

PROCEDURA PG. - 07.2

**Prestazione del servizio di certificazione
del Sistema di Gestione della Qualità in organizzazioni multisite.**

STATO DEL DOCUMENTO

REV.	PAR.	PAG.	DESCRIZIONE	Data REV.
01			Emissione del documento	05.12.07
02			Revisione generale	01.09.09
03			Revisione generale	15.01.10
04			Revisione generale	23.07.10

COPIA CONTROLLATA N.ro

COPIA NON CONTROLLATA

REDATTO	VISTO E APPROVATO
Verbale di riunione straordinaria n. 07/10 del 23.07.10	Verbale di riunione straordinaria n. 07/10 del 23.07.10

INDICE

1. Introduzione.
2. Condizioni.
3. Richiesta di certificazione.
4. Audit iniziale.
5. Certificazione ed uso del logotipo.
6. Audit di mantenimento.
7. Ampliamento delle organizzazioni facenti parte del multisite.
8. Audit di rinnovo.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- ✓ UNI-EN-ISO-17021
- ✓ IAF MD1
- ✓ RT – ACCREDIA

1. Introduzione

Questo documento definisce gli obiettivi e le fasi principali del servizio di Audit e Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità che CDQ Italia srl eroga ai propri clienti.

La presente procedura integra e non esclude la PG.-07.1.1 – Prestazione del Servizio di Certificazione di Sistemi di Gestione – in quanto vengono definite le modalità specifiche di audit presso organizzazioni con molteplici siti (MULTISITE).

2. Condizioni

Si definisce Multisite una organizzazione che possiede una **sede** centrale ed una rete di uffici locali o filiali (**unità operative**) o cantieri (**siti temporanei**) che svolgono attività simili a quelle svolte dalla sede centrale. Questo tipo di organizzazione non è necessariamente una unica entità giuridica, ma ogni sito deve avere un legame di tipo legale o contrattuale con la sede centrale dell'organizzazione e deve essere sottoposto ad un sistema qualità comune, che è stato progettato, implementato e sottoposto a sorveglianza continua da parte della sede centrale che ne è la responsabile.

La sede centrale ha il potere di attivare azioni correttive e/o preventive, quando necessario, in qualsiasi sito.

A titolo puramente indicativo e non esaustivo si citano i seguenti esempi:

- ✓ organizzazioni che operano in franchising;
- ✓ società di servizi o di produzione con più unità operative e/o siti temporanei che offrono servizio analogo;
- ✓ aziende di produzione con una rete di uffici di vendita dislocati sul territorio.

Il sistema Multisite sussiste solo in presenza di tutti i seguenti requisiti e presupposti, il mancato rispetto di anche uno solo dei requisiti seguenti, impedisce la gestione della pratica come "Multisite":

- ✓ i prodotti o servizi erogati da tutti i siti (unità operative o siti temporanei) devono essere di tipologia simile e devono erogarsi o prodursi essenzialmente seguendo gli stessi metodi e procedure;
- ✓ il sistema qualità dell'organizzazione deve essere gestito dalla sede centrale e deve essere soggetto a controlli da parte della sede centrale. Tutti i siti (unità operative o siti temporanei), incluse le funzioni dell'amministrazione centrale, sono soggetti al programma di audit interno e devono essere auditati prima che l'organismo di certificazione inizi la valutazione;
- ✓ deve darsi dimostrazione che la sede centrale ha definito un sistema di gestione della qualità conforme alla norma e che lo stesso sia applicato dall'organizzazione, ivi inclusa tutta la legislazione applicabile;
- ✓ l'organizzazione deve dimostrare la sua capacità di raccogliere, analizzare e gestire per tutti i siti (unità operative o siti temporanei) i dati di seguito

elencati oltre alla sua capacità e autorità per avviare, se opportuno, cambiamenti nell'organizzazione:

- * documentazione del sistema di gestione e sue modifiche;
- * riesami della Direzione;
- * reclami;
- * valutazione delle azioni correttive;
- * pianificazione degli audit interni e analisi dei risultati;
- * requisiti giuridici differenti.

Continui scostamenti nell' applicazione delle procedure del SGQ Multisite da parte di alcuni soggetti (come la necessità di ricorso frequente a piani qualità differenti, contrattuali o regolamentari differenti, ecc.) non permette la gestione ed il mantenimento del certificazione multisite.

Si definisce unità operativa : Ogni sede diversa dalla sede legale in cui l'organizzazione presta la propria attività o parte di essa e in ogni caso deve essere presente sulla visura camerale come "Unità Locale", o in presenza di un regolare contratto d'affitto.

Si definisce sito temporaneo : Ogni sede diversa dalla sede legale e diversa dall'unità operativa (pertanto non presente sulla visura camerale dell'organizzazione) in cui l'organizzazione svolge a tempo determinato (giorni, mesi o anni predefiniti da contratto) processi significativi della propria attività o parte di essa (non devono essere considerati come siti temporanei le sedi del cliente in cui si svolgono le fasi terminali del processo principale già verificato presso la sede legale, l'unità operativa o il sito temporaneo).

3. Richiesta di certificazione

Qualsiasi organizzazione interessata ai servizi di certificazione della CDQ deve gestire la richiesta di certificazione come definito nella **PG.-07.1.1.**

Allegato alla richiesta d'offerta **RO.PG.03.1** il cliente deve compilare **l'Allegato RO.PG.03.1 Multisite** - specifico per le organizzazioni multisite.

Il contratto verrà stipulato direttamente tra CDQ e la sede centrale richiedente la certificazione Multisite.

4. Audit iniziale

CDQ pianifica l'Audit Iniziale come definito nella **P.G.- 07.1.1.**

Audit Fase I

L'Audit iniziale di Fase I viene condotto presso la sede legale o operativa del soggetto richiedente la certificazione che assume una funzione centrale all' interno del sistema Multisite (capofila).

Alla fase I devono partecipare tutti i rappresentanti delle organizzazioni facenti parte del Multisite che richiedono la certificazione.

In questa fase vengono controllati tutti i requisiti propri del Multisite definiti al punto precedente (criteri di ammissibilità – stesso SGQ – ecc.). Qualora in fase I si riscontri

la non applicabilità del sistema multisite, si procederà come definito nella P.G.-07.1.1 – par 6.

Al termine della Fase I verrà rilasciato unico rapporto di audit al soggetto capofila.

Audit Fase II

L'Audit iniziale di Fase II viene condotto presso le organizzazioni facenti parte del multisite, secondo un sistema a campione definito dall'istruzione operativa dei tempi di audit del multisite. Il campione viene calcolato considerando tutte le organizzazioni che entreranno a far parte del Multisite considerando le unità operative oltre che i siti temporanei.

Per ogni organizzazione auditata, il gruppo di Audit emette specifico rapporto contenente il numero e la descrizione delle rilevanze, nonché lo scopo di certificazione proposto in funzione delle evidenze raccolte nel corso dell' audit.

La riunione finale viene effettuata presso l'organizzazione capofila dell'intero sistema Multisite. Il gruppo di audit comunicherà e documenterà, attraverso un rapporto finale all'organizzazione capofila tutte le rilevanze classificate per categoria che interessano l'intero sistema multisite.

La capofila provvede a gestire le eventuali rilevanze per l'intero sistema Multisite.

5. Certificazione e uso del logotipo

Completato positivamente l'Audit Iniziale CDQ emette un unico certificato con la Ragione Sociale e l'indirizzo della sede centrale dell'organizzazione capofila, con allegato l'elenco delle organizzazioni facenti parte del multisite.

A ciascuna organizzazione facente parte del sistema multisite viene rilasciato un "sotto – certificato" riportante oltre i dati specifici della singola organizzazione (ragione sociale, indirizzi delle unità operative, scopo specifico e relativo codice EA), anche i riferimenti al Sistema Multisite di appartenenza.

Tutti i certificati appartenenti al multisite, hanno unica data di emissione e di scadenza.

L'organizzazione capofila ha l'obbligo di comunicare tempestivamente a CDQ tutte le eventuali variazioni relative al sistema multisite ed alle organizzazioni appartenenti, delle unità operative e dei siti temporanei.

La mancata comunicazione di quanto sopra, viene considerata come uso improprio della certificazione, portando all' applicazione dei dovuti provvedimenti come da procedura P.G.-07.1.1– par 14.

Previa richiesta da parte dell'organizzazione capofila, nel corso dell'audit di sorveglianza e/o estensione è possibile procedere sia all'ampliamento del Multisite sia al campo di applicazione della certificazione.

Nel caso in cui esistano siti temporanei questi non saranno inseriti sul certificato, ma avranno come unico scopo quello di essere utilizzati per la conferma delle attività svolte dall' organizzazione.

Per l'uso del logotipo di CDQ si rinvia ai documenti P.G.-07.1.1. ed II 2.6.8.

6. Audit di Mantenimento

Determinata preventivamente la dimensione del campione da auditare, CDQ comunica all'organizzazione capofila le Organizzazioni appartenenti al Multisite che verranno sottoposte ad audit con relative unità operative ed eventuali siti temporanei nei quali verrà effettuato l'audit periodico, fermo restando che l'organizzazione capofila sarà sempre sottoposta ad audit.

Nel caso in cui si riscontrino rilievi che pregiudicano il mantenimento del certificato ad anche una sola delle unità operative certificate, l'intero sistema multisite potrà essere sospeso/ revocato secondo le disposizioni previste da procedura P.G.-07.1.1. - par 14.

7. **Ampliamento delle organizzazioni facenti parte del multisite**

Nel caso in cui venga richiesto l'ingresso di nuove organizzazioni o unità operative nel sistema multisite, la capo fila deve inoltrare esplicita richiesta alla CDQ indicandovi tutti i dati previsti nel doc. RO.PG.03.1 – Multisite.

CDQ provvede ad analizzare i dati forniti per verificare il rispetto dei requisiti multisite così come definiti nella presente procedura.

L'inserimento di ogni nuovo gruppo di unità operative nel Multisite, viene considerato come un insieme indipendente per la determinazione del campione da sottoporre ad audit iniziale di certificazione (fase I + fase II).

L'inserimento di ogni nuovo gruppo di unità operative nel Multisite, viene sommato al gruppo preesistente per il ricalcolo del campione per i tempi di audit di sorveglianza e rinnovo.

Ogni aggiunta al multisite comporta l'aggiornamento della pianificazione triennale da parte dell'OdC con possibilità di incremento sia dei tempi di audit che del numero dei siti da auditare, così come previsto dalla Istruzione Operativa specifica.

8. **Audit di rinnovo**

Fermo restando il calcolo dei tempi di audit, come da istruzione operativa specifica, l'audit di rinnovo prevede necessariamente l'audit delle organizzazioni che fino a quel momento non sono mai state sottoposte ad audit in sito.