

REGOLAMENTO GENERALE PER L'ACCESSO ALL'ATTESTAZIONE DI QUALIFICAZIONE denominata



INDICE

1. SCOPO

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

COMITATO ETICO

CONFLITTO D'INTERESSE

CONDIZIONI GENERALI

Requisiti e responsabilità dell'organizzazione

Ottenimento e mantenimento dell'attestazione – Importi dovuti

Audit

Impegno di riservatezza

Divieto di svolgere attività di consulenza

PROCESSO DI ATTESTAZIONE

Generalità

Richiesta di attestazione

Modalità di esecuzione degli audit

Esecuzione dell'audit presso l'organizzazione

Audit periodici di sorveglianza

Audit di rinnovo

Audit supplementari

Emissione e validità dell'attestazione

Sospensione e ritiro dell'attestazione

Registrazione delle Organizzazioni in possesso dell'attestazione

Reclami e segnalazioni nell'ambito dell'organizzazione

Comunicazioni e segnalazioni

Modifiche alle regole di attestazione

Riservatezza e tutela della proprietà intellettuale

Privacy

Contenziosi, ricorsi, appelli

Uso dell'attestato e del marchio

Condizioni economiche

REGOLAMENTO GENERALE PER L'ACCESSO ALL'ATTESTAZIONE DI QUALIFICAZIONE denominata "BOLLINO ETICO SOCIALE"

1. SCOPO

Il presente REGOLAMENTO GENERALE PER L'ACCESSO ALL'ATTESTAZIONE DI QUALIFICAZIONE denominata "BOLLINO ETICO SOCIALE" definisce le regole e le condizioni contrattuali applicabili al servizio di attestazione di qualificazione in materia di Responsabilità Sociale denominato "BOLLINO ETICO SOCIALE". Il presente regolamento pertanto stabilisce la procedura che viene applicata dal detentore dello standard per il rilascio dell' "Attestazione di qualificazione in materia di Responsabilità Sociale – denominata Bollino Etico Sociale" (qui di seguito per brevità "Bollino Etico Sociale") alle Organizzazioni clienti.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento si applica per l'effettuazione delle attività di rilascio, mantenimento e rinnovo dell'attestazione "BOLLINO ETICO SOCIALE".

Il presente regolamento definisce tutte le attività e le relative modalità di esecuzione ai fini dello scopo dell'attestazione ed inoltre definisce vincoli contrattuali a cui l'organizzazione richiedente deve sottostare per poter ottenere e mantenere nel tempo l'attestazione.

L'attestazione viene rilasciata, previa valutazione della relativa documentazione, mediante un'attività di audit, svolta in modo indipendente, e comprendente sia la verifica iniziale che le successive verifiche di mantenimento (e di rinnovo), svolte secondo quanto descritto nelle pagine seguenti.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) non assume e non può assumere alcun obbligo circa l'esito positivo di detta attività e, di conseguenza, ad emettere il relativo attestato.

Il percorso di attestazione Bollino Etico Sociale è accessibile a tutte le organizzazioni ovvero singole entità legali che ne fanno domanda e che si impegnano contrattualmente ad osservare i requisiti riportati nel presente regolamento; l'accesso alla valutazione e attestazione non è condizionato dalle dimensioni dell'organizzazione richiedente o dall'appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

In caso di applicazione in aziende multisito l'attestazione viene rilasciata solo in riferimento ai siti presso cui è stata svolta attività di audit, realizzata secondo la specifica pianificazione così come descritta nel seguito.

La corretta applicazione delle condizioni e procedure di rilascio dell'attestazione viene verificata da una struttura esterna indipendente o da un "Comitato Etico" costituito appositamente e di seguito descritto nel dettaglio, cui spetta anche il compito di garantire l'imparzialità delle attività di attestazione.

Il processo di attestazione gestito da FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) viene verificato con frequenza almeno annuale da ente terzo indipendente.

CORRETTA APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI E PROCEDURE DI RILASCIO DELL'ATTESTAZIONE

Come descritto nel paragrafo precedente ai fini della corretta applicazione delle condizioni e procedure di rilascio dell'attestazione il processo stesso viene verificato da una struttura esterna scelta tra le possibilità identificate nel seguito:

ENTE TERZO INDIPENDENTE

Al fine di garantire l'imparzialità nel processo di valutazione per il rilascio dell'attestazione è identificato e nominato un Ente terzo indipendente che abbia competenza e professionalità sulle tematiche inerenti lo standard.

COMITATO ETICO

Al fine di garantire l'imparzialità nel processo di valutazione per il rilascio dell'attestazione è costituito un Comitato Etico. Le attività del comitato sono regolate da uno specifico regolamento interno.

Nel comitato sono rappresentati vari portatori d'interesse, il cui elenco è riportato sul sito internet www.bollinoeticosociale.it e all'interno dello specifico regolamento.

CONFLITTO DI INTERESSE

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) partecipa al Comitato Etico o si affianca all'ente terzo nella attività di gestione dell'attestazione in qualità di detentore dello standard nel rispetto delle condizioni indicate nel Regolamento di verifica dell'attestazione.

CONDIZIONI GENERALI

Requisiti e responsabilità dell'Organizzazione

L'Organizzazione si impegna a conformarsi e a mantenersi conforme ai requisiti di natura cogente, quali leggi, regolamenti, ecc., di tipo internazionale, nazionale o locale riferiti ai requisiti dello standard.

L'organizzazione si impegna inoltre a prendere in considerazione ed a valutare i requisiti di consapevolezza secondo quanto definito nello standard di riferimento.

L'attestazione Bollino Etico Sociale viene rilasciata alle organizzazioni che dimostrano di applicare lo standard; la conformità allo standard stesso viene verificata per il rilascio ed il mantenimento del Bollino Etico Sociale sia a seguito di audit condotti mediante la tecnica di campionamento (e non costituisce, pertanto, garanzia totale di rispetto dei predetti requisiti) sia a seguito di attività definite "sessioni" in cui l'organizzazione dimostra lo stato di avanzamento del percorso in materia di responsabilità sociale e le relative azioni.

L'Organizzazione rimane quindi l'unica responsabile della propria conformità legislativa, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.).

Ottenimento e mantenimento della attestazione - Importi dovuti

L'ottenimento dell'attestazione ed il mantenimento della stessa sono subordinati:

- all'esito positivo delle valutazioni di conformità dell'Organizzazione rispetto ai requisiti normativi/regolamentari applicabili;
- all'esito positivo delle valutazioni in riferimento ai requisiti dello standard nel suo complesso;
- al pagamento dell'importo per la gestione delle attività relative al rilascio dell'attestazione;
- al pagamento dell'importo per le verifiche documentali, degli audit (ordinarie e straordinarie) e delle sessioni previste;
- al pagamento dell'importo per il mantenimento dell'attestazione.

Audit

Le attività di valutazione e di sorveglianza sono svolte da auditor qualificati secondo specifiche procedure definite da FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.), in conformità a standard internazionali quali ISO 19011.

Sessioni

Le attività periodiche di mantenimento sono effettuate anche attraverso specifici momenti denominati sessioni, svolte secondo modalità definite e da personale qualificato secondo specifiche procedure identificate da FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.).

Impegno di riservatezza

Tutti gli atti relativi al processo di attestazione (documentazione, registrazioni, comunicazioni, rapporti di audit e di sessione, ecc.) sono considerati riservati. L'accesso e la consultazione dei documenti relativi all'attestazione sono riservati al solo personale coinvolto nell'iter di attestazione.

Sono tuttavia accessibili agli stakeholder interessati previa richiesta per iscritto a FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) che ne valuterà la fondatezza delle motivazioni.

Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbano essere comunicate o divulgate per obblighi di legge, FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) ne darà avviso per iscritto all'Organizzazione stessa.

Svolgimento delle attività e delle sessioni

Lo scopo delle attività di audit e delle sessioni è quello sia di verificare la rispondenza dell'organizzazione ai requisiti dello standard, sia quello di accompagnare l'organizzazione stessa nel percorso di consapevolezza e di sviluppo della propria responsabilità sociale.

PROCESSO DI ATTESTAZIONE

Principi generali

L'organizzazione che intende richiedere il servizio di attestazione Bollino Etico Sociale deve dimostrare, attraverso documenti, registrazioni, prassi, ecc. di operare in accordo ai principi ed ai requisiti dello standard.

Il principio generale è che l'onere del mantenimento e la valutazione della conformità ai requisiti, soprattutto se legali, ricadono sotto la responsabilità dell'organizzazione. FEATURING s.r.l. effettua attività di audit e sessioni con le

tecniche del campionamento per acquisire confidenza che lo standard sia correttamente attuato dall'organizzazione auditata. Nel caso di non conformità a detti requisiti, l'organizzazione si impegna a mettere in atto idonee azioni correttive.

In tutte le attività previste nel periodo di validità dell'attestazione l'organizzazione deve:

- fornire tutte le informazioni necessarie per poter condurre la valutazione e le sessioni, tra cui:
 - la documentazione descrittiva necessaria per la raccolta delle evidenze a supporto
 - le registrazioni necessarie a fornire confidenza circa il rispetto di quanto indicato nello standard
- consentire l'accesso al team di audit designato, a tutte le aree in cui si svolgono le attività ed i processi che possono essere funzionali alla verifica del rispetto dei requisiti dello standard. Qualora non venga consentito l'accesso, e quindi si sia impossibilitati a svolgere l'audit, non è possibile procedere con l'emissione dell'attestato, in caso di verifica iniziale o di rinnovo; se tale circostanza si verifica nelle attività di audit di mantenimento l'attestato sarà sospeso
- identificare una persona all'interno dell'organizzazione che sia l'interlocutore ed il referente diretto del team di audit

È inoltre onere dell'organizzazione inviare tempestivamente informativa scritta, anche a mezzo mail, nei casi di:

- incidente, emergenze, infortuni gravi occorsi (con prognosi maggiore dei 40 giorni)
- procedimenti giudiziari in corso

L'organizzazione fornisce a FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA S.r.l.), ai sensi dell'art. 26 D.Lgs 81/08 (Testo Unico Salute e Sicurezza luoghi di Lavoro), le necessarie informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui il gruppo di audit svolgerà le attività e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

Allo stesso modo l'organizzazione fornisce inoltre gli eventuali dispositivi di protezione individuale ai membri del team di valutazione o ne comunica preventivamente la tipologia di dispositivi di protezione individuale di cui il team deve essere dotato.

L'organizzazione definisce i propri referenti per l'attività di audit, che saranno messi a disposizione del gruppo di audit e che devono essere indicati nella domanda di attestazione.

Tali referenti saranno gli interlocutori principali del gruppo di audit durante le varie fasi della verifica e delle successive attività e devono ricoprire un adeguato ruolo a livello funzionale. Qualora l'organizzazione intenda far partecipare altre persone (es. consulenti) dovrà assicurarsi che il loro ruolo sia di massima collaborazione, nel rispetto dei ruoli e che non influenzi o ritardi le attività di audit.

Il gruppo di audit si riserva la possibilità di richiedere che vengano allontanate dall'audit le persone che influenzino o ritardino le attività di audit.

Il gruppo di audit inoltre si riserva la possibilità di interrompere l'audit nel caso in cui i referenti dell'organizzazione non permettano l'effettuazione delle attività o cerchino di alterare le evidenze o di influenzare o ritardare le attività stesse.

Richiesta di attestazione

L'organizzazione che intende richiedere l'attestazione "Bollino Etico Sociale" deve farne specifica richiesta, attraverso la documentazione contrattuale e fornire, in sede di accettazione o in sede di audit, i dati previsti dalla "Domanda di attestazione".

L'offerta contrattuale relativa al percorso di attestazione descrittiva del servizio e completa di tutte le informazioni relative alle attività e ai prezzi, determinati in base alle tariffe in vigore, viene emessa secondo le modalità e specifiche definite da FEATURING s.r.l..

Nel caso di rinnovo l'offerta può essere emessa sulla base dei dati raccolti durante le attività previste dal percorso di attestazione, salvo successiva revisione nel caso di evidenza di modifiche sostanziali nell'organizzazione intervenute nell'ultimo periodo.

L'accettazione dell'offerta, mediante compilazione della specifica documentazione, attesta l'accettazione delle condizioni contrattuali, che includono anche il presente regolamento, ed attiva l'iter di attestazione.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) provvede a riesaminare la documentazione di accettazione delle condizioni contrattuali inviata dall'organizzazione richiedente ed in caso di riesame positivo avvia l'iter di pianificazione delle attività di audit.

A seguito della definizione degli aspetti contrattuali, la richiesta di attestazione (d'ora in avanti "pratica") viene assegnata al personale incaricato di eseguire le attività successive secondo le modalità operative definite dalle procedure specifiche; in particolare tali attività riguardano la composizione del gruppo di audit e la pianificazione delle attività di audit.

Durante l'attività di pianificazione vengono comunicati i nominativi del gruppo di audit con congruo anticipo. L'organizzazione ha la facoltà di fare obiezione, adeguatamente motivata, per iscritto sul/i nominativo/i dei componenti del gruppo di valutazione.

L'organizzazione e gli auditor hanno l'obbligo di segnalare eventuali conflitti di interesse con il gruppo di audit o con alcuni dei suoi membri.

Modalità di esecuzione degli audit

L'audit di attestazione si svolge in unica fase sotto la conduzione di auditor qualificati secondo quanto disposto dal "Regolamento di conduzione delle attività di attestazione". La finalità e modalità di esecuzione dell'audit vengono dettagliate nel piano di audit inviato all'organizzazione con congruo anticipo rispetto alla data di esecuzione delle attività.

Ogni audit comprende:

- la riunione di apertura, in cui vengono definiti gli obiettivi e le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di valutazione applicabili, il vincolo di riservatezza a cui è tenuto l'auditor;
- verifica rispetto ai requisiti dello standard in modo totale o parziale in funzione del tipo di verifica (rilascio, mantenimento, rinnovo) secondo il Piano di Audit;
- la riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito della verifica, i chiarimenti dei risultati, gli eventuali rilievi dettagliati nel rapporto di audit, comprese le modalità ed i tempi per la risoluzione degli stessi, le eventuali azioni che l'organizzazione intende intraprendere per il proprio percorso di responsabilità sociale.

Gli eventuali rilievi risultanti dagli audit di attestazione, rinnovo e mantenimento, sono classificati, in base alla gravità, in:

- ✓ NON CONFORMITÀ PRIMARIA, in quanto evidenziano una carenza grave del sistema; difformità dagli standard adottati o mancato rispetto dei requisiti legali, dei regolamenti, delle pratiche, delle procedure, in generale dello schema di sistema di gestione adottato. La presenza di Non Conformità di carattere legislativo (ovvero mancato rispetto di quanto previsto dalla legislazione) non permette l'emissione dell'attestazione. L'organizzazione deve proporre le azioni correttive, necessarie a risolvere le non conformità. La attuazione ed efficacia delle azione correttive è valutata con un post-audit, da condursi generalmente presso l'organizzazione, entro 3 mesi dalla data di audit.
- ✓ NON CONFORMITÀ SECONDARIA, in quanto evidenziano una carenza lieve del sistema e non pregiudicano il giudizio positivo consentendo l'emissione del Bollino Etico Sociale o il mantenimento dello stesso. L'organizzazione deve proporre le azioni necessarie a risolvere le osservazioni ed impegnarsi ad attuarle. L'attuazione ed efficacia sarà valutata in occasione dell'audit successivo. La mancata adozione delle misure previste da parte dell'organizzazione potrebbe generare una Non Conformità primaria e quindi necessitare della sospensione dell'attestazione.
- ✓ OSSERVAZIONI, non pregiudicano il giudizio di conformità del sistema, consentendo l'emissione o il mantenimento dell'attestato; evidenziano il mancato soddisfacimento di requisiti:
 - di tipo formale / documentale (nell'interpretazione della normativa o nelle registrazioni delle attività);
 - di tipo operativo (nell'applicazione dei requisiti della normativa e/o della documentazione di sistema)

tali comunque da non pregiudicare il funzionamento del sistema;

Sono considerate inoltre osservazioni, una o più anomalie minori, di tipo formale e/o operativo, che, a giudizio dell'auditor, meritano maggiore attenzione poiché:

- possono degenerare in una situazione di non conformità se non adeguatamente gestite;
- possono essere potenziali aree di miglioramento (possono quindi non riferirsi direttamente ad un elemento o requisito della normativa di riferimento ma comunque influenzare l'efficacia del sistema).

L'organizzazione deve prendere in carico le osservazioni valutando la migliore soluzione per adempimere alla segnalazione; la verifica dell'attuazione delle stesse sarà valutata in occasione dell'audit successivo.

- ✓ OPPORTUNITA' DI MIGLIORAMENTO, non pregiudicano il giudizio di conformità del sistema, consentendo l'emissione o il mantenimento dell'attestato, e rappresentano spunti di miglioramento del sistema o lievi scostamenti dello stesso dai requisiti stabiliti. L'organizzazione valuta se prendere in carico le opportunità di miglioramento valutando la migliore soluzione per l'adempimento alla segnalazione; la verifica dell'attuazione delle stesse sarà valutata in occasione dell'audit successivo.

Può interrompere il processo di attestazione o di mantenimento della stessa la presenza di varie Non Conformità secondarie concentrate nella stessa area e in aree diverse e/o la presenza di un elevato numero di osservazioni – tali situazioni potrebbero non garantire la necessaria confidenza dell'organizzazione rispetto ai requisiti dello standard.

- ✓ AZIONI O PIANO DI SVILUPPO E MIGLIORAMENTO DELLA RESPONSABILITA' SOCIALE DELL'IMPRESA, sono azioni, obiettivi, traguardi, idee, iniziative, impegni, ecc. in materia di responsabilità sociale che l'organizzazione intende portare avanti al proprio interno e per decisione volontaria – tali azioni possono essere o non essere definite dall'organizzazione.

Al termine di ogni audit viene rilasciato il rapporto conclusivo dell'attività svolta comprensivo dell'eventuale elenco rilievi che dovranno essere presi in carico dall'organizzazione e dell'eventuale piano di sviluppo.

Le proposte di trattamento ed azione correttiva relative a non conformità primarie e secondarie dovranno essere formalizzate dall'organizzazione entro 15 giorni dalla conclusione dell'audit ed inviate a FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.). Successivamente tali proposte vengono valutate e, se ritenute adeguate, eventualmente approvate da parte di FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) al fine di procedere con le fasi successive dell'iter di attestazione.

Esecuzione dell'Audit presso l'organizzazione

L'audit per il rilascio dell'attestazione comprende sia la verifica della documentazione ritenuta dall'auditor necessaria per poter esprimere un giudizio di conformità allo standard, sia la visita presso i luoghi di lavoro, sia le interviste con i referenti dell'organizzazione e/o eventualmente con i lavoratori.

Le finalità dell'audit sono:

- indagine presso l'organizzazione al fine di conoscerne scopi, finalità, obiettivi, valori
- conoscenza dei processi operativi in essere presso l'organizzazione
- valutare l'ubicazione dell'organizzazione e le condizioni specifiche del/i sito/i
- delimitare confine e campo di applicazione dell'audit

- identificare le disposizioni cogenti applicabili e valutarne la conformità, attivare l'analisi e il dialogo con il personale dell'organizzazione
- verificare le informazioni e le evidenze circa il rispetto e la consapevolezza di tutti i requisiti dello standard
- il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi definiti il sistema di gestione e le prestazioni dello stesso, con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali
- le modalità di gestione e tenuta sotto controllo dei processi
- fornire chiarimenti sui dettagli dell'iter di attestazione.

Durante l'audit possono emergere carenze, aspetti positivi, e piani di sviluppo che il gruppo di audit classifica come descritto in precedenza e che riferenzia nel Rapporto di Audit predisposto al termine dell'attività.

Audit e sessioni periodiche di mantenimento

Gli audit ed in generale le attività o sessioni periodiche di mantenimento hanno lo scopo di accertare che l'organizzazione mantenga un efficace controllo e gestione in conformità ai requisiti dello standard di riferimento e che i piani e gli obiettivi definiti dall'organizzazione stessa siano adottati, tenuti in costante monitoraggio oltre alla verifica delle relative modalità.

Le attività di mantenimento sono obbligatorie ai fini dell'attestazione e si basano su audit o sessioni svolte dal team di audit garantendo così la verifica completa del sistema e dei requisiti dello standard nell'arco del ciclo di attestazione (triennale) oltre che un confronto e stimolo continuo sui temi della responsabilità sociale.

Durante queste attività di mantenimento viene verificata l'efficace attuazione delle soluzioni alle anomalie emerse dall'audit precedente, oltre che dei piani di sviluppo.

Le attività di mantenimento sono svolte con frequenza quadrimestrale (4 mesi) in modo da svolgere 3 sessioni nell'arco dell'anno, in accordo a quanto contrattualmente concordato e comunicato all'organizzazione; FEATURING s.r.l. (EX GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva di esaminare richieste di periodicità diverse da quelle suindicate.

La data di riferimento per pianificare le attività di mantenimento è quella dell'ultimo giorno dell'audit, quindi la prima attività sarà seguita indicativamente entro 4 mesi mentre la seconda entro 8 mesi dalla data di riferimento in accordo a quanto contrattualmente concordato; la terza attività o sessione sarà svolta in concomitanza della scadenza annuale, ovvero a 12 mesi dalla prima attività.

Di norma non vengono applicate deroghe alle date di esecuzione delle attività di mantenimento se non limitate a situazioni temporanee comunicate per iscritto dall'organizzazione.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) valuta tutte le richieste di deroga e si riserva la decisione di autorizzare o non autorizzare la richiesta stessa.

Le attività di mantenimento hanno una durata concordata con i referenti aziendali, pur mantenendo le tempistiche stabilite dalle tabelle di conduzione audit e possono essere svolte on-site o da remoto; in tutte le attività viene rilasciato specifico report che costituisce parte integrante della documentazione di attestazione.

L'effettuazione delle attività di mantenimento previste nel ciclo di attestazione è subordinata a regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'organizzazione.

In caso contrario FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva il diritto di non eseguire le attività previste e procedere con la sospensione dell'attestazione.

Se l'organizzazione non intende eseguire le attività di mantenimento deve darne comunicazione scritta entro 60 (sessanta) giorni prima della scadenza delle annualità a FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) che procederà con la sospensione dell'attestazione.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) può inoltre monitorare da remoto l'organizzazione, rispetto ai requisiti ed ai principi dello standard di riferimento, attraverso il web, i social networks ed altri canali eventualmente identificati.

Audit di rinnovo

Gli audit ed in generale le attività o sessioni di rinnovo hanno lo scopo di accertare che l'organizzazione mantenga un efficace controllo e gestione in conformità ai requisiti dello standard di riferimento e che i piano e gli obiettivi definiti dall'organizzazione stessa siano adottati, tenuti in costante monitoraggio oltre alla verifica delle relative modalità.

L'audit di rinnovo deve essere concluso, con esito positivo (eventuale post-audit o approvazione della eventuale proposta di Azioni Correttive ricevuta dall'Organizzazione), entro 36 mesi dalla data di emissione dell'attestato per mantenerne la validità e storicità.

L'audit si basa sulla verifica completa dei requisiti dello standard di riferimento, presso l'organizzazione e viene verificata l'efficace risoluzione delle eventuali anomalie emerse nelle attività (sessioni) precedenti, oltre che l'avanzamento dei piani di sviluppo. In occasione del rinnovo si provvede a riesaminare nella sua interezza l'andamento nel triennio dell'organizzazione rispetto ai principi dello standard.

Di norma non vengono applicate deroghe alle date di esecuzione degli audit di rinnovo se non limitate a situazioni temporanee comunicate per iscritto dall'organizzazione.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) valuta tutte le richieste di deroga e si riserva la decisione di autorizzare o non autorizzare la richiesta stessa.

L'effettuazione degli audit di rinnovo previsti nel ciclo di attestazione è subordinata a regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'organizzazione.

In caso contrario FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva il diritto di non eseguire le attività previste e procedere con la sospensione dell'attestazione.

Se l'organizzazione non intende eseguire l'attività di rinnovo deve darne pronta comunicazione scritta a FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) che procederà con la sospensione dell'attestazione.

Al termine delle attività viene rilasciato specifico report che costituisce parte integrante della documentazione di attestazione.

Audit o attività (sessioni) supplementari

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva il diritto, motivando per iscritto la decisione all'organizzazione, di eseguire audit o attività (sessioni) supplementari non previsti dal ciclo di attestazione.

Questi audit possono essere delle seguenti tipologie:

- ✓ audit per revocare la sospensione del Bollino Etico Sociale
- ✓ un approfondimento di gestione dei reclami ricevuti dai portatori d'interesse dell'organizzazione attestata
- ✓ verifica di eventuali modifiche sostanziali all'organizzazione
- ✓ sviluppo di piani di azioni, iniziative, progetti particolarmente rilevanti per l'organizzazione
- ✓ richiesta specifica dell'organizzazione in accordo con team di audit

Emissione e validità dell'attestazione

L'Attestazione viene emessa dall'ente terzo o dal Comitato Etico costituito appositamente, sulla base delle evidenze del rapporto di audit o sessione emesso dal team di audit ed altri documenti e dati costituenti la pratica di attestazione (tali dati possono essere informazioni di dominio pubblico, commenti dell'organizzazione sul rapporto di audit).

E' possibile l'eventualità che l'esame della pratica di attestazione da parte dell'ente terzo o del Comitato Etico abbia esito parzialmente o totalmente negativo; nel caso si verificasse tale condizione, a seconda delle situazioni valutate di volta in volta dall'ente terzo o dal Comitato Etico, lo stesso ne fa comunicazione all'organizzazione in modo formale con la proposta delle azioni eventualmente da mettere in campo a cura dell'organizzazione. Nel caso in cui l'esame abbia esito negativo e quindi l'ente terzo o il Comitato Etico non approva l'emissione dell'attestazione, sarà cura dello stesso, attraverso FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.), informare formalmente l'organizzazione circa i motivi che hanno portato a tale decisione.

L'ente terzo o il Comitato Etico hanno inoltre funzione propositiva nei confronti dell'organizzazione e del team di audit al fine di migliorare la responsabilità sociale e l'impatto dell'organizzazione stessa verso i propri stakeholders.

La documentazione di attestazione è costituita da:

- a. Lettera di delibera della attestazione riportante l'esito positivo dell'esame tecnico della pratica, le condizioni di mantenimento dell'attestazione tra cui la data di scadenza della stessa ed i tempi entro cui deve essere effettuato il successivo audit di sorveglianza, oltre alle indicazioni sull'utilizzo del marchio;
- b. Attestato che riporta: il numero identificativo, la ragione sociale dell'organizzazione con relativo/i sito/i verificato/i, la data di emissione, coincidente con la data di audit con esito positivo, e la data di scadenza.

Sospensione e ritiro dell'attestazione

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva, in caso di gravi ragioni, di proporre all'ente terzo o al Comitato Etico la sospensione dell'attestazione rilasciata, motivando tale decisione per iscritto all'organizzazione.

La sospensione può essere attuata nei seguenti casi:

- 1) l'organizzazione non effettua le attività di mantenimento nei tempi previsti o non le effettua proprio
- 2) l'organizzazione utilizza l'attestazione in modo scorretto
- 3) i reclami delle parti interessate non sono gestiti in modo corretto
- 4) l'organizzazione non è in regola con i pagamenti relativi alle attività già effettuate
- 5) l'organizzazione non informa tempestivamente FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) riguardo azioni, a qualunque titolo, dell'autorità pubblica e/o procedimenti legali in corso, incidenti o infortuni gravi
- 6) FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) venga a conoscenza, attraverso gli organi di informazione o altri canali, di situazioni, non emerse in sede di audit o attività periodica, in contrasto con i principi dello standard di riferimento. Nel caso in cui sia in corso un procedimento giudiziario o sia stato attivato il processo preventivo di comunicazione di avvio di procedimento giudiziario nei confronti dell'organizzazione, FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva la facoltà di procedere ad una sospensione cautelativa dell'attestato fino al momento in cui gli elementi alla base del procedimento avviato non siano stati chiariti
- 7) l'organizzazione modifica in modo sostanziale la propria attività ed i propri processi senza darne informazione a FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.)
- 8) l'organizzazione non comunica le modifiche societarie
- 9) l'organizzazione sia posta in liquidazione o conferita/ceduta a terzi e/o venga acquisita da terzi o cessi l'attività o sia ammessa al concordato, sia giudiziale che stragiudiziale, ovvero sia dichiarata fallita.

La sospensione dell'attestato non può avere durata superiore ai 6 mesi, oltre i quali l'attestato sarà revocato se perdurano le situazioni motivo della sospensione.

Tutte le comunicazioni in merito alla sospensione sono attuate da FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) verso l'organizzazione mediante PEC, lettera raccomandata AR, via fax o per e-mail con ricevuta di ricevimento/ritorno comunicando anche le condizioni da rispettare per poter riattivare l'attestazione.

Se l'organizzazione dimostra il soddisfacimento delle condizioni poste da FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) al fine di riattivare l'attestazione, l'ente terzo indipendente o il Comitato Etico procede alla revoca della sospensione (sempre attraverso comunicazioni formali con l'organizzazione) oppure, in caso contrario, provvede al ritiro dell'attestazione.

Il ritiro dell'attestazione può avvenire inoltre nei seguenti casi:

- richiesta esplicita dell'organizzazione
- modifica delle regole del sistema di attestazione a cui l'organizzazione non può o non vuole conformarsi
- la decisione di ritiro venga deliberata dall'ente terzo o dal Comitato Etico

Le eventuali spese relative al procedimento di sospensione e di riattivazione oltre che di ritiro dell'attestazione sono a carico dell'organizzazione.

Registrazione delle Organizzazioni in possesso dell'attestazione

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) predispone ed aggiorna un elenco delle organizzazioni in possesso dell'attestazione. Le informazioni rese pubbliche sono le seguenti:

- ragione sociale di ogni organizzazione in possesso dell'attestazione
- logo dell'organizzazione
- indirizzo del/i sito/i per cui è stata rilasciata l'attestazione
- numero dell'attestazione
- data di rilascio / rinnovo
- data di scadenza

L'elenco delle organizzazioni in possesso dell'attestazione BOLLINO ETICO SOCIALE e di quelle per cui sono in essere provvedimenti di sospensione o ritiro, è disponibile sul sito web dedicato all'attestazione www.bollinoeticosociale.it.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva la possibilità di sviappare iniziative promozionali ed a supporto dello sviluppo dell'attestazione stessa, attraverso canali di comunicazione quali web, social networks, blog, pubblicazioni, ecc. in cui le organizzazione attestate potrebbero essere coinvolte in modo diretto.

Reclami e segnalazioni nell'ambito dell'organizzazione

L'organizzazione in possesso dell'attestazione o che ne richieda il rilascio deve aver predisposto ed attuato una procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni delle parti interessate che assicuri:

- la registrazione dei reclami e delle segnalazioni ricevute dalle parti interessate connessi principi e requisiti dello standard di riferimento;
- l'esecuzione di appropriate indagini su tali reclami e segnalazioni e la relativa registrazione;
- l'adozione, se necessario, di azioni correttive e la loro registrazione;
- la risposta per iscritto al reclamante entro un intervallo di tempo prestabilito;
- la comunicazione a FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) dei reclami ricevuti e delle relative azioni a seguire messe in campo.

L'organizzazione deve gestire e conservare appropriate registrazioni del processo di gestione dei reclami e metterle a disposizione del Gruppo di Audit che potrà esaminarle in occasione dell'attività di audit.

Comunicazioni e segnalazioni

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) prende in considerazione le comunicazioni e le segnalazioni, compresi i reclami, ricevuti direttamente dalle organizzazioni o da altre fonti, considerato che:

- devono essere formalizzati per iscritto (è accettato qualsiasi supporto quale lettera, fax, e-mail) e devono descrivere in dettaglio la situazione oggetto del reclamo – segnalazione
- devono essere formalizzati i motivi del reclamo - segnalazione.

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, se possibile.

I reclami e le segnalazioni infatti possono essere effettuati anche in modo anonimo al fine di garantire la tutela delle parti interessare più deboli.

Tutte le comunicazioni, i reclami e le segnalazioni possono essere inviati a comitatoetico@bollinoeticosociale.it.

I reclami e le segnalazioni vengono gestite secondo quanto disposto dalla procedura che FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) ha redatto appositamente e tramite un particolare registro dei reclami. In ogni caso per ogni reclamo verrà inviata comunque una prima risposta entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

I reclami vengono esaminati dall'ente terzo o dal Comitato Etico che svolge opportune indagini ed approfondimenti con l'ausilio del personale tecnico ed operativo coinvolto.

Qualora la situazione lo richieda, FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva il diritto di eseguire un audit o attività supplementare per verificare in campo quanto descritto nel reclamo.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) alla fine dell'iter di gestione del reclamo/segnalazione invia una comunicazione scritta all'organizzazione in cui è stato rilevato il reclamo circa l'esito delle indagini e gli eventuali provvedimenti adottati.

Le informazioni circa il contenuto del reclamo/segnalazione e la relativa risoluzione non possono essere rese pubbliche senza il consenso delle parti coinvolte.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.), nell'ambito del processo di comunicazione e per valutare il proprio operato si riserva la possibilità di eseguire attività di customer service, interviste, indagini alle organizzazioni attestate con lo scopo di verificarne la soddisfazione, ricercare opportunità di miglioramento, individuare attività di correzione oltre che a scopo di testimonianza.

Modifiche alle regole di attestazione

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva la facoltà di modificare il proprio sistema e/o processo di attestazione descritto nel presente regolamento.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) ha predisposto una specifica procedura interna per l'approvazione dello standard e delle modifiche allo stesso, oltre che per le modifiche al presente regolamento al fine di garantire l'indipendenza del processo.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) una volta apportate le modifiche di cui sopra pubblica il regolamento revisionato sul sito internet dell'attestazione specificandone la data di entrata in vigore.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) inoltre provvede ad effettuare specifica comunicazione alle organizzazioni già in possesso dell'attestazione.

Qualora un'organizzazione non possa o non voglia adeguarsi alle nuove regole, FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) procede al ritiro / annullamento dell'attestazione.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva la possibilità, a fronte della revisione dello standard o del regolamento di procedere con progetti pilota, in accordo con le organizzazioni interessate, prima di procedere alla definitiva approvazione da parte degli enti preposti.

Riservatezza e tutela della proprietà intellettuale

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) assicura che tutte le informazioni ottenute nel corso delle attività di attestazione sono considerate confidenziali e trattate in modo riservato a tutti i livelli della propria organizzazione, fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge o quanto oggetto di autorizzazione scritta dell'organizzazione interessata.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) è inoltre consapevole del proprio dovere di garantire la tutela delle informazioni proprietarie e di qualsiasi altro materiale e documento di proprietà intellettuale dell'organizzazione, intendendosi per informazioni proprietarie, a titolo esemplificativo e non esaustivo, qualsiasi idea, concetto, know how, brevetti, progetti, prototipi, segreti industriali, informazioni finanziarie. Questo principio di tutela non includerà quelle informazioni che siano divenute di dominio pubblico.

Privacy

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) opera in piena conformità al D.lgs 196/2003 per quanto attiene il trattamento dei dati forniti dall'organizzazione richiedente.

Contenziosi, ricorsi, appelli

L'organizzazione in possesso dell'attestazione Bollino Etico Sociale rilasciata da FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) ha facoltà di presentare ricorsi scritti contro la decisione adottata in merito alla concessione, sospensione o ritiro dell'attestazione.

L'organizzazione che intende fare ricorso deve inviare una comunicazione a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno a:

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.)

Via Carlo Zima, 1

25121 - Brescia.

Tale comunicazione deve contenere i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, eventuali allegati a sostegno delle motivazioni precedentemente citate, la firma del legale rappresentante dell'organizzazione.

Si precisa che la mancanza di uno o più degli elementi citati in precedenza costituisce elemento per respingere il ricorso; in tali casi FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) invierà al mittente una comunicazione con le motivazioni.

L'ente terzo o il Comitato Etico avvierà la fase di esame del ricorso coinvolgendo le parti interessate ed al termine di tale indagine il ricorrente verrà informato dell'esito dell'azione entro due mesi dalla data di ricezione del ricorso.

In caso di contenzioso con FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) il foro competente è quello di Brescia.

Uso dell'attestato e del marchio

L'organizzazione può fare riferimento all'attestazione ottenuta in modo che sia evidente che riguarda l'organizzazione nel suo complesso e non prodotti e/o servizi.

Il marchio o logo dell'attestazione può essere utilizzato esclusivamente su documentazione relativa all'organizzazione (es. carta intestata, biglietti da visita, fax, ecc.) e non associati a prodotti o servizi forniti dall'organizzazione stessa. Nella documentazione commerciale può essere utilizzato a patto che sia evidentemente associato all'intera organizzazione.

Non può invece essere utilizzato sugli imballaggi dei prodotti (ne primari ne altri), sui listini prezzi, sulla documentazione tecnica dei prodotti ed in ogni altra documentazione tecnica di prodotto o servizio.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) controlla l'uso corretto dell'attestazione e del marchio di attestazione in occasione degli audit ed in generale durante le attività periodiche.

In caso di sospensione o ritiro dell'attestazione, l'organizzazione deve immediatamente cessare l'utilizzo dell'attestazione stessa e del marchio BOLLINO ETICO SOCIALE e qualsiasi altra modalità di riferimento all'attestazione; In caso ciò non avvenga, FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva di adire le vie legali a tutela della propria immagine.

Tutte le indicazioni per il corretto uso del marchio e del logo sono definite in uno specifico regolamento, disponibile sul sito web ed inviato all'organizzazione in sede di attestazione.

Condizioni economiche

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) definisce le condizioni economiche applicabili alle attività di attestazione attraverso la determinazione del costo secondo variabili stabilite.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) elabora un'offerta per ogni richiesta di attestazione ricevuta e la trasmette all'organizzazione richiedente. La quotazione viene fatta sulla base di informazioni ricevute tramite indagine diretta o attraverso la domanda di attestazione compilata dall'organizzazione richiedente.

Altre informazioni necessarie a formulare la quotazione sono: settore di appartenenza, numero dei lavoratori, altri requisiti specifici in funzione del tipo di organizzazione da attestare.

L'offerta, di norma, riporta nella parte economica:

- a) costo delle attività di attestazione, composto da:
 1. attività di attestazione (audit di rilascio dell'attestazione)
 2. attività di mantenimento (audit o sessioni di mantenimento)
 3. attività di rinnovo
 4. diritti di utilizzo di logo e marchio dell'attestazione
 5. spese di trasferta (eventuali)
 6. attività imputabili ad audit supplementari (fatturate solo nei casi in cui siano necessarie)
- b) condizioni di fatturazione
- c) dichiarazione di accettazione dei requisiti del presente regolamento e dello standard, da compilare a cura dell'organizzazione richiedente

Tutti i prezzi in offerta si intendono IVA esclusa.

Nel caso l'organizzazione disdica le attività di audit programmate nell'arco dei 15 giorni lavorativi precedenti la data (di audit di rilascio) già concordata per iscritto, FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva la facoltà di addebitare l'importo delle attività stesse (ossia dell'audit per l'attestazione, la sorveglianza o il rinnovo) indicato nella documentazione commerciale.

Nel caso di interruzione delle attività di attestazione per motivi indipendenti da FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.), l'organizzazione sarà comunque tenuta a corrispondere gli importi stabiliti per le attività interrotte.

La rescissione del contratto (da parte di un'organizzazione in possesso dell'attestazione) viene accettata senza addebiti solo se la comunicazione viene inviata a FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) con almeno 90 giorni di anticipo rispetto alla data prevista per l'attività (audit o sessione); in caso tale tempistica non fosse rispettata, FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva la facoltà di addebitare l'importo relativo alla mancata attività.

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) si riserva il diritto di revisionare i documenti contrattuali, qualora nel corso delle attività di attestazione riscontrasse variazioni sostanziali (es. in termini di numero di lavoratori o di siti da attestare, ecc.) rispetto alle condizioni dichiarate all'organizzazione in base alle quali è stata emessa l'offerta.

Diritti delle proprietà intellettuali

FEATURING s.r.l. (ex GRUPPO PROFESSIONALE QSA s.r.l.) ha in concessione ed utilizzo i diritti delle proprietà intellettuali relative all'attestazione BOLLINO ETICO SOCIALE.