REGOLAMENTO DI CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI

(ISO 29991 - ISO 29993 - ISO 29994)

INDICE

1. GENERALITÀ 3
2. CONDIZIONI PER L'OTTENIMENTO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE 3
3. ESCLUSIONI 4
4. RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE 4
5. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE 4
6. CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI 5
7. VISITA PRECERTIFICATIVA 5
8. NOMINA DEL GRUPPO DI VALUTAZIONE 5
9. FASE DI VALUTAZIONE – GENERALITA' 5
10. PIANIFICAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE 6
11. VERIFICHE ISPETTIVE 6
12. VERIFICHE ISPETTIVE SPECIALI 7
13. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE 7
14. EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ 7
15. SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA' 8
16. MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI CERTIFICAZIONE 8
17. PROCEDURA DI SORVEGLIANZA 8
18. MODIFICHE AL SERVIZIO 9
19. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE 9
20. RINNOVO DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE 10
21. PUBBLICITÀ E USO DEI LOGO 10
22. LOGO A DISPOSIZIONE 10

1. GENERALITÀ

1.1. Il presente Regolamento illustra le procedure seguite da CSQA per la certificazione dei Servizi Formativi in conformità alle norma ISO 29991 – ISO 29993 – ISO 29994. Il presente documento è parte integrante del contratto sottoscritto con CSQA Certificazioni.

1.2. Lo scopo della certificazione dei Servizi Formativi in conformità alle norma ISO 29991 – ISO 29993 – ISO 29994 è quello di dare, attraverso una valutazione iniziale e successive verifiche di sorveglianza, un'assicurazione indipendente con un adeguato livello di fiducia, che un prodotto o processo o servizio è conforme ad una norma.

1.3. Per ottenere la certificazione, un'Organizzazione dovrà dimostrare di essere conforme a una o più norme.

1.4. La certificazione di conformità può essere rilasciata a fronte di:

- Entrambe le tre norme ISO 29991 – ISO 29993 – ISO 29994
- La sola ISO 29991 o ISO 29993
- La ISO 29993 insieme ISO 29994
- La ISO 29994 è un addendum alla ISO 29993 quindi non può essere applicata in modo autonomo ma in estensione alla stessa ISO 29993.

1.5. Il sistema di certificazione di CSQA può basarsi su uno dei modelli previsti nelle norme internazionali relative alla certificazione di prodotto (es. UNI CEI EN ISO/IEC 17065 e successive modifiche ed integrazioni) e al relativo accreditamento o previste in specifici documenti riguardanti programmi di certificazioni promossi da soggetti diversi.

1.6. Le tre norme hanno, nello specifico, una forte caratterizzazione verso i processi verticali e possono essere utilizzate anche per certificare non solo chi eroga servizi all'esterno quindi a clienti esterni, ma anche al proprio interno o, nel caso, solo al proprio interno riferendosi quindi ad organizzazioni con una forte attenzione alla formazione interna o per tipologia caratteristica o per dimensione.

Questo rende tutte e tre le norme fortemente correlabili come verticalità ad un processo ISO 9001, sia nello specifico ambito IAF 37, sia di qualsiasi altro settore

2. CONDIZIONI PER L'OTTENIMENTO ED IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

2.1. L'Organizzazione, per ottenere e mantenere la certificazione deve:

- attuare e mantenere un sistema documentato conforme alle disposizioni della norma di riferimento;
- avere identificato e tenere sotto controllo i requisiti specificati, compresi quelli cogenti di legge e regolamentati;
- avere attivato e reso operative i corsi compresi nel campo di applicazione per il quale si richiede la certificazione.
- prendere tutti i provvedimenti necessari per consentire la corretta conduzione delle attività di valutazione previste nel presente regolamento;
- permettere al personale incaricato da CSQA, l'accesso alla documentazione, alle registrazioni, alle aree e al personale interessato alla certificazione;
- permettere l'effettuazione, da parte del personale di CSQA, di accedere a luoghi o clienti in cui viene erogato il corso di formazione campionato per l'effettuazione della verifica;
- permettere la partecipazione alle diverse verifiche ispettive, previa comunicazione scritta di CSQA, ad osservatori di CSQA, valutatori dell'organismo di accreditamento o di altro Ente/Federazione di cui CSQA è membro. Lo scopo di tali partecipazioni è l'addestramento di nuovo personale e/o la sorveglianza sull'operato dei valutatori di CSQA. Gli osservatori/valutatori in affiancamento accompagnano sempre i valutatori di CSQA durante lo svolgimento della verifica ispettiva;
- comunicare in forma scritta ed in anticipo i nominativi di eventuali consulenti aziendali che hanno progettato, realizzato e mantenuto la certificazione di servizio;
- comunicare in anticipo i nominativi di eventuali consulenti dell'Organizzazione che partecipano alla verifica ispettiva, i quali devono mantenere esclusivamente il ruolo di osservatori, a meno che non chiamati in causa da uno dei componenti del Gruppo di Valutazione per chiarimenti;

- mantenere, per tutto il periodo di validità della certificazione, le condizioni che ne hanno permesso il rilascio;
- comunicare tempestivamente a CSQA qualsiasi modifica apportata all'Organizzazione;
- formulare le proposte di azioni correttive compilando e firmando i moduli relativi, inviandone copia a CSQA secondo le modalità e le tempistiche indicate da CSQA dei documenti di Audit;
- soddisfare tutte le richieste di azioni correttive di CSQA entro il periodo di tempo concordato;
- rispettare quanto previsto dal presente Regolamento relativamente alle modalità per pubblicizzare la certificazione e per l'uso dei logo;
- regolare le specifiche di spesa riportate nell'offerta economica di riferimento, in relazione all'attività di certificazione effettuate, indipendentemente dall'esito della stessa;
- mantenere, per tutto il periodo di validità della certificazione, una registrazione di tutti i reclami pervenuti e la documentazione delle relative azioni correttive intraprese. L'Organizzazione deve prendere in considerazione anche i reclami pervenuti a eventuali altri soggetti coinvolti nel progetto di certificazione e per i quali si assume la responsabilità della conformità del prodotto/ servizio;
- comunicare a CSQA i casi in cui sia coinvolta in procedimenti giudiziari conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto/servizio o comunque a violazioni di leggi applicabili in relazione alla certificazione ottenuta;
- attuare e dare evidenza di ogni altra richiesta prevista dalle norme di riferimento oggetto di certificazione.

2.2. A seguito del mancato rispetto delle condizioni sopra riportate, CSQA, in relazione alla frequenza e gravità degli eventi, adotterà le azioni del caso che possono comportare nei casi più gravi la sospensione e la revoca della validità della certificazione (si vedano al riguardo le Condizioni Generali di Contratto riportate nel Contratto di Certificazione).

3. ESCLUSIONI

3.1. Lo scopo del certificato deve indicare la tipologia /il livello/l'ambito dei corsi erogati dall'organizzazione (Es: per adulti, per ragazzi, serali, aziendali..) o il richiamo a documenti normativi specifici legati alla formazione non formale.

3.2. Non possono essere esclusi dalla base del campionamento siti ove vengono svolti processi gestionali (non occorre quindi riportare nel certificato, e campionare, tutte le aule dove viene erogata la formazione).

3.3. Non sono possibili esclusioni di requisiti.

4. RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

4.1. Si adotterà la riduzione del campo di applicazione, togliendo quelle parti nelle quali il cliente abbia omesso/mancato, in modo persistente o serio, di rispettare/soddisfare i requisiti della certificazione.

5. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

5.1. Per poter accedere alla certificazione, l'Organizzazione dovrà comunicare a CSQA tutte le informazioni richieste per poter elaborare l'Offerta economica coerente al Contesto Aziendale e calcolare i tempi di audit adeguati, mediante la compilazione della documentazione inviata da CSQA (es. QIP) o altra documentazione pertinente (mail, telefono, incontro diretto) e sottoscrivere, tramite il proprio rappresentante legale, e restituire a CSQA il Contratto di Certificazione con l'accettazione delle Condizioni generali di Contratto e del presente documento.

6. CLASSIFICAZIONE DEI RILIEVI

6.1. CSQA classifica le situazioni di non rispondenza ai requisiti specificati nei documenti di riferimento come non conformità. Le non conformità sono classificate in:

- ESSENZIALE: carenze nel soddisfare uno o più requisiti della norma applicabile o situazioni che sollevano dubbi significativi in merito alla capacità dell'Organizzazione di conseguire i risultati previsti. L'emissione di non conformità essenziali comporta l'interruzione dell'iter di certificazione o sorveglianza fino a che l'Organizzazione non abbia provveduto ad intraprendere efficaci trattamenti, eventuale gestione del servizio non conforme ed idonee azioni correttive. Tali azioni dovranno essere necessariamente accettate e verificate nella loro efficacia da CSQA. CSQA si riserva in qualsiasi momento, e in relazione alla tipologia e gravità degli eventi, di adottare le azioni del caso che possono comportare:
  - ✓ la regolarizzazione della documentazione aziendale che dovrà essere inoltrata a CSQA;
  - ✓ l'effettuazione di una verifica ispettiva supplementare e/o con breve preavviso;
  - ✓ la sospensione/revoca della certificazione.

- IMPORTANTE: carenza relativa ad un requisito specificato che non mette in discussione l'efficacia e la conformità globale del sistema. L'emissione di una non conformità importante comporta per l'Organizzazione l'obbligo ad intraprendere efficaci azioni correttive per eliminare le carenze riscontrate. Tali azioni correttive dovranno essere necessariamente accettate da CSQA che ne valuterà l'efficacia nel corso della successiva verifica ispettiva.

6.2. CSQA considera eventuali raccomandazioni come "spunti per il miglioramento".

7. VISITA PRECERTIFICATIVA

7.1. L'Organizzazione, se lo ritiene utile, può richiedere a CSQA, l'effettuazione di una visita precertificativa. La richiesta deve essere fatta al momento della sottoscrizione del contratto o mediante altra richiesta scritta.

7.2. La visita precertificativa ha lo scopo diindividuare il grado di preparazione dell'Organizzazione a sostenere l'iter di certificazione.

7.3 La visita precertificativa è facoltativa e può essere richiesta una sola volta. Il numero di giornate necessarie per la sua esecuzione è stabilito in funzione della tipologia e dimensione dell'Organizzazione e non può eccedere in ogni caso 1 gg/uomo.

7.4 La data e il programma della visita precertificativa sono definite da CSQA in accordo con l'Organizzazione.

7.5 Al termine della visita precertificativa, il Gruppo di Verifica rilascia un rapporto che non conterrà indicazioni relative al grado di conformità del servizio

8. NOMINA DEL GRUPPO DI VALUTAZIONE

8.1. CSQA procede, a nominare un Gruppo di Valutazione (composto da un valutatore Responsabile del gruppo stesso e eventualmente da altri valutatori).

8.2. CSQA comunica preventivamente all'Organizzazione i nominativi dei componenti il Gruppo di Valutazione. L'Organizzazione ha a disposizione 24 ore per sollevare, in forma scritta, eventuali obiezioni e richiedere la sostituzione di uno o più dei valutatori. Tale eventuale richiesta non potrà essere accettata da CSQA nel caso di aspetti inerenti le competenze tecniche del Gruppo di valutazione.

9. FASE DI VALUTAZIONE – GENERALITA'

9.1. CSQA valuterà la conformità a fronte della norma o documento di riferimento di cui al paragrafo 1.4.

9.2. La valutazione sarà effettuata secondo le norme UNI CEI EN ISO/IEC 17065 e UNI EN ISO 19011 nelle revisioni correnti e successive modifiche e integrazioni.

9.3. La fase di valutazione inizia solamente dopo l'invio da parte dell'Organizzazione della sottoscrizione parte contrattuale.

9.4. I valutatori di CSQA nel corso delle verifiche ispettive sono tenuti a limitare al minimo le interferenze con l'attività dell'Organizzazione.

9.5. E' necessario valutare, a campione, tutti i tipi di corso elencati nello scopo del certificato, o su base documentale, o con osservazione diretta. In particolare, nel caso di audit di certificazione e/o rinnovo si deve valutare in maniera diretta l'erogazione di un corso di formazione per ognuna delle norme presenti nello scopo del certificato. Esempio: per una certificazione ISO 29991 o ISO 29993 + eventuale ISO 29994 di una organizzazione che eroga un corso di lingua frontale in aula e uno virtuale in e-learning, occorre valutare entrambe le modalità di erogazione del corso. Nel caso di audit di sorveglianza, invece, è possibile valutare l'erogazione di un corso di formazione, per ognuna delle norme presenti nello scopo del certificato, su base documentale

10. PIANIFICAZIONE DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

11.1. Il Responsabile del Gruppo di Valutazione pianifica con l'Organizzazione la data della verifica ispettiva di certificazione con un anticipo di almeno 3 giorni.

11.2. L'Organizzazione ha a disposizione 24 ore per sollevare, in forma scritta, eventuali obiezioni sulla composizione del Gruppo di Valutazione e richiedere la sostituzione di uno o più valutatori. Tale eventuale richiesta non potrà essere accettata da CSQA nel caso di aspetti inerenti le competenze tecniche del gruppo di valutazione.

11. VERIFICHE ISPETTIVE

11.1. Le verifiche ispettive sono attuate per verificare la conformità dell'Organizzazione richiedente a tutti i requisiti previsti dalla norma di riferimento e la capacità di mantenere gli stessi requisiti nel tempo.

11.2. Nel caso di Organizzazioni con più siti produttivi o di progetti di certificazione che riguardano più Organizzazioni la definizione del numero di siti / Organizzazioni sottoposte a verifica avviene mediante un piano di campionamento che fa riferimento a metodi riconosciuti di campionamento, nel rispetto di documenti IAF o a piani approvati da CSQA.

11.3. La valutazione sarà effettuata secondo le modalità riportate nella UNI EN ISO 19011 o successive revisioni;

11.4. Le visite saranno effettuate dal Gruppo di Valutazione sulla base della seguente documentazione:

- Norma di riferimento;
- Procedure aziendali e altra documentazione rilevante;
- Check-list di valutazione CSQA;

11.5 La presentazione da parte dell'Organizzazione di rapporti di valutazione di Enti o Organismi aventi le caratteristiche previste dalle norme internazionali e nazionali per l'accreditamento degli organismi di certificazione e ritenuti qualificati da CSQA, può esimere, a giudizio insindacabile di CSQA stesso, da alcune delle attività di valutazione. In tali situazioni la responsabilità per il rilascio della certificazione è comunque mantenuta da CSQA.

11.6 L'esecuzione della verifica ispettiva prevede:

- Trasmissione di un piano di verifica all'Organizzazione richiedente;
- Esecuzione della verifica ispettiva.

11.7 Tutte le modifiche apportate da CSQA al rapporto formulato dal Gruppo di Valutazione vengono comunicate all'Organizzazione.

11.8 Nel caso di Organizzazioni multisito la verifica dovrà essere effettuata presso un campione delle organizzazioni coinvolte oltre che presso la sede del richiedente la certificazione. Il n. di siti da verificare verrà stabilito in base alla norma di riferimento ed in base a criteri di campionamento stabiliti da norme riconosciute a livello europeo.

11.9 In caso di gravi non conformità CSQA chiederà opportune azioni correttive all'Organizzazione richiedente / concessionaria e a seguito della valutazione delle stesse stabilirà eventuale follow up e/o eventuali controlli analitici supplementari.

11.10 CSQA classifica le situazioni di non rispondenza ai requisiti specificati nei documenti di riferimento come non conformità.

11.11 Il rapporto di verifica ispettiva sono esaminati da personale competente di CSQA. Eventuali modifiche apportate da CSQA al rapporto formulato dal Gruppo di Valutazione vengono tempestivamente comunicate all'Organizzazione.

12. VERIFICHE ISPETTIVE SPECIALI

12.1. VERIFICHE ISPETTIVE SUPPLEMENTARI: In caso di situazioni particolari quali ad es. elevato numero di non conformità o presenza di non conformità essenziali, CSQA si riserva di procedere all'effettuazione di una verifica ispettiva supplementare (non prevista cioè nel piano di sorveglianza) avente il fine di verificare l'adozione da parte dell'Organizzazione di efficaci azioni correttive per eliminare le carenze riscontrate.

12.2. VERIFICHE ISPETTIVE CON BREVE PREAVVISO: CSQA si riserva la facoltà di effettuare delle verifiche supplementari con un preavviso massimo di 24 ore in situazioni particolari, quali ad esempio situazioni potenzialmente critiche emerse in seguito a reclami o a segnalazioni. Scopo di tale verifica è quello di valutare come l'Organizzazione ha gestito o sta gestendo tale criticità. In caso di esito negativo, l'organizzazione potrà incorrere nella sospensione/revoca della certificazione.

13. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE

13.1. La pratica di certificazione viene portata all'esame del Comitato Esecutivo di Certificazione solo quando l'Organizzazione ha eliminato in modo adeguato tutte le non conformità e/o se c'è un suo preciso e credibile impegno a raggiungere la piena conformità in un tempo definito e dichiarato, giudicato idoneo da CSQA.

13.2. Il Comitato delibera la concessione o meno del Certificato di conformità. Una copia della Delibera di Certificazione con l'indicazione dell'esito dell'esame del Comitato Esecutivo e del piano delle successive verifiche di sorveglianza, verrà inviata all'Organizzazione per opportuna conoscenza.

13.3. Nel caso di non concessione, l'Organizzazione ne sarà informata per iscritto precisando le oggettive motivazioni che hanno portato alla decisione. Una nuova domanda potrà essere presentata non prima di sei mesi dal momento di comunicazione della decisione negativa.

13.4. Nel caso non fossero soddisfatte le richieste di azioni correttive entro il periodo di tempo massimo di sei mesi la pratica di certificazione sarà rimessa al Comitato Esecutivo di Certificazione che delibererà l'archiviazione d'ufficio e l'eventuale revoca della certificazione.

14. EMISSIONE DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

14.1. In seguito alla delibera della certificazione da parte del Comitato Esecutivo, CSQA emetterà un proprio Certificato di conformità dove sarà specificato:

- Il numero di registrazione della certificazione;
- Il nome e la ragione sociale dell'Organizzazione titolare della certificazione;
- La norma di riferimento;
- Il/i servizio/i oggetto della certificazione (ambito del corso di formazione con relativi dettagli)
- La data di emissione;
- La data di scadenza;
- Il marchio dell'Organismo di Accreditamento (nel caso di certificazione rilasciata in ambito accreditato).

NB: Il certificato (e il conseguente marchio di certificazione) viene rilasciato da CSQA in regime di licenza d'uso; in base a tale licenza l'organizzazione è autorizzata a dichiarare il servizio conforme nei modi concordati purché siano rispettati i requisiti di certificazione. Pertanto la responsabilità di erogare un servizio educativo conforme ai requisiti di certificazione rimane esclusivamente all'Organizzazione – Licenziataria, che si obbliga a manlevare CSQA da qualunque pregiudizio o pretesa da parte di terzi in caso di non conformità.

15. SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'

15.1. L'attività di certificazione di CSQA viene, come richiesto dalle norme di accreditamento, costantemente sottoposta a controllo da parte del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità. Tale Comitato è composto da un'equa rappresentanza di tutte le parti interessate alla certificazione quali, ad esempio, le Organizzazioni dei Consumatori e le Associazioni industriali e del commercio.

15.2. Compito principale di tale Comitato è quello di salvaguardare l'imparzialità delle attività di CSQA garantendo il rispetto delle norme di accreditamento applicabili e la buona esecuzione delle attività di certificazione.

16. MODIFICHE ALLE CONDIZIONI DI CERTIFICAZIONE

16.1. Le modifiche alle condizioni di certificazione possono riguardare:

- Modifiche delle norme di riferimento;
- Modifiche alle Condizioni Generali di Contratto;
- Modifiche al presente Regolamento di Certificazione;
- Modifiche al Tariffario.

16.2 Nel caso venissero apportate variazioni alle norme di riferimento (ad esempio nuova revisione), CSQA ne darà comunicazione all'Organizzazione certificata, la quale ha la facoltà di adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro il termine che Le verrà indicato, o di rinunciare alla certificazione. Nel caso di mantenimento della certificazione, CSQA verificherà la conformità alle nuove prescrizioni. Le spese per le eventuali visite sono a carico dell'Organizzazione.

16.3 Nel caso vi siano modifiche alle Condizioni Generali di Contratto, queste saranno comunicate all'Organizzazione che ha facoltà di accettarle o rinunciare alla certificazione dandone comunicazione a CSQA.

16.4 Nel caso venissero apportate variazioni alle prescrizioni contenute nel presente Regolamento, queste saranno comunicate all'Organizzazione che ha facoltà di accettarle o rinunciare alla certificazione dandone comunicazione a CSQA.

16.5 Nel caso vi siano modifiche alle condizioni economiche relative alla certificazione, queste saranno comunicate all'Organizzazione che ha facoltà di accettarle o rinunciare alla certificazione dandone comunicazione a CSQA.

17. PROCEDURA DI SORVEGLIANZA

17.1. Durante il periodo di validità della certificazione, CSQA effettuerà, mediante personale qualificato, un'attività di sorveglianza tramite attività di verifica ispettiva. L'attività di sorveglianza ha lo scopo di verificare il mantenimento della conformità a tutti i requisiti della norma di riferimento.

17.2. Le verifiche ispettive, vengono programmate e preannunciate, in numero minimo di una all'anno, secondo le cadenze previste dal piano di sorveglianza inviato con la delibera di certificazione del Comitato Esecutivo. CSQA, in seguito ad eventuali esigenze di verificare il mantenimento della conformità (per esempio in seguito a segnalazioni provenienti dal mercato), o se previsto da programmi di certificazione particolari, potrà effettuare verifiche ispettive speciali (supplementari o con breve preavviso) motivandone la necessità rispetto all'obbligo del mantenimento, da parte dell'Organizzazione, di tutte le condizioni che hanno consentito la certificazione.

17.3. Il Responsabile del Gruppo di Valutazione incaricato da CSQA fisserà, di concerto con il Responsabile incaricato dall'Organizzazione di mantenere i rapporti con CSQA, le date opportune.

17.4. Il Piano della visita di sorveglianza prevede sempre:

- la valutazione di eventuali avvenute modifiche della Organizzazione;
- la verifica della soluzione di eventuali non conformità rilevate nelle verifiche precedenti;
- l'esame dei reclami dei clienti;
- la verifica del rispetto delle condizioni riportate nel presente Regolamento.

17.5 Il mancato rispetto degli impegni in ordine all'attività di sorveglianza potrà comportare la sospensione o la revoca della validità della certificazione.

17.6 L'Organizzazione, su richiesta di CSQA, deve produrre la documentazione a supporto dell'attività di verifica. Nel caso in cui non pervenga comunicazione delle azioni correttive o queste non siano attuate secondo quanto approvato da CSQA, la certificazione può essere sospesa o revocata.

17.7 Nel caso di sospensione, CSQA provvede ad annullare la sospensione stessa, non appena verificata la adeguata ed efficace risoluzione delle non conformità.

17.8 Qualora in seguito alle attività di sorveglianza, emergano gravi non conformità riguardanti il sistema elativo al servizio oggetto di certificazione, CSQA richiede all'Organizzazione di comunicare le relative azioni correttive che saranno oggetto di approvazione da parte di CSQA stesso. CSQA provvede a pianificare verifiche ispettive supplementari per verificare la corretta ed adeguata risoluzione delle non conformità.

17.9 Nei casi più gravi o nel caso in cui l'Organizzazione non comunichi le azioni correttive o non le attui secondo quanto approvato da CSQA, la certificazione può essere sospesa o revocata.

17.10 Nel caso di sospensione, CSQA provvede ad annullare la sospensione stessa, non appena verificata la adeguata ed efficace risoluzione delle non conformità.

18. MODIFICHE AL SERVIZIO

18.1. Qualora l'Organizzazione intenda variare parti della sua organizzazione o attuare cambiamenti strutturali rilevanti ai fini della conformità ai requisiti richiesti dal documento di riferimento, dovrà:

- informare preventivamente e dettagliatamente CSQA circa le suddette modifiche;
- inviare a CSQA la documentazione necessaria nei casi in cui tale documentazione sia prevista per opportune considerazioni;
- prendere atto delle decisioni di CSQA, che si riserva la possibilità di procedere ad una nuova valutazione o ad un semplice approfondimento. Tali decisioni saranno comunicate all'Organizzazione per iscritto;
- informare CSQA riguardo l'accettazione delle decisioni o la rinuncia alla certificazione.

18.2. L'Organizzazione deve rispettare quanto previsto nel piano relativo alla chiusura delle non conformità e alle relative azioni correttive.

19. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

19.1. L'Organizzazione certificata, ha facoltà di chiedere modifiche al campo di applicazione della certificazione. Tali modifiche possono riguardare:

- modifiche della Ragione sociale;
- estensione ad altre unità operative;
- estensione ad altri servizi formativi facenti riferimento allo stesso documento tecnico di riferimento.

19.2. Le modalità per richiedere la modifica del campo di applicazione sono le medesime indicate per la presentazione della richiesta di certificazione.

20. RINNOVO DELLA VALIDITÀ DELLA CERTIFICAZIONE

20.1. La validità del contratto è a tempo determinato, a partire dalla data di sottoscrizione del Contratto di Certificazione, fino alla data di scadenza del terzo anno di certificazione e si intende tacitamente rinnovata non pervenendo comunicazione contraria in merito, da una delle parti, entro i sei mesi precedenti la scadenza. Le procedure di rinnovo della validità della certificazione sono le medesime attuate per l'effettuazione della verifica di certificazione.

20.2 La verifica ispettiva di rinnovo deve essere svolta prima della scadenza del certificato.

21. PUBBLICITÀ E USO DEI LOGO

21.1. In aggiunta alle regole generali già illustrate nelle Condizioni Generali di Contratto, si illustrano di seguito le regole di pubblicità e di utilizzo dei logo.

21.2. L'Organizzazione che ha ottenuto una certificazione di Servizio e che intende dare comunicazione della certificazione, deve richiedere sempre e preventivamente esplicita autorizzazione a CSQA, inviando copia delle bozze. CSQA si impegna a rilasciare l'approvazione (se ne sussistono le condizioni ai sensi del presente regolamento e delle citate Condizioni Generali di Contratto) entro massimo 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di autorizzazione. L'autorizzazione di CSQA è vincolante e l'Organizzazione deve conformarsi alle decisioni di CSQA stesso relative alle modalità di comunicazione della certificazione.

21.3. Le comunicazioni relative alla certificazione saranno oggetto di successivo controllo da parte di CSQA per verificarne la conformità al presente regolamento, durante le normali attività di sorveglianza ed eventualmente con indagini a campione su stampa, siti internet, canali social, etc. L'organizzazione ha l'obbligo di conservare tutte le comunicazioni relative alla certificazione effettuate e di renderle disponibili in sede di sorveglianza ai valutatori di CSQA.

21.4. Qualora durante l'attività di sorveglianza si riscontrino delle situazioni in contrasto con il presente regolamento o alle citate Condizioni Generali di Contratto, esse saranno segnalate all'Organizzazione che dovrà intraprendere tutte le azioni necessarie per eliminare più rapidamente possibile tali difformità. Tali azioni devono essere comunicate a CSQA e da questi accettate.

21.5. L'Organizzazione è tenuta al rispetto anche di eventuali prescrizioni aggiuntive, relative alla pubblicità e all'uso dei logo, riportate nelle norme o documenti di riferimento prescrittivi per la certificazione.

22. LOGO A DISPOSIZIONE

22.1. LOGO CSQA E COLLEGATI: Logo a disposizione delle organizzazioni in possesso di certificazione di servizio in ambito volontario:

TIPO	CONDIZIONI PER L'USO
CSQA SERVIZIO CERTIFICATO	• Va utilizzato per le comunicazioni riguardanti la certificazione su documenti aziendali. • E' ammesso su attestati di conformità ai relativi corsi di formazione rilasciati dall'organizzazione, qualora i corsi in oggetto rientrano nel campo di applicazione. (attestati) • L'Organizzazione è tenuta a provvedere di inserire negli appositi campi i riferimenti al documento normativo e al numero di certificato ottenuto.

	SERVIZIO CERTIFICATO ISO 29991 – CERT. nº 00000 **FIGURA 1** SERVIZIO CERTIFICATO ISO 29993 – CERT. nº 00000 **FIGURA 2** SERVIZIO CERTIFICATO ISO 29994 – CERT. nº 00000 **FIGURA 3**
LOGO MULTINORMA Opzione 1 e 2	• Nel caso di certificazioni riferite a più norme può essere utilizzato il formato "logo multinorma" con le diciture di tutte o parte delle norme certificate. • E' ammesso su attestati di conformità ai relativi corsi di formazione rilasciati dall'organizzazione, qualora i corsi in oggetto rientrano nel campo di applicazione. • L'Organizzazione è tenuta a provvedere di inserire negli appositi campi i riferimenti al documento normativo e al numero di certificato ottenuto. Tale formato: • può essere utilizzato abbinato al logo dell'ente di accreditamento (ACCREDIA) solo ed esclusivamente se tutte le norme certificate sono accreditate dallo stesso ente di accreditamento; • può essere usato dal cliente solo previa autorizzazione all'uso scritta da parte di CSQA. NORMA XXXX – CERT. nº 0000 NORMA XXXX – CERT. nº 0000 NORMA XXXX – CERT. nº 0000 **FIGURA 4** NORMA XXXX – CERT. nº 0000 NORMA XXXX – CERT. nº 0000 NORMA XXXX – CERT. nº 0000 **FIGURA 5**

22.2. MARCHIO ACCREDIA IN ABBINAMENTO AL LOGO CSQA: Marchio a disposizione delle Organizzazioni in possesso di certificazione di servizio in ambito volontario accreditato ACCREDIA:

TIPO	*CONDIZIONI PER L'USO*
MARCHIO ACCREDIA	• L'utilizzo del Marchio ACCREDIA (Fig. 6) è riservato alle Organizzazioni in possesso di certificazione di prodotto / processo / servizio in ambito volontario accreditato ACCREDIA ed è facoltativo. • **È utilizzabile solo congiuntamente al logo CSQA sopra riportato (Fig. 1, 2, 3, 4, 5) e posto in posizione comunque adiacente a questi ultimi, come indicato di seguito (Fig. 7).** • È consentita l'apposizione del Marchio ACCREDIA, abbinato a quello di CSQA (o soluzione equivalente rappresentata dalla dicitura riportata di seguito) strumentali utilizzati per la fornitura del servizio, con l'aggiunta della dizione "servizio certificato". Nel caso di servizi solo parzialmente certificati, la dizione deve essere integrata con le necessarie limitazioni (limitatamente a …….). • L'abbinamento del marchio ACCREDIA e del logo CSQA o della dicitura equivalente (Dicitura 1) su documenti tecnici, cataloghi e materiale pubblicitario deve essere posto esclusivamente in corrispondenza dei servizi rientranti nello scopo di accreditamento. • Il Marchio ACCREDIA non deve essere utilizzato in modo da lasciar intendere che ACCREDIA abbia certificato o approvato la certificazione di servizio in ambito volontario di un'Organizzazione certificata da CSQA, o in altra maniera comunque fuorviante. • Sono ammesse riproduzioni a mezzo stampa o fotocopia in bianco e nero. • **Il marchio Accredia deve essere comunque utilizzato nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento RG-09 alla revisione in vigore, disponibile sul sito Accredia.** PRODUCT CERTIFICATION ACCREDIA ***FIGURA 6***
DICITURA ACCREDIA	• In alternativa al Marchio ACCREDIA è consentito di apporre, nelle immediate adiacenze del Logo di CSQA (in basso, in alto o lateralmente), la scritta: **Organismo accreditato da ACCREDIA** ***DICITURA 1***

POSIZIONAMENTO MARCHIO ACCREDIA E LOGO CSQA	• Il marchio ACCREDIA deve essere posizionato a destra di quello di CSQA e non può avere maggiore rilevanza dello stesso. ***FIGURA 7***