso la stessa risulti incompleta sarà richiesto una integrazione della documentazione. Qualora la domanda risulti completa la segreteria passerà la stessa alla 2^a sezione Schemi di certificazione dei Sistemi di Gestione che effettuerà il "riesame della domanda". Successivamente ad esito positivo, la stessa sezione provvederà a richiedere alla 3^a sezione Commissari d'esame / Gruppi di verifica di nominare il Gruppo di Audit in funzione del settore IAF e della durata prevista di Audit.

Certificazione

STAGE 1

Lo scopo di questa 1^a fase è confermare che l'organizzazione richiedente sia pronta per una valutazione completa.

Il Lead Auditor:

- riesaminerà le informazioni documentate del Sistema di Gestione del cliente;
- valuterà le condizioni del sito del cliente avviando uno scambio di informazioni con il personale per stabilire il grado di preparazione per lo stage 2;
- verificherà la comprensione dei requisiti della norma con particolare riferimento agli elementi significativi del Sistema di Gestione e del relativo campo di applicazione;
- verificherà l'assegnazione di risorse e la pianificazione per lo stage 2;
- valuterà che il livello di attuazione del Sistema di Gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per lo stage 2.

Le conclusioni documentate relative al soddisfacimento degli obiettivi dello stage 1 e alla possibilità di procedere allo stage 2 devono essere comunicate al cliente, compresa l'identificazione di ogni area di criticità che, durante lo stage 2, potrebbero essere classificate come non conformità.

Tutte le informazioni relative allo Stage 1 circa le evidenze riscontrate e le valutazioni eseguite sono formalizzate dal Lead Auditor nel modulo "Rapporto di Stage 1" che viene consegnato al richiedente la certificazione al termine della verifica.

Il Lead Auditor conferma o meno al cliente la possibilità di procedere allo Stage 2 per come programmato o, in alternativa, di riprogrammarne date e/o durate in funzione dei rilievi e delle criticità emerse nel corso dello Stage 1.

STAGE 2

Lo scopo di questo audit è confermare che il sistema di gestione sia pienamente conforme alle richieste dello Standard oggetto di verifica.

Il Gruppo di verifica:

- verificherà la conformità a tutti i requisiti della norma relativi allo scopo di certificazione;

- verificherà la capacità del Sistema di Gestione e le relative prestazioni;
- controllerà operativamente i processi del cliente;
- verificherà lo svolgimento degli Audit interni, del riesame della Direzione e delle relative responsabilità per le politiche del cliente.

I risultati dell'attività di verifica sono riportati nell'apposita check list che il gruppo di audit è tenuto a compilare con le evidenze raccolte durante il sopralluogo.

Al termine della verifica il Gruppo di Audit riesamina le evidenze raccolte e provvede a:

- elaborare il rapporto di audit
- formalizzare gli eventuali rilievi di non conformità.

Le non conformità rilevate possono essere classificate in:

- maggiori: non conformità diffuse a gran parte del sistema di gestione, non conformità relative ad aspetti cogenti, non conformità rilevate in precedenza come minori e non adeguatamente risolte;
- minori: altre non conformità di carattere specifico e/o puntuale;

Inoltre possono essere formalizzate osservazioni quali spunti di miglioramento o potenziale mancato rispetto di uno o più requisiti che potrebbero, se non adeguatamente trattati, dar luogo a non conformità.

Prima del termine dell'audit, il Lead Auditor provvede alla presentazione dei risultati della verifica al Cliente consegnando copia del Rapporto di Audit e degli eventuali rilievi riscontrati.

Il Lead Auditor sottoscrive per approvazione il rapporto di audit e lo sottopone al cliente per la firma di accettazione.

In questa fase è data facoltà al cliente di rappresentare eventuali riserve sui risultati dell'audit che il Lead Auditor provvederà a riportare nel rapporto di audit prima della sua chiusura.

Terminata la verifica il Lead Auditor provvede ad inviare alla 2^a Sezione i seguenti documenti:

- rapporto di audit firmato,
- eventuali rilievi emersi;
- check list compilate;
- eventuali evidenze raccolte nel corso dell'audit

Rilascio della certificazione

Una volta ricevuta la documentazione dal Lead Auditor il responsabile della 2^a sezione propone al Comitato di Delibera, nella prima riunione utile, la valutazione per il rilascio della certificazione di conformità del sistema di gestione.

Il Comitato di Delibera, di cui dovrà far parte almeno 1 componente avente qualifica specifica nel settore oggetto di certificazione per ciascuna pratica da analizzare, riesamina la documentazione ricevuta e, in funzione dell'esito, può approvare il rilascio della certificazione o meno.

Nel 1° caso viene inviata comunicazione al richiedente unitamente al Regolamento per l'utilizzo del marchio ed al certificato di conformità.

Nel 2° caso si comunica al richiedente il mancato rilascio di certificazione della conformità con le motivazioni che hanno portato al diniego, indicando le modalità previste per l'eventuale ricorso rispetto la decisione assunta dal Comitato di Delibera.

A seguito del rilascio della certificazione la Segreteria tecnica e Programmazione provvede all'aggiornamento dell'elenco delle organizzazioni certificate e a darne comunicazione ad ACCREDIA.

Mantenimento della certificazione

Il mantenimento della certificazione è soggetto al periodico controllo della conformità ai requisiti della norma di riferimento. Gli audit di mantenimento sono Audit in campo, ma non necessariamente sull'intero Sistema di Gestione. Devono essere pianificati in modo che l'organismo di certificazione possa continuare ad avere fiducia che il sistema di Gestione certificato del cliente continui a rispettare i requisiti previsti. Tali Audit devono comprendere:

- audit interni e riesame della direzione;
- azioni correttive per non conformità identificate in precedenti Audit;
- trattamento reclami;
- efficacia Sistema di Gestione;
- controllo operativo;
- utilizzo marchi.

Sulla base del programma di Audit previsto per l'organizzazione certificata, si provvede alla pianificazione degli audit con la cadenza prevista.

Il responsabile della 2^a sezione, almeno 1 mese prima della scadenza prevista per la visita di sorveglianza, comunica al Lead Auditor l'incarico di procedere all'effettuazione dell'audit sulla base delle modalità logistiche ed operative definite dalla segreteria tecnica e programmazione che provvede a contattare l'organizzazione da sottoporre ad audit di mantenimento.

Il Lead Auditor elabora il Piano di Audit e lo invia al Cliente con almeno 3 giorni di anticipo rispetto alla data di inizio dell'audit.

L'audit verrà svolto dal gruppo incaricato secondo le modalità pianificate dal Lead Auditor, utilizzando l'apposita check list.

Al termine della verifica il Gruppo di Audit riesamina le evidenze raccolte e provvede a:

- elaborare il rapporto di audit
- formalizzare gli eventuali rilievi di non conformità.

Le non conformità rilevate possono essere classificate in:

- maggiori: non conformità diffuse a gran parte del sistema di gestione, non conformità relative ad aspetti cogenti, non conformità rilevate in precedenza come minori e non adeguatamente risolte;
- minori: altre non conformità di carattere specifico e/o puntuale;

Inoltre possono essere formalizzate osservazioni quali spunti di miglioramento o potenziale mancato rispetto di uno o più requisiti che potrebbero, se non adeguatamente trattati, dar luogo a non conformità.

Prima del termine dell'audit, il Lead Auditor provvede alla presentazione dei risultati della verifica al Cliente consegnando copia del Rapporto di Audit e degli eventuali rilievi riscontrati.

Il Lead Auditor sottoscrive per approvazione il rapporto di audit e lo sottopone al cliente per la firma di accettazione.

In questa fase è data facoltà al cliente di rappresentare eventuali riserve sui risultati dell'audit che il Lead Auditor provvederà a riportare nel rapporto di audit prima della sua chiusura.

Terminata la verifica il Lead Auditor provvede ad inviare alla 2^a Sezione i seguenti documenti:

- rapporto di audit firmato,
- eventuali rilievi emersi;
- check list compilate;
- eventuali evidenze raccolte nel corso dell'audit

Rinnovo della certificazione

Gli Audit di rinnovo devono essere effettuati prima della data di scadenza del certificato. Essi devono comprendere un Audit in campo (possono avere necessità di uno stage 1 in caso di modifiche significative del Sistema di Gestione o del contesto in cui esso opera, modifiche nell'organizzazione) per accertare:

- l'efficacia del Sistema di Gestione nella sua globalità, in considerazione di cambiamenti interni/esterni e al campo di applicazione della certificazione;
- l'impegno a migliorare le prestazioni del Sistema di Gestione;
- il riesame dei rapporti di Audit delle precedenti sorveglianze.

Le modalità per il rinnovo della certificazione seguono quanto già previsto per il 1° rilascio (Certificazione) con la sola esclusione dello Stage 1 ove non fosse previsto di doverlo comunque eseguire (vedi sopra).

Sospensione e revoca della certificazione

In caso di violazioni accertate da parte dell'organizzazione certificata rispetto ai regolamenti dell'OdC o di gravi non conformità riscontrate in fase di audit di mantenimento/rinnovo, la certificazione può essere sospesa.

In tal caso viene comunicata al Cliente la decisione assunta indicando l'impossibilità all'utilizzo del marchio di certificazione per tutta la durata della sospensione.

In funzione delle criticità riscontrate potrà essere concesso all'organizzazione un tempo da 1 a 6 mesi entro i quali dimostrare, con un successivo audit straordinario, l'avvenuta ottemperanza alle carenze riscontrate.

I risultati dell'Audit straordinario sono trasmessi dalla 2^a Sezione al Comitato di Delibera che, valutate le risultanze, in caso di esito positivo autorizza il ripristino della certificazione che verrà comunicato al Cliente.

Qualora il Cliente non provvedesse entro il termine concesso o in caso di esito negativo dell'audit straordinario, verrà proposta al Comitato di Delibera la revoca della certificazione rilasciata.

Il provvedimento di revoca è trasmesso al Cliente il quale dovrà immediatamente cessare l'utilizzo del marchio, eliminare ogni riferimento alla certificazione revocata dal proprio materiale informativo (sito web, carta intestata, ecc).

I provvedimenti di sospensione, ripristino o revoca della certificazione sono comunicati contestualmente anche ad ACCREDIA.

Trattamento delle non conformità

In funzione della tipologia di non conformità emerse nel corso degli audit (certificazione, mantenimento, rinnovo) il Cliente dovrà seguire le seguenti modalità di gestione:

- non conformità maggiori: entro 2 settimane devono essere comunicate i trattamenti e le azioni correttive previste e fornita evidenza entro 3 mesi della loro efficace attuazione;
- non conformità minori: entro 2 settimane devono essere comunicati i trattamenti e le azioni correttive previste; l'efficace attuazione sarà valutata nel corso del successivo audit.

Le non conformità maggiori bloccano il processo di rilascio della certificazione o di rinnovo fino all'evidenza della loro efficace attuazione.

La verifica delle azioni correttive associate a non conformità maggiori potrà avvenire anche con 1 audit straordinario comunicato al Cliente.

In tutti gli altri casi la verifica dell'adeguatezza e dell'efficacia delle azioni correttive viene eseguita da parte del lead Auditor, attraverso il riesame documentale delle evidenze fornite dal cliente.