COMPLIANCE QUALITY ASSURANCE

AUDIT AND ASSEVERATION PROCESS RULES

EN - IT

00	*10.02.25*	*First Issue*	S. Di Franco	M. Schmidt	M. Schmidt
Revision	**Date**	**Description**	**Drafted by**	**Verified By**	**Approved By**
Revision Matrix – Edition 01					

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

Summary/Sommario

1. General information / Generalità 2

2. Receiving and Review of the Offer / Ricezione e Riesame dell'Offerta 3

3. Issue of the Audit Program / Emissione del Programma degli Audit 3

4. Identification and Assignment of the Auditor to the Practice / Identificazione ed Assegnazione dell'Auditor alla Pratica 4

5. Initial Asseveration / Asseverazione Iniziale 5

5.3. Audit Planning / Pianificazione dell'Audit 5

5.4. Audit Execution / Esecuzione dell'Audit 5

5.5. Decision and Issue of Asseveration / Delibera ed Emissione dell'Asseverazione 7

6. Surveillance Audit / Audit di Sorveglianza 9

6.1. Audit planning Surveillance / Pianificazione dell'audit Sorveglianza 9

6.2. Surveillance Audit Execution / Esecuzione Audit di Sorveglianza 9

6.3. Decision and confirms on Asseveration / Delibera e conferma sull'Asseverazione 11

7. Classification of Reliefs / Classificazione dei Rilievi 12

7.1. Audit planning Surveillance / Non Conformità Maggiore 12

7.2. Audit planning Surveillance / Non Coformità Minore 13

7.3. Audit planning Surveillance / Osservazione 13

7.4. Audit planning Surveillance / Rilievi del Pre-Audit 14

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

1. General information / Generalità

1.1 This document defines the procedures implemented by CQA Certification for the asseveration of standards, regulations and management systems, as a supplementary document to the contractual conditions.

1.2 An organisation requesting an asseveration is required to comply with the following requirements:

- the management system must comply with the reference standard and any specific requirements for the type of product or service provided;
- it must also document and make accessible to CQA Certification all complaints received and the relative corrective actions taken.

The organisation also undertakes to continuously improve its management system and to maintain an up-to-date collection of regulations applicable to its activities.

1.3 Attainment of the asseveration occurs following successful completion of the Initial Audit. Maintenance of the certification asseveration is subject to passing periodic Surveillance Audits and a complete Re-Audit by the expiry date.

Before each audit, CQA Certification informs the organisation of the names of the audit team members and indicates any documentation to be made available. Each audit includes

- an initial meeting to present and illustrate the audit procedures
- an audit phase to assess the conformity of the management system
- the drawing up of an audit report with results and conclusions;
- a final meeting to present the results and deliver the report, during which the organisation may formalise any reservations.

Audits may be conducted in person, remotely or in a mixed mode.

1.1 Il presente documento definisce le procedure implementate da CQA Certification per l'asseverazione delle norme, dei regolamenti e dei sistemi di gestione, in qualità di documento integrativo alle condizioni contrattuali.

1.2 Un'organizzazione che richieda un'asseverazione è tenuta a conformarsi ai seguenti requisiti:

- il sistema di gestione deve essere conforme alla norma di riferimento e a eventuali requisiti specifici per la tipologia di prodotto o servizio erogato;
- deve inoltre documentare e rendere accessibili a CQA Certification tutti i reclami ricevuti e le relative azioni correttive intraprese.

L'organizzazione si impegna altresì al miglioramento continuo del proprio sistema di gestione e al mantenimento di una raccolta aggiornata delle normative applicabili alle proprie attività.

1.3 Il conseguimento dell'asseverazione avviene a seguito del superamento dell'Audit Iniziale. Il mantenimento dell'asseverazione di certificazione è subordinato al superamento di Audit di Sorveglianza periodici e di un Re-Audit completo entro la data di scadenza.

CQA Certification, prima di ogni audit, comunica all'organizzazione i nominativi dei componenti del team di audit e indica l'eventuale documentazione da rendere disponibile. Ogni audit prevede:

- una riunione iniziale di presentazione e illustrazione delle procedure di audit
- una fase di verifica ispettiva per valutare la conformità del sistema di gestione;
- la stesura di un rapporto di audit con risultati e conclusioni;
- una riunione finale di presentazione dell'esito e consegna del rapporto, durante la quale l'organizzazione può formalizzare eventuali riserve.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

Gli audit possono essere svolti in presenza, a distanza o in modalità mista.

2. Receiving and Review of the Offer / Ricezione e Riesame dell'Offerta

2.1 The client, in order to obtain a quotation for certification services, is required to fill in the specific quotation request form, called 'CoM-M-1-1 - Quotation Request'. This form can be requested by e-mail, downloaded from the CQA Certification website or filled in directly online through the Request Form.

2.2 When we get a request, our technical office at CQA Certification looks at the information provided. If they need more information or if something is not clear, they will ask the client for it. They will do this to make sure that they can check the information in the right way. What they find out is written down in a document called 'CoM-M-1-2 - Quotation Review'. This document is available for people to see if CQA Certification is being checked by someone. This document also has a unique code for the file, which will be the same as the code on all related documents and the certificate number.

2.3 Having determined the feasibility and defined the conditions for providing the service, CQA Certification issues the formal offer, using the form 'CoM-M-1-3 - Final Agreement'. This document indicates any additional services requested by the client, as well as the reference to the general conditions of the certification contract, which can be consulted on the CQA Certification website.

At the same time as the offer, the client is provided with a preliminary version of the Audit Programme, the purpose of which is to illustrate the stages of the certification process.

2.1 Il cliente, al fine di ottenere un preventivo per i servizi di certificazione, è tenuto a compilare l'apposito modulo di richiesta di offerta, denominato "CoM-M-1-1 - Quotation Request". Tale modulo può essere richiesto tramite posta elettronica, scaricato dal sito internet di CQA Certification o compilato direttamente online attraverso il Form di richiesta.

2.2 L'ufficio tecnico di CQA Certification, ricevuta la richiesta, procede all'esame dei dati forniti e, qualora necessario, richiede integrazioni o chiarimenti al cliente al fine di condurre un'accurata valutazione. L'esito di tale riesame viene documentato nel modulo "CoM-M-1-2 - Quotation Review", che è reso disponibile agli enti preposti in occasione di eventuali verifiche su CQA Certification. In questo documento viene inoltre riportato il codice univoco della pratica che corrisponderà al codice riportato su tutti i documenti collegati e al numero di certificato.

2.3 Determinata la fattibilità e definite le condizioni per l'erogazione del servizio, CQA Certification emette l'offerta formale, utilizzando il modulo "CoM-M-1-3 - Final Agreement". In questo documento sono indicati eventuali servizi aggiuntivi richiesti dal cliente, nonché il riferimento alle condizioni generali del contratto di certificazione, consultabili sul sito web di CQA Certification.

Contestualmente all'offerta, viene fornita al cliente una versione preliminare del Programma degli audit, con lo scopo di illustrare le fasi del processo di certificazione.

3. Issue of the Audit Program / Emissione del Programma degli Audit

3.1 CQA Certification's technical department creates the audit programme. This is done in compliance with the requirements of ISO/IEC 17021-1. The audit programme is formalised in the document CoM-M-2-1 - Certification Audit Program. This document, which is shared with the client,

3.1 CQA Certification, attraverso il proprio ufficio tecnico e in conformità con i requisiti della norma ISO/IEC 17021-1, elabora il programma degli audit, formalizzato nel documento CoM-M-2-1 - Certification Audit Program. Questo documento, condiviso con il cliente, definisce un piano di

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

defines a sampling plan of the activities to be audited for the entire certification cycle. This guarantees adequate coverage of all management system processes and requirements.

3.2 The audit programme is regularly updated to reflect changes in the client's business and organisational context. At the end of each visit, the inspector assesses the adequacy of the programme and implements any necessary changes, ensuring that audit activities remain relevant and focused on critical areas of the management system. This dynamic approach ensures that the audit process effectively monitors the maintenance and continuous improvement of the client's management system.

campionamento delle attività da sottoporre a verifica per l'intero ciclo di certificazione, garantendo una copertura adeguata di tutti i processi e requisiti del sistema di gestione.

3.2 Il programma degli audit non è statico, ma viene aggiornato periodicamente per riflettere l'evoluzione del contesto aziendale e organizzativo del cliente. L'ispettore, al termine di ogni sopralluogo, valuta l'adeguatezza del programma e implementa le eventuali modifiche necessarie, garantendo che le attività di audit rimangano pertinenti e focalizzate sulle aree critiche del sistema di gestione. Questo approccio dinamico assicura che il processo di audit sia efficace nel monitorare il mantenimento e il miglioramento continuo del sistema di gestione del cliente.

4. Identification and Assignment of the Auditor to the Practice / Identificazione ed Assegnazione dell'Auditor alla Pratica

4.1 CQA Certification has a strict process for training and approving its inspectors. This process is based on ISO/IEC 17021-1. It sets clear rules for how we check the skills, experience and independence of our inspectors. This helps us make sure that they can do a good job and be fair. To become an inspector, you have to show that you have the right training, experience in specific areas, and knowledge of the rules and regulations. After this process, CQA Certification has a list of qualified inspectors, with details about the areas they are allowed to audit, including the sectors, standards and regulations.

4.2 After checking the specific requirements of the certification practice, including the sector the organisation belongs to, the reference standard and the complexity of the management system, CQA Certification assigns the assignment to the most suitable inspector. This is made official in a document that also has the client's relevant information. This means the auditor can start planning their audit activities with the client. This process makes sure audits

4.1 CQA Certification, in linea con i requisiti della norma ISO/IEC 17021-1, ha implementato una procedura rigorosa per la qualifica dei propri ispettori. Questa procedura definisce criteri oggettivi per la valutazione delle competenze, dell'esperienza e dell'indipendenza degli ispettori, al fine di garantire la loro idoneità a condurre audit imparziali e affidabili. La qualifica degli ispettori include una valutazione approfondita della loro formazione, esperienza in specifici settori e conoscenza delle norme e dei regolamenti applicabili. Sulla base di questa procedura, CQA Certification gestisce un elenco di ispettori qualificati, specificando le aree di competenza, i settori, le norme e i regolamenti per i quali ciascun ispettore è autorizzato a condurre audit.

4.2 Una volta valutati i requisiti specifici della pratica di certificazione, inclusi il settore di appartenenza dell'organizzazione, la norma di riferimento e la complessità del sistema di gestione, CQA Certification procede all'assegnazione dell'incarico all'ispettore più idoneo. L'incarico viene formalizzato in un documento che riporta i dati rilevanti del cliente, consentendo all'ispettore di avviare la pianificazione delle attività di audit in collaborazione con il

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

are done by professionals who have the right skills and experience to check the management system of the company.

cliente. Questo processo di assegnazione mirata garantisce che gli audit siano condotti da professionisti con le competenze specifiche e l'esperienza necessaria per valutare efficacemente il sistema di gestione dell'organizzazione.

5. Initial Asseveration / Asseverazione Iniziale

This chapter defines the steps that the certification body must follow in order to issue an asseveration.

Questo capitolo va a definire le fasi che l'ente di certificazione deve seguire per il rilascio di una asseverazione.

5.3. Audit Planning / Pianificazione dell'Audit

The technical department of CQA Certification, together with the chosen auditor and following the rules of ISO/IEC 17021-1, creates the detailed audit plan. This plan is written down in a document called ScI-M-2-3 - Audit Planning. This document, which includes the things the audit is supposed to achieve, the rules for how it will be done and the different stages, is given to the client to check and sign off.
If they have any objections to the person who will be their inspector, they have two working days to let us know, but they must give good reasons for this. This makes sure that CQA Certification and the client work together in a fair way.

L'ufficio tecnico di CQA Certification, in collaborazione con l'ispettore incaricato e in conformità con i requisiti della norma ISO/IEC 17021-1, definisce il piano di audit dettagliato, formalizzato nel documento ScI-M-2-3 - Audit Planning. Questo documento, che include obiettivi, criteri e fasi dell'audit, viene sottoposto al cliente per approvazione.
Al cliente è concesso un periodo di due giorni lavorativi per eventuali obiezioni riguardo all'ispettore assegnato, fornendo adeguata motivazione. Questo garantisce la trasparenza e la collaborazione tra CQA Certification e il cliente nella pianificazione delle attività di audit.

5.4. Audit Execution / Esecuzione dell'Audit

The assurance audit, conducted in accordance with the ISO/IEC 17021-1 standard, is divided into the following phases:

1. Planning and communication:
    - The inspector, in agreement with the client, defines the date and methods of carrying out the audit, in line with what is established in the audit plan.
    - Before the audit, all the necessary information is provided to the client, including the audit criteria, the required documentation and the list of auditors.
2. Opening meeting:

L'audit di asseverazione, condotto in conformità alla norma ISO/IEC 17021-1, si articola nelle seguenti fasi:

1. Pianificazione e comunicazione:
    - L'ispettore, in accordo con il cliente, definisce la data e le modalità di esecuzione dell'audit, in linea con quanto stabilito nel piano di audit.
    - Prima dell'audit, vengono fornite al cliente tutte le informazioni necessarie, inclusi i criteri di audit, la documentazione richiesta e l'elenco degli auditor.
2. Riunione di apertura:
    - L'audit si apre con una riunione in cui vengono confermati i dati significativi

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- The audit opens with a meeting in which the significant data relating to the assurance certificate are confirmed, including the scope of the audit, the criteria and the methods.
- During the meeting, the roles and responsibilities of the parties involved are clarified, as well as the communication methods during the audit.

3. Evidence collection:
   - The inspector, through observations, interviews and document analysis, collects the objective evidence relating to the conformity of the management system to the specific requirements of the assurance.
   - The evidence is recorded in the ScI-M-2-5 - Audit Evidence form, an internal document used by the certification body to document the audit findings.
4. Evaluation of evidence:
   - The inspector carefully evaluates the collected evidence to determine the level of conformity of the management system.
   - In case of non-conformity, the areas for improvement and the necessary corrective actions are identified.
5. Closing meeting:
   - The audit concludes with a meeting in which the main evidence emerged, including the strengths and areas for improvement, are presented to the client.
   - Clear and constructive feedback is provided on the audit findings.
6. Audit report:
   - At the end of the audit, the ScI-M-2-4 - Audit Report is drawn up, containing a summary of the main evidence, any non-

relativi al certificato di asseverazione, inclusi lo scopo dell'audit, i criteri e le modalità.
- Durante la riunione, vengono chiariti i ruoli e le responsabilità delle parti coinvolte, nonché le modalità di comunicazione durante l'audit.

3. Raccolta delle evidenze:
   - L'ispettore, attraverso osservazioni, interviste e analisi documentale, raccoglie le evidenze oggettive relative alla conformità del sistema di gestione ai requisiti specifici dell'asseverazione.
   - Le evidenze vengono registrate nel modello ScI-M-2-5 - Audit Evidence, un documento interno utilizzato dall'ente di certificazione per documentare le risultanze dell'audit.
4. Valutazione delle evidenze:
   - L'ispettore valuta attentamente le evidenze raccolte per determinare il livello di conformità del sistema di gestione.
   - In caso di non conformità, vengono identificate le aree di miglioramento e le azioni correttive necessarie.
5. Riunione di chiusura:
   - L'audit si conclude con una riunione in cui vengono presentate al cliente le principali evidenze emerse, inclusi i punti di forza e le aree di miglioramento.
   - Viene fornito un feedback chiaro e costruttivo sulle risultanze dell'audit.
6. Rapporto di audit:
   - Al termine dell'audit, viene elaborato il rapporto ScI-M-2-4 - Audit Report, contenente una sintesi delle evidenze principali, le eventuali non conformità riscontrate e il parere dell'ispettore in

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

conformities found and the inspector's opinion regarding the conformity of the management system.

- The report is delivered to the client, who can use it to take the necessary corrective actions and prepare for the assurance decision.

The assurance is issued after a careful evaluation of the evidence collected during the audit and any corrective actions taken by the client. The final decision rests with an independent decision committee, which verifies the completeness and impartiality of the audit process.

merito alla conformità del sistema di gestione.

- Il rapporto viene consegnato al cliente, che può utilizzarlo per intraprendere le azioni correttive necessarie e prepararsi alla delibera di asseverazione.

L'asseverazione viene rilasciata a seguito di un'attenta valutazione delle evidenze raccolte durante l'audit e delle eventuali azioni correttive intraprese dal cliente. La decisione finale spetta a un comitato di delibera indipendente, che verifica la completezza e l'imparzialità del processo di audit.

5.5. Decision and Issue of Asseveration / Delibera ed Emissione dell'Asseverazione

The deliberation and issuance process of the assurance represents the final stage of the conformity verification process of the management system. This process is structured to guarantee the impartiality, objectivity, and consistency of the assessment.

The assurance is issued following the positive opinion of the technical office (Deliberator or Deliberation Group), which carefully evaluates the audit documentation, including the reports (ScI-M-2-4 and ScI-M-2-5), the collected evidence, and any corrective actions taken by the Organization.

In their evaluation, the Deliberator or Deliberation Group may also consider supplementary information relating to the Organization, collected from market sources or otherwise in the public domain, in order to have a complete and updated picture of the situation.

If the Deliberator or Deliberation Group finds the need to obtain missing information or clarifications, they may request the Organization to provide the necessary supplementary documentation.

In the event of significant gaps or residual non-conformities, the Deliberator or Deliberation Group may order a Follow-Up Audit, either documentary or on-site, to verify the effectiveness of the corrective actions taken by the

Il processo di delibera e emissione dell'asseverazione rappresenta la fase conclusiva del percorso di verifica della conformità del sistema di gestione. Tale processo è strutturato per garantire l'imparzialità, l'obiettività e la coerenza della valutazione.

L'asseverazione viene rilasciata a seguito del parere positivo dell'ufficio tecnico (Deliberante o Gruppo di Delibera), il quale valuta attentamente la documentazione relativa all'Audit, inclusi i rapporti (ScI-M-2-4 e ScI-M-2-5), le evidenze raccolte e le eventuali azioni correttive intraprese dall'Organizzazione.

Il Deliberante o Gruppo di Delibera, nella propria valutazione, può prendere in considerazione anche informazioni complementari relative all'Organizzazione, raccolte da fonti di mercato o comunque di pubblico dominio, al fine di avere un quadro completo e aggiornato della situazione.

Qualora il Deliberante o Gruppo di Delibera riscontri la necessità di ottenere informazioni mancanti o chiarimenti, può richiedere all'Organizzazione di fornire la documentazione integrativa necessaria.

In caso di lacune significative o non conformità residue, il Deliberante o Gruppo di Delibera può disporre un Follow-Up

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

Organization. This decision may also be suggested by the auditor in their report.

In the event of a positive opinion, the Deliberator or Deliberation Group proceeds with the issuance of the assurance. The validity of the assurance begins from the date of the deliberation. The Organization's data, relating to the issued assurance, are published in the Certification Register, on the RdI-M-1-6 - Register of Issued Asseveration, and in the appropriate section of the CQA Certification website.

The deliberation activities are recorded on the RdI-M-1-3 - Asseveration Deliberation Report. For archiving the practice dossier, the Deliberator uses the ScI-M-2-0 - Audit Dossier Cover Page form to ensure proper management of the practice.

The Deliberator, or Deliberation Group, may order Surveillance Audits at more frequent intervals (e.g., semi-annual) following:

- A proposal from the Audit Team, if the audit result suggests the need to monitor the Management System more frequently than annually.
- A specific request from the Organization or the assurance scheme.

In the event of non-granting of the assurance, the reasons for this decision are formally communicated to the Organization, specifying the deviations from the requirements of the standard or regulation that the Organization must commit to correct within a timeframe proposed and accepted by CQA Certification. This deadline must in no case exceed six months, after which the Audit must be repeated.

Audit, documentale o in loco, per verificare l'efficacia delle azioni correttive intraprese dall'Organizzazione. Tale decisione può essere suggerita anche dall'auditor nel proprio rapporto.

In caso di parere positivo, il Deliberante o Gruppo di Delibera procede all'emissione dell'asseverazione. La validità dell'asseverazione decorre dalla data della delibera. I dati dell'Organizzazione, relativi all'asseverazione emessa, vengono pubblicati nel Registro Certificazioni, sul modello RdI-M-1-6 - Register of Issued Asseveration, e nell'apposita sezione del sito internet di CQA Certification.

Le attività di delibera sono verbalizzate sul modello RdI-M-1-3 - Asseveration Deliberation Report. Il Deliberante, per l'archiviazione del dossier della pratica, utilizza il modello ScI-M-2-0 - Audit Dossier Cover Page al fine di assicurare una corretta gestione della pratica.

Il Deliberante, o Gruppo di Delibera, può disporre Audit di Sorveglianza ad intervalli più frequenti (ad esempio semestrali) a seguito di:

- Proposta dell'Audit Team, qualora l'esito dell'audit suggerisca la necessità di monitorare il Sistema di Gestione con maggiore frequenza rispetto all'anno.
- Specifica richiesta dell'Organizzazione o dello schema di asseverazione.

In caso di non concessione dell'asseverazione, le ragioni di tale decisione vengono comunicate formalmente all'Organizzazione, precisando gli scostamenti rispetto ai requisiti della norma o regolamento che la stessa si deve impegnare a correggere entro un termine di tempo proposto e accettato da CQA Certification. Tale termine non deve in ogni caso essere superiore a sei mesi, superati i quali deve essere ripetuto l'Audit.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

6. Surveillance Audit / Audit di Sorveglianza

This chapter defines the steps that the certification body must follow for the periodic maintenance of an asseveration.

Questo capitolo va a definire le fasi che l'ente di certificazione deve seguire per il mantenimento periodico di una asseverazione.

6.1. Audit planning Surveillance / Pianificazione dell'audit Sorveglianza

As with initial audits (**§ 5.1**), the CQA Certification technical office, in collaboration with the assigned inspector and in accordance with the requirements of ISO/IEC 17021-1, develops a detailed audit plan, formalized in the document ScI-M-2-3 - Audit Planning. This document, which includes the audit objectives, criteria, and phases, is submitted to the client for approval.

The client is granted a period of two business days to raise any objections regarding the assigned inspector, providing adequate justification. This ensures transparency and collaboration between CQA Certification and the client in the planning of audit activities.

Come già definito per gli audit iniziali (**§ 5.1**), l'ufficio tecnico di CQA Certification, in collaborazione con l'ispettore incaricato e in conformità ai requisiti della norma ISO/IEC 17021-1, definisce il piano di audit dettagliato, formalizzato nel documento ScI-M-2-3 - Audit Planning. Questo documento, che include obiettivi, criteri e fasi dell'audit, viene sottoposto al cliente per approvazione.

Al cliente è concesso un periodo di due giorni lavorativi per eventuali obiezioni riguardo all'ispettore assegnato, fornendo adeguata motivazione. Questo garantisce la trasparenza e la collaborazione tra CQA Certification e il cliente nella pianificazione delle attività di audit.

6.2. Surveillance Audit Execution / Esecuzione Audit di Sorveglianza

The assurance maintenance audit, conducted in accordance with the ISO/IEC 17021-1 standard, is divided into the following phases:

1. Planning and communication:
    - The inspector, in agreement with the client, defines the date and methods of carrying out the audit, in line with what is established in the audit plan.
    - Before the audit, all the necessary information is provided to the client, including the audit criteria, the required documentation, and the list of auditors.
2. Opening meeting:
    - The audit opens with a meeting in which the significant data relating to the assurance are confirmed, including the

L'audit di mantenimento dell'asseverazione, condotto in conformità alla norma ISO/IEC 17021-1, si articola nelle seguenti fasi:

1. Pianificazione e comunicazione:
    - L'ispettore, in accordo con il cliente, definisce la data e le modalità di esecuzione dell'audit, in linea con quanto stabilito nel piano di audit.
    - Prima dell'audit, vengono fornite al cliente tutte le informazioni necessarie, inclusi i criteri di audit, la documentazione richiesta e l'elenco degli auditor.
2. Riunione di apertura:
    - L'audit si apre con una riunione in cui vengono confermati i dati significativi

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

scope of the audit, the criteria, and the methods.
    - During the meeting, the roles and responsibilities of the parties involved are clarified, as well as the communication methods during the audit.
3. Evidence collection:
    - The inspector, through observations, interviews, and document analysis, collects the objective evidence relating to the conformity of the management system to the specific requirements of the assurance.
    - The evidence is recorded in the ScI-M-2-5 - Audit Evidence form, an internal document used by the certification body to document the audit findings.
4. Evidence evaluation:
    - The inspector carefully evaluates the collected evidence to determine the level of conformity of the management system.
    - In case of non-conformity, the areas for improvement and the necessary corrective actions are identified.
5. Closing meeting:
    - The audit concludes with a meeting in which the main evidence that emerged, including the strengths and areas for improvement, are presented to the client.
    - Clear and constructive feedback is provided on the audit findings.
6. Audit report:
    - At the end of the audit, the ScI-M-2-4 - Audit Report is drawn up, containing a summary of the main evidence, any non-conformities found, and the inspector's opinion regarding the conformity of the management system.

relativi all'asseverazione, inclusi lo scopo dell'audit, i criteri e le modalità.
    - Durante la riunione, vengono chiariti i ruoli e le responsabilità delle parti coinvolte, nonché le modalità di comunicazione durante l'audit.
3. Raccolta delle evidenze:
    - L'ispettore, attraverso osservazioni, interviste e analisi documentale, raccoglie le evidenze oggettive relative alla conformità del sistema di gestione ai requisiti specifici dell'asseverazione.
    - Le evidenze vengono registrate nel modello ScI-M-2-5 - Audit Evidence, un documento interno utilizzato dall'ente di certificazione per documentare le risultanze dell'audit.
4. Valutazione delle evidenze:
    - L'ispettore valuta attentamente le evidenze raccolte per determinare il livello di conformità del sistema di gestione.
    - In caso di non conformità, vengono identificate le aree di miglioramento e le azioni correttive necessarie.
5. Riunione di chiusura:
    - L'audit si conclude con una riunione in cui vengono presentate al cliente le principali evidenze emerse, inclusi i punti di forza e le aree di miglioramento.
    - Viene fornito un feedback chiaro e costruttivo sulle risultanze dell'audit.
6. Rapporto di audit:
    - Al termine dell'audit, viene elaborato il rapporto ScI-M-2-4 - Audit Report, contenente una sintesi delle evidenze principali, le eventuali non conformità riscontrate e il parere dell'ispettore in

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- The report is delivered to the client, who can use it to take the necessary corrective actions and prepare for the assurance decision.

The maintenance of the assurance is issued after a careful evaluation of the evidence collected during the audit and any corrective actions taken by the client. The final decision rests with an independent decision committee, which verifies the completeness and impartiality of the audit process.

- Il rapporto viene consegnato al cliente, che può utilizzarlo per intraprendere le azioni correttive necessarie e prepararsi alla delibera di asseverazione.

Il mantenimento dell'asseverazione viene rilasciato a seguito di un'attenta valutazione delle evidenze raccolte durante l'audit e delle eventuali azioni correttive intraprese dal cliente. La decisione finale spetta a un comitato di delibera indipendente, che verifica la completezza e l'imparzialità del processo di audit.

6.3. Decision and confirms on Asseveration / Delibera e conferma sull'Asseverazione

The deliberation and maintenance process of the assurance represents the final stage of the conformity verification process. This process is structured to guarantee the impartiality, objectivity, and consistency of the assessment.
The assurance is maintained following the positive opinion of the technical office (Deliberator or Deliberation Group), which carefully evaluates the audit documentation, including the reports (ScI-M-2-4 and ScI-M-2-5), the collected evidence, and any corrective actions taken by the Organization.
In the event of significant gaps or residual non-conformities, the Deliberator or Deliberation Group may order a Follow-Up Audit, either documentary or on-site, to verify the effectiveness of the corrective actions taken by the Organization. This decision may also be suggested by the auditor in their report.
In the event of a positive opinion, the Deliberator or Deliberation Group proceeds with the registration of the assurance maintenance. The Organization's data, relating to the issued assurance, are published in the Certification Register, on the RdI-M-1-6 - Register of Issued Asseveration, and in the appropriate section of the CQA Certification website.

Il processo di delibera e mantenimento dell'asseverazione rappresenta la fase conclusiva del percorso di verifica della conformità. Tale processo è strutturato per garantire l'imparzialità, l'obiettività e la coerenza della valutazione.
L'asseverazione viene mantenuta a seguito del parere positivo dell'ufficio tecnico (Deliberante o Gruppo di Delibera), il quale valuta attentamente la documentazione relativa all'Audit, inclusi i rapporti (ScI-M-2-4 e ScI-M-2-5), le evidenze raccolte e le eventuali azioni correttive intraprese dall'Organizzazione.

In caso di lacune significative o non conformità residue, il Deliberante o Gruppo di Delibera può disporre un Follow-Up Audit, documentale o in loco, per verificare l'efficacia delle azioni correttive intraprese dall'Organizzazione. Tale decisione può essere suggerita anche dall'auditor nel proprio rapporto.

In caso di parere positivo, il Deliberante o Gruppo di Delibera procede alla registrazione del mantenimento dell'asseverazione. I dati dell'Organizzazione, relativi all'asseverazione emessa, vengono aggiornati nel Registro Certificazioni, sul modello RdI-M-1-6 - Register of Issued

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

The deliberation activities are recorded in the RdI-M-1-4 - Assurance Maintenance Deliberation Report. For archiving the practice dossier, the Deliberator uses the ScI-M-2-0 - Audit Dossier Cover Page form to ensure proper management of the practice.
In the event of revocation of the assurance, the reasons for this decision are formally communicated to the Organization, specifying the deviations from the requirements of the standard or regulation that the Organization must commit to correct within a timeframe proposed and accepted by CQA Certification. This deadline must in no case exceed six months, after which an Initial Audit must be repeated.

Asseveration, e sull'apposita sezione del sito internet di CQA Certification.
Le attività di delibera sono verbalizzate sul modello the RdI-M-1-4 - Assurance Maintenance Deliberation Report. Il Deliberante, per l'archiviazione del dossier della pratica, utilizza il modello ScI-M-2-0 - Audit Dossier Cover Page al fine di assicurare una corretta gestione della pratica.

In caso di revoca dell'asseverazione, le ragioni di tale decisione vengono comunicate formalmente all'Organizzazione, precisando gli scostamenti rispetto ai requisiti della norma o regolamento che la stessa si deve impegnare a correggere entro un termine di tempo proposto e accettato da CQA Certification. Tale termine non deve in ogni caso essere superiore a sei mesi, superati i quali deve essere ripetuto un Audit Iniziale.

7. Classification of Reliefs / Classificazione dei Rilievi

The audit findings are sorted into three groups: Major Nonconformities, Minor Nonconformities and Observations. This helps to work out how serious the problems are and what needs to be done.

In conformità con i requisiti della norma ISO/IEC 17021-1, i rilievi individuati durante l'audit vengono classificati in tre categorie: Non Conformità Maggiori, Non Conformità Minori e Osservazioni. Questa classificazione consente di valutare la gravità dei rilievi e di determinare le azioni che l'organizzazione deve intraprendere per risolverli.

7.1. Major Non-Conformity / Non Conformità Maggiore

A Major Nonconformity indicates a significant deviation from the requirements of the management system or reference standard, and may compromise the system's ability to achieve its objectives. Examples of Major Non-Conformity include:

- Absence or ineffective implementation of one or more key elements of the management system, such as policy, objectives, processes or documented procedures.
- A large number of Minor Non-Conformity associated with a single process or requirement, such as to

Una Non Conformità Maggiore indica una deviazione significativa dai requisiti del sistema di gestione o della norma di riferimento, e può compromettere la capacità del sistema di raggiungere i propri obiettivi. Esempi di Non Conformità Maggiori includono:

- Assenza o implementazione inefficace di uno o più elementi fondamentali del sistema di gestione, come la politica, gli obiettivi, i processi o le procedure documentate.
- Un numero elevato di Non Conformità Minori associate a un singolo processo o requisito, tale da

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

indicate a systemic deficiency and compromise the adequacy of the management system as a whole.

- Situations that could lead to the distribution of a product that does not comply with applicable requirements or that present risks to consumer safety or health.
- Failure to resolve Minor Non-Conformity detected in previous audits, indicating a lack of attention by the organisation to improving its management system.

indicare una deficienza sistemica e compromettere l'adeguatezza del sistema di gestione nel suo complesso.

- Situazioni che potrebbero portare alla distribuzione di un prodotto non conforme ai requisiti applicabili o che presentano rischi per la sicurezza o la salute dei consumatori.
- Mancata risoluzione di Non Conformità Minori rilevate in audit precedenti, a indicare una mancanza di attenzione da parte dell'organizzazione nel migliorare il proprio sistema di gestione.

7.2. Non Coformity Minor / Non Coformità Minore

A Minor Nonconformity represents a deviation from the requirements of the management system or referenced standard that, while not an immediate threat to the effectiveness of the system, still requires corrective action. Examples of Minor Non-Conformity include:

- Lack of evidence demonstrating full control of a specific aspect of the management system, such as failure to record data or perform a documented procedure.
- A requirement of the standard has not been interpreted or applied correctly, or has not been documented adequately, such as a procedure that does not accurately reflect the activities performed by the organisation.

Una Non Conformità Minore rappresenta una deviazione dai requisiti del sistema di gestione o della norma di riferimento che, sebbene non costituisca una minaccia immediata per l'efficacia del sistema, richiede comunque un'azione correttiva. Esempi di Non Conformità Minori includono:

- Mancanza di evidenze che dimostrino il pieno controllo di un aspetto specifico del sistema di gestione, come la mancata registrazione di dati o la mancata esecuzione di una procedura documentata.
- Un requisito della norma non è stato interpretato o applicato correttamente, o non è stato documentato in modo adeguato, come una procedura che non riflette fedelmente le attività svolte dall'organizzazione.

7.3. Obeservation / Osservazione

Observations are opportunities for improvement that the audit team identifies during the audit. They do not represent deviations from requirements, but suggestions to optimise the effectiveness of the management system. Observations do not require formalisation of corrective actions or communication to CQA Certification, but the organisation is encouraged to consider them and demonstrate that it has analysed them during subsequent audits.

Le Osservazioni sono opportunità di miglioramento che il team di audit identifica durante l'audit. Non rappresentano deviazioni dai requisiti, ma suggerimenti per ottimizzare l'efficacia del sistema di gestione. Le Osservazioni non richiedono la formalizzazione di azioni correttive né la comunicazione a CQA Certification, ma l'organizzazione è incoraggiata a considerarle e a dimostrare di averle analizzate in occasione degli audit successivi.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

7.4. Pre-Audit Findings / Rilievi del Pre-Audit

Any findings raised during the Pre-Audit are not subject to this classification, as the purpose of the Pre-Audit is to identify areas for improvement prior to the certification audit.

Eventuali rilievi emersi durante il Pre-Audit non sono soggetti a questa classificazione, in quanto il Pre-Audit ha lo scopo di individuare le aree di miglioramento prima dell'audit di certificazione.