



INDICE

1.	Scopo ed entrata in vigore	2
2.	Campo di applicazione	2
3.	Termini e definizioni	2
4.	Responsabilità	3
5.	Controllo del regolamento	3
6.	Iter di valutazione	3
6.1	Generalità	3
6.2	Modalità di svolgimento della valutazione	3
6.3	Contratto di Valutazione e definizione dei requisiti e degli obiettivi della valutazione	4
6.4	Attività di Fase 1	4
6.5	Attività di Fase 2	5
6.6	Emissione ed invio al committente del Rapporto di Valutazione	5
7.	Riservatezza	6
8.	Reclami nei confronti di TÜV Italia	6
9.	Contenziosi	6

Descrizione della revisione	Emissione formale
-----------------------------	-------------------

	Reparto	Data	Nome	Firma
Preparazione :	CTSSI	2016-09-01	Danilo Diomede	
Verifica :	UMRS	2016-09-01	Stefano Parini	<i>Documento privo di firme in quanto approvato nel sistema di gestione digitale di TÜV Italia Srl</i>
Verifica :	RQA	2016-09-01	Luca Boniardi	
Approvazione :	MDMS	2016-09-01	Andrea Coscia	



1. Scopo ed entrata in vigore

Scopo di questo documento è definire il regolamento adottato da TÜV Italia s.r.l. (nel seguito denominata TÜV Italia) per le attività di valutazione in accordo a specifiche o requisiti stabiliti dal committente non afferenti a norme, guide nazionali e/o internazionali oggetto di certificazione dei sistemi di gestione o di processo o di prodotto/servizio.

Al fine di dare evidenza della massima correttezza e trasparenza nell'esecuzione delle attività di valutazione e per salvaguardare gli accreditamenti ottenuti nella certificazione dei sistemi di gestione si esplicita quanto segue:

1. TÜV Italia non svolge attività di consulenza nel campo dei sistemi di gestione né direttamente né indirettamente tramite agenzie collegate.
2. TÜV Italia riconosce l'importanza dell'imparzialità nello svolgimento delle proprie attività di valutazione, ed a tale fine tramite l'implementazione di adeguate procedure risolve i conflitti di interesse e garantisce l'obiettività delle proprie attività di valutazione.
3. La direzione di TÜV Italia è costantemente attiva ed impegnata a garantire l'imparzialità nelle attività di valutazione, tale impegno si concretizza tramite l'implementazione di procedure e prassi orientate a garantire il controllo sistematico delle attività di valutazione a partire dalla formulazione della proposta contrattuale alla consegna del rapporto di valutazione.

2. Campo di applicazione

Questo regolamento si applica alle attività di valutazione (o assessment) in accordo a specifiche/ requisiti stabiliti dal committente al fine di perseguire obiettivi formalizzati dallo stesso nella richiesta di offerta (modulo CV 01 allegato); tali attività di valutazione **NON** sono afferenti a:

- norme, guide nazionali e/o internazionali oggetto di certificazione dei sistemi di gestione o di processo o di prodotto/servizio per i quali TÜV Italia ha implementato specifici iter governati da regolamenti dedicati;
- servizi di valutazione e valorizzazione dei beni patrimoniali;
- servizi di valutazione e valorizzazione su specifici danni a beni e persone;
- stime economiche di qualsiasi genere;
- perizie di stima di parte.

Il presente regolamento viene applicato da TÜV Italia in maniera uniforme e imparziale per tutte le organizzazioni che utilizzano i servizi di valutazione erogati da TÜV Italia; in particolare non vengono poste in atto condizioni di tipo organizzativo o condizioni indebite di altra natura; inoltre l'accesso alle attività di valutazione non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione o dall'appartenenza ad una particolare associazione o ad un gruppo.

3. Termini e definizioni

La terminologia utilizzata nel presente regolamento è in accordo alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2005: "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia";
- UNI CEI EN 45020:2007: "Normazione ed attività connesse - Vocabolario generale";
- ISO/IEC 17000:2004 "Conformity assessment - Vocabulary and general principles"

Carenza (GAP)

Una mancanza di rispetto dei requisiti stabiliti e definiti dal committente per le attività di valutazione

- della documentazione e registrazioni prevista dai requisiti stabiliti dal committente e adotta dall'organizzazione oggetto di valutazione e/o dai regolamenti/norme/prescrizioni/elementi cogenti cui l'organizzazione medesima si deve attenere per ottemperare ai requisiti stabiliti;
- della attuazione delle prassi e procedure implementate dall'organizzazione oggetto di valutazione e/o dai regolamenti/norme/prescrizioni/elementi cogenti cui l'organizzazione medesima si deve attenere per ottemperare ai requisiti stabiliti.

Opportunità (OPP)



l'opportunità consiste nella segnalazione all'organizzazione oggetto di valutazione, da parte del team di valutazione, di aspetti migliorabili concernenti la documentazione e/o attuazione delle prassi e procedure, al di là della sua attuale efficacia.

4. Responsabilità

Il presente regolamento descrive in dettaglio le responsabilità che il committente della valutazione, l'organizzazione oggetto di valutazione e TÜV Italia devono assumere nel corso del rapporto contrattuale relativo alle attività di valutazione.

5. Controllo del regolamento

Il regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet www.tuv.it.

In ogni caso le organizzazioni possono richiederne copia cartacea.

TÜV Italia, in caso di revisione del regolamento, informerà opportunamente tutti i committenti della valutazione e le organizzazioni oggetto di valutazione che hanno in essere un contratto attivo di valutazione. Ogni modifica sarà evidenziata con le seguenti modalità:

- il testo revisionato e/o aggiuntivo viene scritto in carattere italico
- il testo annullato e non sostituito è segnalato con {testo annullato}

Nel caso di nuove edizioni, invece, poiché i cambiamenti risultano significativi non viene evidenziata la singola modifica, ma fa testo l'intero contenuto del documento.

6. Iter di valutazione

6.1 Generalità

L'iter di valutazione adottato da TÜV Italia è articolato nelle seguenti fasi fondamentali:

- a. Avvio dell'iter di valutazione;
- b. Fase 1 (esame della documentazione, conferma dei requisiti degli obiettivi della valutazione e visita iniziale presso il sito dell'organizzazione oggetto di valutazione);
- c. Fase 2 attività di valutazione presso l'organizzazione per la verifica dei requisiti stabiliti e documentati nella Fase 1 (la Fase 2 si può articolare in più step di valutazione in relazione a quanto stabilito in sede contrattuale con il committente della valutazione e confermati in Fase 1);
- d. delibera del rapporto di valutazione (effettuata da apposito comitato tecnico denominato CTDRV, Comitato Tecnico di Delibera Rapporti di Valutazione);
- e. Emissione ed invio del Rapporto di Valutazione al committente dell'audit;

6.2 Modalità di svolgimento della valutazione

Le Fasi 1 e 2 della valutazione vengono svolti in accordo alle linee guida della norma UNI EN ISO 19011:2012.

Ogni valutazione è programmata, le date di effettuazione dell'attività ed il team di valutazione vengono anticipati al committente della valutazione e all'organizzazione oggetto di valutazione mediante un'apposita comunicazione scritta; il responsabile del team di valutazione se definito e confermato durante la Fase 1 prepara un piano di valutazione che viene inviato per tempo all'organizzazione oggetto di valutazione.

Ogni valutazione relativa alla Fase 2 inizia con una riunione introduttiva tra i rappresentanti dell'organizzazione oggetto di valutazione ed il team di valutazione.

Durante la valutazione, il team di valutazione procede alla raccolta di evidenze oggettive tramite l'esame di documenti e registrazioni, l'osservazione diretta delle attività, l'esecuzione di verifiche, misure, test, l'effettuazione di colloqui coi responsabili e col personale operativo dell'organizzazione, ecc.; a tal fine il team di valutazione utilizza o checklist o linee guida già predisposte.

La valutazione termina con una riunione finale in cui il team di valutazione espone ai rappresentanti dell'organizzazione la sintesi dei risultati della valutazione, evidenziando sia gli aspetti positivi rilevati sia le eventuali mancanze di rispetto ai requisiti stabiliti.

I risultati della valutazione verranno successivamente verbalizzati in un rapporto.



Da parte sua, l'organizzazione è impegnata a fornire al team di valutazione la massima collaborazione durante tutte le fasi descritte; in particolare:

- l'organizzazione consente al team di valutazione di accedere alle aree in cui si svolgono le attività inserite negli obiettivi della valutazione e di intervistare le persone coinvolte in tali attività;
- l'organizzazione in base alle prescrizioni di tipo legislativo in materia di salute, sicurezza ed igiene sul lavoro fornisce al team di valutazione dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli stessi andranno ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate; inoltre si impegna o a fornire gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del team di valutazione o a dare comunicazione preventiva (in sede di Fase 1) a TÜV Italia della tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team di valutazione deve essere dotato.
- l'organizzazione mette a disposizione del team di valutazione i documenti necessari per lo svolgimento della valutazione; si tratta sia di documenti di pianificazione (quali manuali, procedure, istruzioni, specifiche, dichiarazioni, disegni, ecc.) sia di documenti di registrazione previsti dai requisiti stabiliti dal committente della valutazione.
- l'organizzazione individua una persona incaricata di fungere da interfaccia con il responsabile del team di valutazione durante le fasi operative dell'iter di valutazione.

L'organizzazione conserva il diritto di richiedere e ricevere informazioni sul team di valutazione incaricato da TÜV Italia ed eventualmente, nel caso sussista un conflitto di interessi, di fare obiezione sui nominativi dei componenti del team stesso, motivando adeguatamente la propria richiesta.

6.3 Contratto di Valutazione e definizione dei requisiti e degli obiettivi della valutazione

Prima di iniziare qualsiasi attività di valutazione risulta vincolate avere terminato l'iter relativo alla definizione del contratto di valutazione, dei requisiti stabiliti per le attività da svolgere e degli obiettivi della valutazione. La formulazione di un contratto di valutazione è preceduta da una attività di individuazione degli elementi che permettono di determinare i criteri, i requisiti e gli obiettivi della valutazione, tale attività viene supportata dalla compilazione da parte del committente della valutazione di un apposito questionario allegato al presente regolamento.

TÜV Italia in base alle informazioni raccolte nel questionario analizza la fattibilità dell'attività tenendo presente i requisiti stabiliti dal presente regolamento, e con il supporto del CTDRV conferma o meno la fattibilità dell'attività medesima tramite comunicazione scritta al committente.

Nel caso in cui l'attività sia fattibile TÜV Italia sviluppa la propria proposta economica che dal punto di vista operativo fa riferimento al presente regolamento e la invia al committente della valutazione, il quale se ritiene la proposta congruente con le proprie aspettative procede con l'accettazione della stessa.

Resta inteso che la proposta accettata è limitata alle condizioni stabilite dalla stessa in termini di criteri, requisiti ed obiettivi della valutazione formalizzati nel questionario. Qualora nel corso delle attività di valutazione il committente della valutazione richieda una modifica alle condizioni stabilite, il TÜV Italia si riserva di interrompere le attività e di attivare una valutazione delle richieste e se sussistono gli elementi TÜV Italia procederà con una nuova formulazione di proposta contrattuale ed alla accettazione di quest'ultima le attività di valutazione potranno riprendere con le nuove condizioni.

6.4 Attività di Fase 1

L'attività di Fase 1 include normalmente l'esame della documentazione e conferma dei requisiti degli obiettivi della valutazione presso il committente dell'audit e la visita iniziale presso il sito (o i siti) dell'organizzazione oggetto di valutazione.

Le finalità della Fase 1 sono le seguenti:

- Riesaminare l'identificazione, lo stato di attuazione e la comprensione dei requisiti della valutazione da parte del committente dell'audit e dell'organizzazione oggetto di valutazione, con riferimento alle prestazioni principali e agli aspetti più significativi, ai processi, agli obiettivi e all'operatività.
- Valutare l'idoneità della documentazione rispetto ai requisiti stabiliti a fronte della quale l'organizzazione sarà oggetto di valutazione ed identificare eventuali carenze.
- Valutare l'ubicazione dell'organizzazione oggetto di valutazione e le condizioni specifiche del sito, nonché avviare le indagini / gli approfondimenti / le analisi / il dialogo con il personale dell'organizzazione, al fine di determinarne il grado di preparazione per Fase 2.



- Raccogliere le informazioni necessarie circa gli obiettivi della valutazione ubicazione(i) dell'organizzazione, le relative norme statutarie, gli aspetti normativi e di conformità (es. qualità, ambiente, aspetti legali delle attività dell'organizzazione, rischi connessi, etc.).
- Riesaminare l'allocazione delle risorse del team di valutazione per la Fase 2 e concordare con l'organizzazione i dettagli della Fase 2.
- Raggiungere una sufficiente comprensione della struttura organizzativa e delle operazioni svolte sul posto, acquisendo gli aspetti significativi dell'organizzazione oggetto di valutazione.
- Fornire chiarimenti sui dettagli dell'iter di valutazione.
- Fare una previsione più precisa circa i tempi necessari per completare la valutazione e mettere a punto il relativo piano e/o programma.

Risultanze della Fase 1:

Le risultanze della fase 1 sono descritte in un apposito rapporto di Fase 1 che riassume quanto riportato in precedenza, tale rapporto verrà consegnato al committente della valutazione che dovrà controfirmare per accettazione i contenuti dello stesso e verrà distribuito da responsabile del team di valutazione al TÜV Italia per review dei contenuti da parte del CTDRV.

6.5 Attività di Fase 2

La Fase 2 (valutazione o assessment) viene effettuata presso il/i sito/i dell'Organizzazione oggetto di valutazione ed ha lo scopo di accertare che i requisiti stabiliti siano efficacemente messi in pratica in accordo a quanto stabilito dal committente dell'audit.

Tali accertamenti includono:

- Le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti stabiliti o di altro documento normativo applicabile agli obiettivi della valutazione;
- Il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione ed il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse;
- Il sistema di gestione/organizzativo, i processi e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;
- La tenuta sotto controllo dei processi relativi agli obiettivi dell'organizzazione e del committente dell'audit;
- I collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni, tutte le prescrizioni legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure e i dati di prestazioni.

Al termine di ogni valutazione (o singoli step costituenti la fase di valutazione) presso l'organizzazione il responsabile del team di valutazione presenta sommariamente ai responsabili dell'organizzazione gli esiti della valutazione e provvederà successivamente a stilare uno specifico rapporto che riporterà le Carenze ed i commenti rilevati, tale rapporto verrà inviato al CTDRV, Comitato Tecnico di Delibera Rapporti di Valutazione del TÜV Italia per la verifica e conferma dello stesso.

6.6 Emissione ed invio al committente del Rapporto di Valutazione

Il rapporto di valutazione (afferrante al singolo step definito in sede contrattuale) viene emesso dal CTDRV dopo che lo stesso ha ricevuto ed esaminato con esito positivo il rapporto del team di valutazione ed eventuali altri documenti e dati costituenti la pratica di valutazione.

E' possibile l'eventualità che l'esame dei documenti presentati dal responsabile del team di valutazione richieda ulteriori approfondimenti e che il CTDRV interpellì o il responsabile del team di valutazione o il committente della valutazione e dopo gli accertamenti effettuati il responsabile del CTDRV proceda con la formalizzazione e l'invio al committente della valutazione del rapporto di valutazione.



7. Riservatezza

TÜV Italia assicura che tutte le informazioni acquisite durante le attività connesse con valutazione vengono trattate in maniera strettamente riservata, salvo quando diversamente prescritto da disposizioni di legge. In tali casi eccezionali, il committente della valutazione è messo al corrente (tramite comunicazione scritta) circa le informazioni rese note a terzi.

A tal fine il personale del TÜV Italia coinvolto nelle attività di valutazione sottoscrive un impegno formale alla riservatezza, copia del quale viene fornito all'organizzazione su richiesta; inoltre i rapporti di valutazione vengono trasmessi esclusivamente all'organizzazione con copia per l'archivio TÜV Italia e per i componenti del team di valutazione.

8. Reclami nei confronti di TÜV Italia

TÜV Italia prende in considerazione i reclami e le segnalazioni provenienti dai committenti delle valutazioni e dalle organizzazioni oggetto di valutazione alle seguenti condizioni:

- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, e-mail) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo;
- deve essere esplicitato il nominativo ed il recapito del reclamante;
- devono essere formalizzati i motivi del reclamo.

Nel caso tali informazioni non siano disponibili nel reclamo o nella segnalazione presentata dall'organizzazione (o da altra fonte), questa viene contattata per i necessari chiarimenti.

I reclami e le segnalazioni vengono gestite tramite un apposito registro dei reclami e per ognuno di esse verrà inviata comunque una prima risposta entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

I reclami vengono esaminati dal Direttore della Divisione MS, che svolge le opportune indagini (ad esempio mediante interviste del personale operativo coinvolto, mediante indagini esterne, ecc.).

Qualora la situazione specifica lo richieda, in particolare qualora un reclamo evidenzia una carenza nel sistema di gestione di TÜV Italia il Direttore della divisione MS effettua una analisi del reclamo al fine di definire le modalità di approfondimento del problema.

TÜV Italia alla fine dell'iter di gestione del reclamo invia una comunicazione scritta al reclamante circa l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

Infine si ribadisce che informazioni circa il contenuto del reclamo e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte (reclamante e parte oggetto di reclamo); solo dietro richiesta esplicita in forma scritta di tutte (nessuna esclusa) le parti coinvolte nel reclamo TÜV Italia stabilirà con le stesse parti coinvolte le eventuali modalità di pubblicazione.

9. Contenziosi

Qualora venga avviato un contenzioso con TÜV Italia srl il foro competente è quello di Milano.