

**Certificazione MultiSite:
la Certificazione giusta al Costo giusto !**



SGQ - N°070 A
PRD - N°078 B

*Certificazione MultiSite...
e l'intera Organizzazione è Certificata!!!*

CDQ Italia Srl - Organismo di Certificazione Internazionale

**CDQ ITALIA ha sviluppato lo strumento
della certificazione di organizzazioni con varie
sedi: reti franchising , consorzi di cooperative,...**

CDQ ITALIA Srl
Piazza della Repubblica, 31
70053 Canosa di Puglia (BA)

Tel. +39 0883.612196
Fax: +39 0883.666063
E-mail: info@cdqitalia.it
www.cdqitalia.it

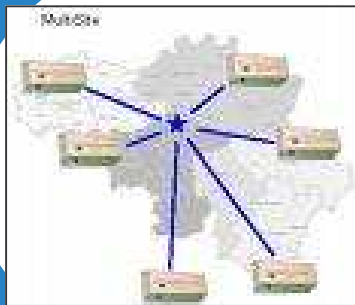


Aspetti Generali

Oltre alla certificazione singola CDQ Italia ha sviluppato lo strumento della certificazione di organizzazioni con varie sedi "Multisite" - che permette anche a queste ultime di certificarsi a costi vantaggiosi.

Questo documento definisce gli obiettivi ed i passi chiave del servizio di Audit e di Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità che CDQ Italia Srl eroga ai proprio clienti. Si riferisce solo alla Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001/2000 per lo schema di organizzazioni con molteplici siti (Multi-Site). Il contenuto di questo documento e tutte le procedure in esso richiamate, sono obbligatorie e dovranno essere applicate con uniformità da tutti coloro che richiedono servizi a CDQ Italia Srl.

Generalità



La procedura descrive le modalità per la prestazione del servizio per la concessione della Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità per lo schema di organizzazioni con molteplici siti. Descrive le azioni necessarie che CDQ ITALIA e l'organizzazione devono effettuare per completare il processo di certificazione

L'organizzazione che completa con esito positivo il processo di certificazione, riceve un "Certificato di Approvazione" del suo Sistema di Gestione della Qualità e viene autorizzata ad utilizzare il marchio CDQ ITALIA, alle condizioni fissate da apposita istruzione.

Per mantenere attiva la certificazione l'organizzazione deve mantenere il proprio Sistema Gestione Qualità in condizioni operative soddisfacenti.

Condizioni

Si definisce "Organizzazione Multi-Site" quella che assume una funzione centrale (sede centrale) che effettua o gestisce una serie di attività che sono effettuate nella loro interezza o in parte da una rete di uffici o delegazioni (siti)

Si accetta che questa organizzazione non sia un' entità legale unica, sempre e quando tutti i siti abbiano una relazione contrattuale con la sede centrale, siano soggetti allo stesso SGQ e che l'implementazione e la supervisione dello stesso sia responsabilità della sede centrale.

Le organizzazioni per poter applicare il presente schema, dovranno rispettare i seguenti requisiti:

I prodotti o servizi erogati da tutti i siti devono essere sostanzialmente della stessa tipologia e dovranno prodursi essenzialmente seguendo gli stessi metodi e procedure

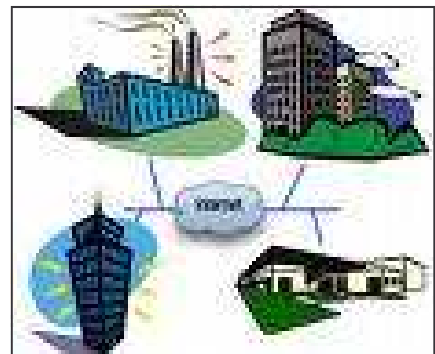
Il sistema qualità dell'organizzazione dovrà essere gestito dalla sede centrale e deve essere assoggettato a controlli dalla sede centrale. Tutti i siti pertinenti (incluse le funzioni dell'amministrazione centrale) saranno soggetti al programma di audit interno e dovranno essere verificati prima che l'organismo di certificazione inizi la valutazione.

Dovrà dimostrarsi che la sede centrale ha stabilito un sistema di gestione della qualità conforme alla norma e che sia applicato dall'organizzazione. Ivi incluso, se pertinente, considerazioni relative alla legislazione applicabile.

L'organizzazione deve dimostrare la sua capacità di raccogliere e analizzare i dati (inclusendo, senza limitarsi, i punti enunciati di seguito) di tutti i siti, inclusa la sede centrale, e la capacità e autorità per avviare, se opportuno, cambiamenti nell'organizzazione:

- Documentazione e cambi del sistema
- Riesami della Direzione
- Reclami
- Valutazione delle azioni correttive
- Pianificazione degli audit interni e analisi

dei risultati



Affinché sia possibile la prestazione del servizio sulla base del criterio del multisite, è necessario che siano rispettate tutte le condizioni suddette; qualsiasi non conformità relativa a uno qualsiasi dei requisiti enunciati, impedirà l'emissione del certificato in base allo schema multisite.

Verifica documentale antecedente l'Audit iniziale

L'organizzazione richiedente deve inviare a CDQ ITALIA la seguente documentazione:

Copia del Manuale Qualità della sede centrale e di ciascun sito;

Documentazione del SGQ nel quale si evidenzi la tipologia dei processi o servizi che effettua l'organizzazione richiedente, al fine di verificare che tali processi corrispondano allo scopo richiesto e che siano gli stessi per tutti i siti;

Indirizzo e persona da contattare per ciascun sito;

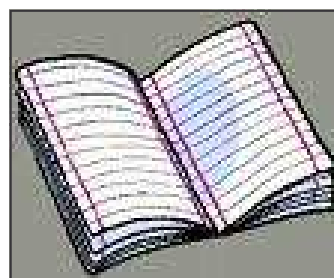
Per quelle organizzazioni (sede centrale e siti) che effettuano le proprie attività in luoghi di lavoro itineranti, dovrà essere indicato:

Lavori attivi disponibili alla verifica, indirizzo del cantiere, tipo di lavoro/ servizi che si effettua, orario e persona da contattare.

Nel caso del settore EA 28, tipo di lavori che si stanno effettuando, stato di avanzamento dei lavori



La suddetta documentazione dovrà pervenire a CDQ ITALIA con sufficiente anticipo per poter permettere la valutazione della stessa. Lo scopo è quello di definire, in prima istanza, se il Sistema di Gestione della Qualità sia conforme ai requisiti della Norma, in modo tale da ritenere con ragionevolezza che l'Audit Iniziale abbia sufficiente possibilità di concludersi positivamente.



Certificazione e uso del logotipo

Completata positivamente l'Audit Iniziale CDQ ITALIA emetterà un unico certificato con la Ragione Sociale e l'indirizzo della sede centrale dell'organizzazione, ad esso verrà incorporata una lista con tutti i siti ai quali attiene il certificato, elencandoli nello stesso o in un allegato richiamato dal certificato.

Nel certificato o menzionato nello stesso verrà indicato lo scopo di certificazione che attiene i siti menzionati nello stesso. Se lo scopo di certificazione dei siti è una parte dello scopo generale, questo verrà chiaramente indicato nel certificato e in qualunque allegato.

Si potrà richiedere l'emissione di un "sotto-certificato" per ciascun sito coperto di certificazione, sempre che contenga lo stesso scopo o parte di esso e un riferimento al certificato principale.



CDQ ITALIA esigerà dall'organizzazione che la mantenga informata sulla chiusura di qualsiasi sito. In caso contrario, l'organizzazione verrà ritenuta responsabile di un uso non corretto del certificato e prenderà i dovuti provvedimenti in accordo a quanto stabilito dalla procedura.

A seguito di una visita di mantenimento/estensione, possono essere aggiunti al certificato già esistente siti aggiuntivi.

Nel caso in cui esistano siti temporanei per la realizzazione dei servizi stabiliti per la realizzazione della prestazione, sia della sede centrale che dei siti, questi non saranno trattati come parte dello schema multisite ma come conferma delle attività che effettua l'organizzazione.

Verifiche di Mantenimento

Determinata preventivamente la dimensione del campione da verificare, CDQ ITALIA comunicherà all'organizzazione i centri nei quali verrà effettuato l'audit periodico fermo restando che la sede centrale sarà sempre sottoposta ad audit.

Il mantenimento della certificazione è subordinato al mantenimento continuo dell'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità in conformità alla NORMA. La CDQ ITALIA controllerà tale continuità con un programma di rivalutazione continua basato su visite di sorveglianza fatte con cadenza annuale.

In casi eccezionali e in accordo a quanto definito dal valutatore capo responsabile dell'audit, potrà essere necessario un audit straordinario di valutazione da effettuarsi non prima di sei mesi.

Sospensione e/o ritiro del Certificato



CDQ ITALIA si riserva il diritto di sospendere o ritirare il Certificato in qualsiasi momento argomentando sempre la propria decisione.

La Sospensione o Ritiro del Certificato può avvenire quando:

- L'organizzazione non completi le azioni correttive proposte nei termini
- Persista il mancato rispetto della norma, a seguito della mancata efficacia delle azioni correttive intraprese per la chiusura delle non conformità riscontrate a seguito di una verifica;
- Esistano evidenze sufficienti di un uso non corretto del Certificato e/o del logotipo;
- Non rispetti le obbligazioni finanziarie derivanti dal contratto stipulato con CDQ ITALIA per la prestazione del servizio di certificazione;
- Vi siano: azioni contro la norma di riferimento, forma sistematica di attuazione di manifeste inadempienze con la clientela, ecc.
- L'organizzazione mini il prestigio di CDQ. ITALIA.

Come prima decisione CDQ ITALIA sospenderà per un massimo di sei mesi la validità del certificato. Se prima di tale termine l'organizzazione propone evidenze che permettano di verificare che la deviazione che ha motivato la sospensione sia stata corretta, CDQ ITALIA ripristinerà la validità del certificato.

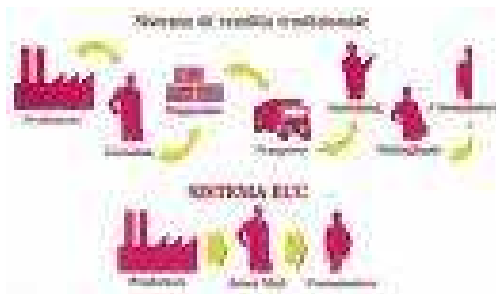
Trascorso il periodo di sei mesi senza che l'organizzazione proponga evidenze di correzione della deviazione che ha motivato la sospensione, CDQ ITALIA ritirerà il certificato definitivamente.

La durata della sospensione non incrementa il periodo di validità del certificato.

Organizzazioni Multisite:

Esempi di Organizzazioni Multisite possono essere:

- Reti Franchising:
 - Immobiliari
 - Poste private
 - Agenzie viaggio
 - Commercio
 - Ecc...
- Consorzi di Cooperative Sociali
- Reti di organizzazioni di prodotto / servizio



Vantaggi:

La Certificazione del Sistema Gestione Qualità—norma UNI EN ISO 9001:2000— in base alla procedura MULTISITE rappresenta lo strumento idoneo per tutte le organizzazioni che presentano una sede operativa centrale e sedi operative periferiche.

I **vantaggi** sono rappresentati da:

- I costi, che vengono ammortizzati per l'intero gruppo di organizzazioni, effettuando Audit a campione;
- Sistema Gestione Qualità centralizzato, con unico Manuale e procedure,
- Audit interni gestiti da un supervisore
- Immagine dell'intera organizzazione certificata, con un SGQ certificato da un ente terzo indipendente.



