



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

Informazioni essenziali sulla Certificazione dei sistemi di gestione

Certificazione dei Sistemi di Gestione

Il certificato ottenuto da un'Organizzazione che abbia fatto richiesta di Certificazione conferma che tale Organizzazione abbia implementato e mantenuto il sistema di gestione in conformità a tutti i requisiti stabiliti dalle relative norme internazionali o dai regolamenti nazionali:

- **ISO 9001:2008 per la Qualità;**
- **ISO 22000:2005 nel campo della Sicurezza Alimentare;**
- **ISO 14001:2004 nel campo della Protezione Ambientale;**
- **OHSAS 18001:2007 nel campo della Salute e Sicurezza dei Lavoratori o**
- **ISO/IEC 27001:2005 nel campo della Sicurezza delle Informazioni.**

Un sistema di gestione certificato viene generalmente accettato se è stato emesso un certificato da un Organismo di Certificazione indipendente ed accreditato, cioè che soddisfi tutti i requisiti di un Organismo di Accreditamento Nazionale. Se desiderano che il sistema di gestione delle proprie società venga accettato a livello internazionale, le organizzazioni richiedenti la certificazione dovrebbero scegliere un Organismo di Certificazione che abbia ottenuto l'accREDITAMENTO da un Organismo di AccREDITAMENTO riconosciuto a livello internazionale.

La Società **ASTRAIA®** ha superato con successo il processo di accreditamento nel campo dei sistemi di gestione stabiliti dall'Istituto Ceco di accreditamento Czech Institute of Accreditation o.p.s., che è anche firmatario dell'accordo di mutua accettazione di accreditamento, per cui i certificati di accreditamento da esso emessi sono validi a livello internazionale.

La Certificazione dei sistemi di gestione porta al soggetto certificato, oltre all'aumento di prestigio e a vantaggi commerciali, anche molti altri vantaggi. Essa consente al soggetto certificato l'utilizzo del marchio di certificazione attraverso la diffusione della certificazione dei sistemi di gestione. Il vantaggio che deriva dal certificato incrementa per il soggetto certificato le possibilità di cooperazione con i partner esistenti e potenziali; in molti casi esso pone il soggetto certificato nella migliore posizione di partenza attraverso le procedure di selezione e le gare rese pubbliche dagli acquirenti e dai committenti significativi che operano nel mercato (grandi compagnie, attività internazionali, etc.). Comunque la sorveglianza da parte di esperti indipendenti del sistema di gestione certificato assicura il controllo continuo delle principali attività di gestione che realizzano il relativo sistema di gestione. Ciò non solo per il mantenimento, ma anche per il miglioramento dell'efficacia della gestione nel campo stabilito.

La Certificazione dei sistemi di gestione è un processo alquanto complicato, che ha procedure stabilite in maniera vincolante dalle regole di accreditamento, così come dalle condizioni per la concessione del certificato. L'intero processo di certificazione si articola in sei fasi, di seguito descritte.





ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

Modulo di richiesta / stipula del contratto, determinazione dei costi

Qualunque organizzazione interessata alla valutazione del proprio sistema di gestione ed all'ottenimento di un certificato dalla società **ASTRAIA®**, deve richiedere tali servizi compilando il "Modulo di Richiesta per la certificazione di sistema di gestione" oppure firmando il "Contratto di certificazione". Il Modulo di Richiesta è disponibile per tutti gli interessati sul sito web dell'Organismo di Certificazione (OdC) e se richiesto è disponibile per chiunque sia interessato anche in formato stampa o per posta elettronica.

Il personale della società **ASTRAIA®** controllano se l'OdC è in grado di effettuare la certificazione del sistema di gestione secondo i requisiti del potenziale cliente e secondo le procedure dell'OdC e le regole di accreditamento.

Il costo dell'effettuazione della valutazione / Certificazione è sempre basato sull'offerta economica emessa o sulle negoziazioni con il richiedente prima della conclusione del contratto. La società **ASTRAIA®** offre i suoi servizi a condizione che il contratto per la certificazione con il richiedente sia stato concluso oppure ricevendo la richiesta obbligatoria dal richiedente.

1. Preparazione per la valutazione

Dopo che il contratto è stato firmato da entrambe le parti, l'Organismo di Certificazione costituisce il gruppo di audit appropriato per la specifica valutazione. Per ciascuna area di certificazione ci deve essere un impiegato qualificato nel gruppo di audit. Il numero di membri del gruppo di audit dipende dalle dimensioni della società cliente e dalle aree da certificare. Il gruppo di audit deve essere composto da esperti indipendenti che non siano in alcun modo coinvolti nelle attività del cliente. Il cliente ha il diritto di esprimere la sua opinione circa la composizione del gruppo di audit e di suggerire la sostituzione dei suoi membri al massimo entro 3 giorni dalla data di effettuazione dell'audit.

L'organizzazione da sottoporre a valutazione (cliente) ha l'obbligo di fornire al gruppo di audit la documentazione e le informazioni necessarie ai fini della valutazione, qui di seguito elencate:

- Struttura organizzativa dettagliata;
- Scopo ed estensione della Certificazione (divisioni, attività);
- Struttura e lista della documentazione;
- Ulteriore attuale documentazione del sistema di gestione, in particolare:
 - Manuale del sistema di gestione;
 - Politica ed obiettivi del sistema di gestione;
 - Descrizione dei processi, degli aspetti ambientali o dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori;
 - Principali procedure amministrative (direttive, istruzioni, etc.);
 - Requisiti specifici per l'effettuazione dell'audit (comprese la protezione della salute e della sicurezza dei lavoratori e l'idoneità della salute).

Di conseguenza, il gruppo di audit ha l'obbligo di esaminare la documentazione del cliente e di valutare se la documentazione fornita:

- Soddisfa pienamente i requisiti minimi dei relativi criteri normativi di documentazione;
- Stabilisce procedure e responsabilità chiare, inequivocabili e logiche per l'effettuazione delle attività amministrative;



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

- Descrive in maniera esaustiva il sistema di gestione da esaminare e fornisce sufficiente proiezione della sua funzionalità.

Prima che tale fase sia conclusa, il gruppo di audit valuta se la documentazione è compilata in maniera appropriata e se comprende tutti i requisiti. Nel caso in cui la documentazione non sia stata compilata in conformità ai requisiti dei relativi criteri normativi, il gruppo di audit ne informa senza ritardo il rappresentante designato dell'organizzazione da valutare e nel contempo specifica quali requisiti di criteri non sono stati accettati in modo adeguato. Dopo ciò, il Lead Auditor concorda con il rappresentante dell'organizzazione da valutare la data entro la quale la data sarà completata ed aggiornata. Laddove necessario, il programma di valutazione sarà modificato di conseguenza.

Appena la documentazione è stata valutata, il gruppo di audit prepara il piano di audit e l'organizzazione da valutare fornisce la sua opinione al riguardo insieme al rappresentante designato della società **ASTRAIA®**. Il Lead Auditor può apportare modifiche alla bozza del piano di audit in base ai loro requisiti. Non sono consentite modifiche al piano di audit in relazione all'estensione o a limitazioni dei requisiti vincolanti delle norme di riferimento. Il piano di audit deve essere approvato dal cliente d'accordo con il rappresentante dell'Organismo di Certificazione.

2. Valutazione e rapporto di audit

La Certificazione di tutti i sistemi di gestione viene effettuata in due stage. L'obiettivo dello Stage 1 è ottenere i dati relativi all'adempimento dei requisiti fondamentali della norma di riferimento. L'obiettivo dello Stage 2 è effettuare la valutazione di tutti i requisiti dei criteri normativi di riferimento. L'effettuazione dell'audit nell'organizzazione da valutare è gestita dal Lead Auditor in conformità al piano di audit approvato. Ogni valutazione effettuata dalla società **ASTRAIA®** ha inizio con la riunione di apertura. Il gruppo di audit informa tutti i partecipanti di tale riunione in relazione agli obiettivi dell'audit. Lo scopo della riunione di apertura è confermare l'estensione e i criteri dell'audit, approvare il piano di audit e concordare con l'organizzazione ulteriori misure, compresa l'assicurazione delle persone che accompagneranno il gruppo di audit e la sicurezza dei lavoratori per i membri del gruppo di audit. Il gruppo di audit può ispezionare le aree dell'azienda cliente prima dell'effettuazione dell'audit al fine di far acquisire familiarità ai membri del gruppo di audit con la struttura dell'impianto di produzione, se il gruppo di audit decide in tal senso.

L'effettuazione dell'audit consiste nel condurre interviste con dipendenti selezionati del client, eseguire il monitoraggio di particolari attività, esaminare la documentazione e le registrazioni richieste e nel confrontare queste con la realtà. Gli auditor di solito non effettuano misurazioni o campionamenti, ma se ciò fosse necessario per la verifica della conformità con i criteri di audit, allora possono richiedere l'esecuzione di misurazioni e l'analisi di campionamenti con l'assistenza dei dipendenti del cliente.

Il gruppo di audit di solito tiene informato il rappresentante dell'organizzazione da valutare circa le importanti conclusioni parziali a cui è giunto durante l'audit. Il gruppo di audit informa in maniera esaustiva la dirigenza dell'organizzazione sottoposta ad esame circa le non conformità rilevate durante la riunione di chiusura che ha luogo sempre dopo la conclusioni dell'audit nei locali dell'organizzazione da sottoporre a valutazione. Lo scopo della riunione di chiusura è informare i rappresentanti dell'organizzazione sottoposta ad esame circa tutte le mancanze ed i problemi rilevati, la classificazione e la rilevanza delle non conformità elevate, rispondere alle domande dei dipendenti dell'organizzazione esaminata in relazione alle conclusioni ed alle non conformità rilevate e dichiarare se il gruppo di audit raccomanda l'emissione del certificato per i sistemi di gestione sottoposti a valutazione. Durante la riunione di chiusura il Lead Auditor sottopone le registrazioni preparate contenenti la descrizione delle non conformità rilevate.



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

Un rappresentante autorizzato dell'organizzazione esaminata conferma firmando le dette registrazioni che egli/Ella ha acquisito familiarità con le non conformità. Il rappresentante dell'organizzazione esaminata hanno l'obbligo di adottare le relative misure allo scopo di eliminare le non conformità rilevate ed informare il Lead Auditor circa tali misure entro 10 giorni. Durante la riunione di chiusura il Lead Auditor inoltre deve chiarire gli ulteriori sviluppi delle attività che dipendono dal numero e dalla rilevanza delle non conformità rilevate.

Se sono state rilevate non conformità rilevanti che mostrano che l'integrità del sistema di gestione esaminato non è del tutto presente, prima di tutto tali non conformità devono essere eliminate e in seguito potrà essere aver luogo il processo decisionale relativo all'emissione del certificato. L'implementazione delle azioni correttive viene verificata personalmente dal Lead Auditor che visita l'organizzazione da valutare, se il numero delle non conformità non è troppo elevato. Se sono state rilevate troppe non conformità, è necessario ripetere l'audit di certificazione. Se sono state rilevate non conformità gravi durante l'audit di Stage 1, il soggetto sottoposto a valutazione ha l'obbligo di eliminarle entro la data dell'audit di Stage 2 (al massimo entro 90 giorni dalla data dell'audit di certificazione di Stage 1). Se le non conformità non vengono eliminate, è necessario ripetere l'audit di Stage 1.

Tutte le dichiarazioni e conclusioni dell'audit, comprese le non conformità identificate e le azioni correttive intraprese, devono essere espresse dal gruppo di audit nel rapporto di audit. Appena un impiegato responsabile della società **ASTRAIA®** ha approvato il rapporto di audit, questo sarà consegnato dai dipendenti dell'Organismo di Certificazione ai rappresentanti dell'organizzazione sotto valutazione. L'organizzazione sotto valutazione ha il diritto di dare la propria opinione circa il contenuto del rapporto entro 15 giorni, in modo tale che le possibili obiezioni alle conclusioni dell'audit o ad altri fatti affermati nel rapporto di audit possano essere presi in considerazione durante il processo decisionale relativo alla certificazione.

3. Processo decisionale relativo alla concessione del certificato

La Direzione della società **ASTRAIA®** decide circa la concessione del certificato sulla base delle informazioni e dei fatti stabiliti nel rapporto di audit, alle obiezioni alle conclusioni dell'audit o ad altre informazioni e documenti supplementari, quali le check-list e le annotazioni degli auditor, le richieste di azioni correttive, ecc. fatte dai rappresentanti dell'organizzazione sotto valutazione. La direzione dell'Organismo di Certificazione decide circa la concessione del certificato se le conclusioni dell'audit e la valutazione complessiva del sistema di gestione sotto valutazione confermano in maniera oggettiva quanto segue:

- la piena integrità del sistema sotto valutazione e l'adempimento di tutti i requisiti della norma pertinente in relazione ad uno specifico sistema di gestione;
- la fiducia nell'ulteriore integrità ed efficacia del sistema di gestione sotto valutazione basata sulla costituzione di una struttura organizzativa, sulla definizione di responsabilità e procedure, sull'effettuazione delle verifiche ispettive interne e sull'atteggiamento personale di tutti i dipendenti coinvolti;
- l'implementazione di tutti i meccanismi richiesti e delle procedure di gestione, compreso il Riesame della Direzione già effettuato.

Prima della consegna del certificato stesso e dei marchi di Certificazione, il cliente riceve l'Ordinanza relativa alla concessione del certificato dalla società **ASTRAIA®**. La società **ASTRAIA®** effettua la sorveglianza dell'organizzazione certificata attraverso audit di sorveglianza.



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

L'Alta Direzione della società stabilisce la frequenza di particolari audit nell'Ordinanza in base alle conclusioni dell'audit, in particolare in base alla valutazione complessiva della funzionalità del sistema e delle non conformità identificate. La frequenza dell'effettuazione degli audit di sorveglianza può essere stabilita da un minimo di 4 mesi ad un massimo di 12 mesi. Nel Contratto per la certificazione / Richiesta di certificazione sono definite le regole vincolanti per l'uso dei marchi di certificazione e per il riferimento alla certificazione. La violazione di tali regole può portare alla revoca del certificato.

4. Audit di sorveglianza dell'organizzazione certificata

Il programma degli audit di sorveglianza per la durata della validità del certificato viene elaborato dall'Organismo di Certificazione allo scopo di verificare in maniera graduale la conformità ai requisiti della norma pertinente a di esaminare tutte le unità organizzative dell'organizzazione certificata che appartiene all'area di certificazione durante tale periodo.

Per l'effettuazione degli audit di sorveglianza il gruppo di audit procede nello stesso modo dell'effettuazione degli audit di certificazione, ma l'estensione dell'audit di sorveglianza è determinata nel programma degli audit di sorveglianza che è parte dell'Ordinanza.

Il gruppo di audit dovrebbe verificare nel corso di ciascun audit di sorveglianza quanto segue:

- Aree di gestione in cui siano avvenuti cambiamenti significativi;
- Modalità di effettuazione delle verifiche ispettive interne, riesame della direzione, azioni correttive e preventive;
- Rivendicazioni rilevanti, reclami e suggerimenti da parte dei clienti e di altre parti interessate dell'organizzazione certificata e le relative modalità di risposta;
- Le modifiche alla documentazione relative al sistema di gestione certificato;
- L'implementazione e l'efficacia di misure allo scopo di eliminare le non conformità rilevate durante gli audit precedenti;
- L'incremento dell'efficacia della gestione ed il miglioramento nell'area certificata.

Il gruppo di audit specifica tutte le dichiarazioni e conclusioni nel rapporto di audit. I clienti hanno il diritto di dare la propria opinione circa i contenuti del rapporto, ma devono farlo entro 15 giorni dalla data di emissione del rapporto, in modo tale che le loro obiezioni possano essere prese in considerazione dalla società **ASTRAIA®** durante il processo decisionale sul se il certificato rimanga valido o meno. Il certificato rimane valido nel caso in cui tutte le condizioni in base alle quali il certificato è stato emesso siano soddisfatte e l'organizzazione certificata abbia eliminato tutte le non conformità rilevate in maniera appropriata.

5. Ri-certificazione

Se l'organizzazione certificata è interessata al rinnovo della Certificazione che sta per scadere, deve fare richiesta di ri-certificazione. Dal momento che l'Organismo di certificazione ha effettuato gli audit di sorveglianza del sistema di gestione certificato per tre anni, l'audit di ri-certificazione di solito richiede un tempo inferiore rispetto all'audit di certificazione ed un tempo maggiore rispetto all'audit di sorveglianza. Per tale motivo il costo della ri-certificazione generalmente è inferiore al prezzo della certificazione per lo stesso soggetto.



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

L'esatta estensione dell'audit di ri-certificazione ed il costo dell'erogazione di tali servizi viene fissato dall'Organismo di Certificazione, quando riceve il "Modulo di Richiesta di Ri-certificazione del sistema di gestione" o quando firma con il cliente il "contratto di Ri-certificazione". Il modulo di richiesta è sul sito web a la bozza di contratto può essere inviata al cliente da **ASTRAIA®** su richiesta. La ri-certificazione può essere effettuata solo a condizione che il cliente richieda la ri-certificazione almeno 6 mesi prima della scadenza della validità del certificato. Durante la preparazione, l'effettuazione, la compilazione del rapporto di audit di ri-certificazione ed il processo decisionale circa l'emissione di un nuovo certificato, l'Organismo di Certificazione procede allo stesso modo che durante il processo di prima certificazione.

Se il modulo di richiesta per ri-certificazione / contratto di ri-certificazione non viene confermato entro il periodo stabilito, l'Organismo di Certificazione procede al rinnovo della validità del certificato come in prima Certificazione.

Estensione della validità del certificato

In corso di validità del certificato, la società certificata può in qualsiasi momento richiedere l'ampliamento dell'estensione della certificazione compilando la "Richiesta di adeguamento dell'estensione della certificazione" oppure attraverso la firma del contratto relativo all'adeguamento dell'estensione della certificazione. L'Organismo di certificazione effettua la verifica di solito allo stesso modo di un audit straordinario, se il sistema di gestione certificato nella sua piena estensione consiste anche di aree che sono parte dell'estensione della certificazione. Nel caso in cui il gruppo di audit constati l'integrità del sistema di gestione sotto valutazione anche in tali aree, l'Alta Direzione dell'Organismo di Certificazione decide circa l'estensione della certificazione e dopo ciò emette un nuovo certificato per il cliente. Il periodo di validità della certificazione estesa è lo stesso del periodo di validità dell'originale estensione della certificazione.

Sospensione, limitazione dell'estensione della validità, revoca del certificato

Nel caso in cui l'Organismo di certificazione rilevi o abbia il sospetto che un cliente certificato violi in maniera grossolana i requisiti della norma secondo cui il certificato è stato emesso o vili le regole di utilizzo dei marchi di certificazione o di riferimento alla certificazione, è autorizzato ad effettuare un audit straordinario. Lo scopo dell'audit straordinario è di esaminare l'estensione della violazione, le circostanze in cui si è addivenuti alla violazione dei requisiti di norma o delle condizioni sancite nel contratto ed le modalità per eliminare/ risolvere le problematiche rilevate. L'effettuazione dell'audit straordinario va oltre la struttura del programma di audit sancito nell'Ordinanza sempre a carico dell'organizzazione certificata. Se sono state rilevate non conformità gravi durante l'audit straordinario, la Direzione dell'Organismo di certificazione decide la revoca, la sospensione o la limitazione dell'estensione della validità della certificazione.

L'Organismo di Certificazione di solito decide la limitazione dell'estensione della certificazione quando l'integrità del sistema di gestione non si applica ad alcune unità organizzative (filiali, reparti, siti). L'Organismo di certificazione decide la temporanea sospensione della validità del certificato nel caso in cui l'integrità del sistema di gestione non si applichi all'intera organizzazione, ma l'approccio di tutti i dipendenti coinvolti dell'organizzazione certificata è una garanzia certa che l'integrità del sistema di gestione certificato possa essere rinnovata entro un arco di tempo di 90 giorni. In tal caso, il certificato dell'organizzazione certificata può essere temporaneamente ritirato fino al rinnovo della sua validità.



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

Se non ci sono sufficienti garanzie che il personale di un'organizzazione certificata sia realmente interessato al rinnovo della certificazione e lavori attivamente all'eliminazione delle non conformità rilevate, l'Organismo di Certificazione decide la revoca della validità del certificato e revoca in maniera permanente il certificato a quella data organizzazione.

La società **ASTRAIA®** informa l'organizzazione certificata della revoca, sospensione o limitazione della validità del certificato, attraverso il modulo dell'Ordinanza entro 14 giorni dalla data della decisione. In tale documento inoltre specifica le ragioni che hanno condotto a tale decisione. La società **ASTRAIA®** pubblica la notizia di ogni revoca, sospensione o limitazione della validità del certificato sulla sua pagina web e possibilmente anche sui mezzi di informazione attraverso cui dà la notizia dell'emissione dei certificati viene di solito resa nota.

La validità limitata o sospesa non può essere rinnovata in piena estensione finché i dipendenti dell'Organismo di Certificazione non verificano se sono state adottate tutte le misure per eliminare le non conformità rilevate. Suddetta verifica deve essere effettuata entro 90 giorni dalla data della decisione, in modo tale che la validità del certificato possa essere rinnovata. L'Organismo di Certificazione informa il cliente del rinnovo della validità del certificato attraverso l'Ordinanza.

Diritti e doveri dell'organizzazione certificata in corso della validità del certificato

L'organizzazione certificata è autorizzata ad utilizzare i marchi di certificazione assegnati durante il periodo di validità dei certificati e a far riferimento alla certificazione come stabilito nella richiesta/contratto di certificazione.

L'organizzazione certificata ha l'obbligo di tenere la società **ASTRAIA®** continuamente informata sulle modifiche alla documentazione del sistema di gestione certificato e a fornire la documentazione nella versione aggiornata all'Organismo di Certificazione. Nello stesso tempo l'organizzazione certificata deve informare l'Organismo di Certificazione circa le modifiche relative a cambiamenti nella struttura direzionale, cambiamenti sostanziali nei processi, nel programma di produzione/ erogazione dei servizi o altre modifiche relative al sistema di gestione certificato, qualora esse abbiano un impatto essenziale su:

- Posizione legale o proprietà dell'organizzazione certificata;
- Struttura organizzativa dell'organizzazione;
- Politica, procedure gestionali o processi che costituiscono il sistema certificato;
- Localizzazione di particolari impianti, di aree amministrative o produttive.

Durante il periodo di validità dei certificati l'organizzazione certificata deve inoltre consentire ai dipendenti della società **ASTRAIA®** di eseguire gli audit di sorveglianza e straordinari nell'area dell'organizzazione certificata, consentire di esaminare la sua documentazione e le sue registrazioni e di comunicare con i suoi dipendenti allo scopo di valutare la funzionalità del sistema di gestione certificato. L'esame della documentazione e delle registrazioni comprende anche l'esame delle registrazioni di incidenti, danni, infortuni, indagini ed attività degli enti pubblici amministrativi nelle aree relative al sistema di gestione certificato (ad esempio sicurezza dei lavoratori e protezione della salute, protezione ambientale), oltre all'esame delle registrazioni dei reclami, delle rivendicazioni da parte dei clienti e delle altre parti coinvolte dell'organizzazione certificata.



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

Sicurezza delle informazioni ottenute nel corso della valutazione

Tutte le informazioni fornite alla società **ASTRAIA®** ed ai membri del gruppo di audit dall'organizzazione certificata / organizzazione da sottoporre a valutazione sono trattate come riservate e possono essere usate soltanto nell'ambito del processo di valutazione e di certificazione di una data organizzazione. La società **ASTRAIA®** proibisce a tutti i suoi dipendenti di utilizzare la documentazione e le informazioni relative a tali organizzazioni per ragioni diverse da quelle della valutazione dell'organizzazione o della decisione relativa alla certificazione. La messa a disposizione di detta documentazione e le informazioni a persone diverse da quelle dei dipendenti definite della società **ASTRAIA®** è soggetta all'approvazione del Direttore della società **ASTRAIA®** e della Direzione della data organizzazione da sottoporre a valutazione.

La documentazione dell'organizzazione da sottoporre a valutazione / certificata viene fornita ai membri del gruppo di audit prima della preparazione per la valutazione. Dopo la conclusione della valutazione il Lead Auditor ha l'obbligo di restituire la documentazione all'Organismo di Certificazione, compresa la documentazione supplementare che era stata richiesta da parte dei membri del gruppo di audit all'organizzazione da sottoporre a valutazione. Successivamente al periodo di valutazione ed al processo decisionale relativo alla certificazione la documentazione viene conservata in maniera riservata nel registro centrale della società **ASTRAIA®** nella pratica della data organizzazione.

Una volta che la collaborazione tra la società **ASTRAIA®** ed il particolare cliente sia terminata, la documentazione fornita verrà restituita o distrutta in base alla volontà del cliente. La Direzione della società **ASTRAIA®** classifica la violazione delle regole sancite come grave violazione della disciplina del lavoro e di solito pone immediatamente termine a tale cooperazione o al rapporto datore di lavoro – dipendente.

L'Organismo di Certificazione fornisce le informazioni relative ai requisiti del cliente correlate alla preparazione delle azioni, se necessario, attraverso l'utilizzo di osservatori nell'effettuazione dell'audit. L'Organismo di Certificazione informa il cliente circa la presenza di osservatori, attraverso la Nomina del Gruppo di Audit e Notifica al Cliente, che se ha in suo possesso dei dati riservati deve avvisare l'Organismo di Certificazione prima dell'effettuazione dell'audit.

Informazioni relative alle modifiche nei requisiti della Certificazione

Se l'Organizzazione certificata valuta modifiche ai requisiti di certificazione, informa di ciò le organizzazioni certificate e tutti i clienti richiedenti la certificazione. Tali soggetti hanno il diritto di commentare le modifiche proposte, che li toccano nel processo di ottenimento o di mantenimento della certificazione. Per la decisione circa le modifiche nella procedura e nei requisiti di certificazione e per la data della loro validità, l'Alta direzione di **ASTRAIA®** valuta le opinioni ed i commenti forniti dai suddetti soggetti. Dopo ciò, l'Organismo di certificazione dà comunicazione circa le modifiche nei requisiti e nelle procedure di ottenimento/estensione/rinnovo della certificazione, le regole di uso dei marchi di certificazione e di riferimento alla certificazione, la data di validità a partire dalla quale le modifiche accettate sono vincolanti e la data a partire dalla quale i soggetti menzionati devono soddisfare i mutati requisiti di certificazione. dopo la scadenza del termine stabilito, l'Organismo di certificazione effettua il controllo dell'implementazione delle modifiche richieste da parte dei suddetti soggetti.



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

Informazioni circa i certificati emessi

La società **ASTRAIA®** dà comunicazione circa i certificati da essa emessi o sospesi, limitati, estesi o cancellati, sulla sua pagina web <http://www.astraia.sk>. Le medesime informazioni possono essere rese pubbliche sui server informative, in speciali cataloghi, periodici e pubblicazioni, dove tali informazioni vengono rese pubbliche anche da altri Organismi di certificazione.

Al fine di assicurare la sicurezza delle informazioni riservate dei soggetti certificati / valutati, la società **ASTRAIA®** pubblica senza speciali autorizzazioni solo le informazioni di seguito elencate:

- Esatta ragione sociale secondo camerale, licenza commerciale, documenti stabiliti, ecc., compresa la personalità giuridica;
- Indirizzo della sede;
- Esatto campo di applicazione delle attività che sono correlate alla Certificazione;
- Esatta specifica della norma secondo la quale il certificato è stato emesso, compreso l'anno della sua pubblicazione;
- Data di concessione e di termine della validità del certificato;
- Informazioni circa la sospensione/limitazione/cancellazione della validità del certificato.

Presentazione dei reclami dell'organizzazione certificata

Le parti interessate hanno il diritto di presentare alla società **ASTRAIA®** le obiezioni ed i reclami sul soggetto con sistema di gestione certificato, qualora tale società lo abbia certificato. Tali obiezioni e reclami sono analizzati dai dipendenti dell'Organismo di Certificazione. Se queste sono giustificate e sono direttamente collegate ai sistemi di gestione certificati dalla società **ASTRAIA®**, vengono esaminate e risolte durante la successiva verifica di sorveglianza, e nei casi gravi attraverso l'effettuazione di un audit straordinario.

La società **ASTRAIA®**, dopo la soluzione di ogni obiezione/reclamo/input informa la persona che ha presentato tale input circa i risultati dell'esame e a seconda della situazione anche circa le modalità di eliminazione delle problematiche rilevate da parte del soggetto certificato e le modalità di reazione dell'Organismo di Certificazione legate alla validità dei relativi certificati.

Trasferimento della Certificazione accreditata

La società **ASTRAIA®** può trasferire, in base alla richiesta/contratto il certificato validamente accreditato relativo a un dato sistema di gestione emesso da un altro Organismo di certificazione al certificato emesso dalla società **ASTRAIA®**. Il trasferimento è possibile solo nel caso in cui il certificato sia stato emesso da un Organismo di Certificazione che sia membro accreditato dell'Accordo Multilaterale di Mutuo Riconoscimento dei risultati dell'Accreditamento. Tra tali Organismi di Accreditamento ci sono i membri di queste particolari associazioni: European co-operation for Accreditation, International Accreditation Forum, Pacific Accreditation Cooperation e l'Interamerican Accreditation Cooperation. I clienti richiedenti che non soddisfano tali criteri (qualora essi abbiano certificati non accreditati o certificati con accreditamento concesso da un organismo che non è membro del suddetto Accordo) devono seguire l'intero processo di certificazione come nuovi clienti richiedenti la certificazione. La Certificazione non può essere trasferita se c'è una Certificazione multipla del relative sistema di gestione. In ogni caso, la società **ASTRAIA®** può effettuare solo il



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

trasferimento di quella certificazione che abbia ottenuto l'accreditamento da un organo che sia membro dell'Accordo Multilaterale di Mutuo Riconoscimento dei risultati dell'Accreditamento.

Indipendenza, imparzialità ed assicurazione qualità

Il nostro oggetto è agire sempre in maniera indipendente dalle attività svolte dal cliente, così come pure da pressioni economiche, commerciali e politiche da parte di tutte le parti interessate alla valutazione e al processo decisionale relativo alla certificazione.

Gli auditor e gli altri dipendenti particolari individuati per l'esatta valutazione vengono scelti solo tra esperti che non sono coinvolti in alcun modo nell'implementazione o nel mantenimento dei sistemi di gestione valutati e per i quali possiamo escludere che abbiano in alcun modo interessi nelle attività del soggetto valutato. La competenza degli auditor della società **ASTRAIA®** è assicurata da una speciale preparazione continua in tutti i campi che sono relativi all'oggetto delle loro attività. La maggior parte degli auditor hanno molta esperienza nella valutazione dei sistemi di gestione in varie organizzazioni di tipo industriale o di erogazione di servizi, in tutto il mondo.

Gli auditor ottengono i risultati della valutazione attraverso la valutazione indipendente delle situazioni e condizioni reali sulla base dei fatti e delle informazioni ottenute attraverso la valutazione e le proprie personali conoscenze. Il processo decisionale relativo alla certificazione è in capo ai membri dell'Alta Direzione dell'Organismo di certificazione. Le attività di tutti i dipendenti della società **ASTRAIA®** coinvolti nella valutazione e certificazione sono controllate dal Comitato di Certificazione. Il Comitato di certificazione è l'organismo di supervisione della società costituito da esperti che rappresentano le varie parti interessate. Il suo compito è monitorare se il processo decisionale ed operativo è imparziale ed obiettivo per le valutazioni e le certificazioni, se le regole e le procedure dell'accreditamento e le regole della valutazione e della certificazione della società **ASTRAIA®** vengono rispettate.

La qualità dei servizi erogati dalla società viene assicurata dal mantenimento di un sistema di gestione per la qualità funzionale ed efficace, dall'uso di personale competente, qualificato ed affidabile e da un approccio aperto con i clienti.

Soluzione di reclami, ricorsi e contese

Ogni cliente della società **ASTRAIA®** è autorizzato a presentare ricorso circa il modo di procedere dell'Organismo di certificazione e lo svolgimento di particolari attività da parte dei dipendenti della società o di appellarsi contro la decisione dell'Organismo di Certificazione. Nel caso in cui un cliente non sia soddisfatto dei servizi della società **ASTRAIA®**, è necessario informare il Direttore per la Qualità dell'Organismo di Certificazione.

La società **ASTRAIA®** cerca di rispondere in maniera flessibile a ogni singolo suggerimento da parte del cliente e, in caso di reclamo, lo risolve entro 30 giorni dalla presentazione di un reclamo o di un appello. La società fa ogni sforzo per informare ciascun cliente circa le modalità di risoluzione di ogni dato suggerimento entro 30 giorni. Vorremmo sottolineare che la società pone speciale attenzione alla risoluzione dei reclami e degli appelli in modo tale che il cliente e tutte le parti coinvolte abbiano l'opportunità di esprimere il loro punto di vista.

Il reclamo o l'appello devono essere presentati per iscritto entro un anno dal giorno in cui ha avuto termine l'erogazione di un dato servizio o dalla data della decisione. In entrambi i casi il periodo limite è di un anno.



ASTRAIA®, s. r. o.

Mostná 13, 949 01 Nitra

tel./fax: +421-37-772 21 52

mobil: +421-915-470 107

<http://www.astraia.sk>

e-mail: astraia@astraia.sk

Il Direttore dell'Organismo di Certificazione ha la responsabilità di tutte le dispute sorte nel corso della soluzione dei reclami, degli appelli o dei suggerimenti delle parti coinvolte. Tutte le parti coinvolte saranno informate circa i risultati delle dispute risolte senza ritardi.

Regole per l'uso dei marchi di Certificazione e del riferimento alla certificazione

Le regole precise per l'uso dei marchi di Certificazione e del riferimento alla certificazione sono sempre sancite nel modulo di richiesta di certificazione / contratto per la certificazione, che ogni cliente ha l'obbligo di accettare / stipulare con la società **ASTRAIA®** prima dell'emissione dei certificati. Ad ogni organizzazione certificata è consentito utilizzare soltanto i marchi ad essa assegnati dall'Organismo di Certificazione che fa riferimento al suo sistema di gestione certificato solamente a condizione che la società **ASTRAIA®** non abbia sospeso o cancellato la validità del relativo certificato. Le medesime regole si applicano al riferimento alla certificazione.

Al cliente certificato è consentito:

- Utilizzare il marchio di Certificazione solo durante il periodo di validità del certificato;
- Apporre il marchio di Certificazione sulla carta intestate e sul material informativo e pubblicitario;
- Utilizzare il marchio di Certificazione allo scopo di pubblicizzare il suo sistema di gestione, ad esempio su macchine aziendali, cartelloni pubblicitari, con i mezzi di informazione, ecc.;
- Presentare i marchi di Certificazione sempre unitamente alla ragione sociale, al logo o al marchio di fabbrica.

Il cliente certificato non dovrebbe:

- Utilizzare il marchio di Certificazione dopo la scadenza o la sospensione della validità del certificato;
- Apporre il marchio di Certificazione sui biglietti da visita dei dipendenti;
- Apporre il marchio di Certificazione sui prodotti e gli imballaggi destinati ai consumatori;
- Utilizzare il marchio di Certificazione sulla documentazione di accompagnamenti ai prodotti (ad esempio rapporti di analisi, lettere di garanzia, attestati di trasporto, ecc.).

Qualora la società **ASTRAIA®** rilevi una violazione o abbia forti sospetti che le regole di uso dei marchi di certificazione siano stati violate, procederà nel seguente modo:

- Avvierà la conduzione di un audit speciale allo scopo di verificare il sospetto;
- Richiederà l'eliminazione delle problematiche rilevate e l'attuazione di appropriate misure da parte dell'organizzazione certificata;
- Richiederà che l'organizzazione certificata dia informazioni in modo adeguato circa il fatto che essa non era autorizzata ad utilizzare i marchi di certificazione;
- La Direzione della società **ASTRAIA®** potrà decidere che debba dare comunicazione della violazione delle regole sopra menzionate da parte di una data organizzazione sulla sua pagina web.

A parte la presentazione dei marchi di Certificazione, l'organizzazione certificata può fornire le informazioni circa la relativa certificazione del sistema di gestione anche sotto forma di riferimento scritto alla certificazione, dove il testo utilizzato deve contenere almeno l'informazione dichiarata sul marchio di certificazione. La seguente frase potrebbe essere utilizzata come suddetta dichiarazione: "La società XY ha un Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma ISO 9001:2008 certificato dalla società **ASTRAIA®**, Ltd."

Se le regole di riferimento alla certificazione sono state violate, l'Organismo di Certificazione procede in modo simile al caso di utilizzo scorretto dei marchi di certificazione.