

## INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
4. REQUISITI DI ACCESSO ALLA CERTIFICAZIONE
5. ITER DI CERTIFICAZIONE
6. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
7. AUDIT STRAORDINARI
8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE
9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ
10. COMUNICAZIONI A KIWA CERMET
11. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI
12. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI
13. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO
14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
5	Introduzione dettagli su tempi per gestione NC Magg. a seguito di Stadio 2. Aggiornamento Loghi e sito internet Kiwa.	2019-07-19
4	Introduzione riferimento a nuovo Regolamento generale e relativi adattamenti (eliminazione parti presenti in quest'ultimo). Recepimento nuova circolare Accredia su anticorruzione nr. 28/2017. Esplicitazione clausole su sicurezza, modifiche regolamento, revoca e recesso.	2018-02-26

**Verifica:**

Direttore Qualità &amp; Industrializzazione

*Maria Anzilotta**Firma su cartaceo***Approvazione:**

Chief Operating Officer

*Giampiero Belcredi**Firma su cartaceo*

È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Cermet Italia

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento descrive il servizio di Certificazione dei Sistemi di Gestione erogato da Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Cermet), in accordo ai requisiti della norma degli Organismi di Certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1 e alle regole per l'accreditamento.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (offerta economica, *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi - nel seguito Termini e Condizioni Generali*). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Cermet ([www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

## 2. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei *Termini e Condizioni Generali*, Kiwa Cermet applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.
- b) Imparzialità ed indipendenza, assicurate mediante le seguenti misure:
  - Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio.
  - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
  - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
  - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione dei Sistemi di Gestione.
- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 12 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto delle disposizioni di legge sulla Privacy.
- e) Accreditazioni: Kiwa Cermet si impegna ad informare il Cliente dell'eventuale rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento (in caso di servizio coperto da accreditamento), nonché a supportare il Cliente nella fase del passaggio ad altro Organismo accreditato; in tali casi Kiwa Cermet non è in alcun modo responsabile per eventuali danni causati al Cliente dalla rinuncia, sospensione o revoca dell'accreditamento; nei suddetti casi, il Cliente ha facoltà di rinunciare al rapporto contrattuale con Kiwa Cermet, senza necessità di preavviso e senza oneri aggiuntivi.

## 3. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente il Sistema di Gestione oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa Cermet un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione.

La certificazione rilasciata da Kiwa Cermet tuttavia, riguarda solo la conformità alla/e norma/e di riferimento, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso sé stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

A tale proposito, le attività di audit di Kiwa Cermet, non devono essere considerate come una forma di liberatoria

nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

Per alcuni di schemi di certificazione di Sistemi di Gestione, che presentano significativi rischi correlati alla conformità legislativa, può essere richiesto al Cliente di produrre a Kiwa Cermet anche una dichiarazione scritta a firma del Legale Rappresentante dell'Organizzazione, in cui si deve sottoscrivere una dichiarazione di consapevolezza relativamente al fatto che il prerequisito per l'ottenimento ed il mantenimento della certificazione secondo la norma del sistema di gestione oggetto di certificazione, è la conformità ai requisiti di legge e che tale conformità è una responsabilità della stessa Organizzazione. Kiwa Cermet comunicherà al Cliente esigenza di ricevere tale dichiarazione.

Nel caso di certificazione **ISO 14001**:

qualora l'Organizzazione non abbia presentato, per una o più autorizzazioni richieste dalla legge in materia ambientale, domanda completa e corretta (riportante, in modo esatto, tutte le informazioni pertinenti) con un anticipo non inferiore al tempo che la legge concede all'autorità competente per rilasciare l'autorizzazione, oppure nel caso in cui un'Organizzazione, a fronte di una domanda presentata nel rispetto dei requisiti di cui sopra, non sia in grado di produrre evidenze oggettive su formali solleciti inoltrati alle autorità interlocutrici, successivamente alle scadenze di legge a cui tali autorità sarebbero state tenute a conformarsi, Kiwa Cermet dovrà emettere una non conformità maggiore (rif. § 5.1). Nel caso in cui l'Ente pubblico a cui è stata inoltrata la richiesta di autorizzazione, richieda all'Organizzazione integrazioni alla documentazione trasmessa, il termine di cui sopra può considerarsi interrotto fino alla trasmissione della risposta. Qualora la legge non indichi un termine specifico e non è possibile reperirlo in regolamenti di carattere generale sui procedimenti amministrativi o nei regolamenti interni di cui l'autorità competente si è dotata per gestire gli specifici iter, sarà preso in considerazione un termine di sei mesi (fatta eccezione per i casi in cui la legislazione preveda il cosiddetto "silenzio-diniego").

## 4. REQUISITI DI ACCESSO ALLA CERTIFICAZIONE

### 4.1 Requisiti Generali

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa Cermet, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Disporre di un Sistema di Gestione che soddisfi i requisiti della Norma di Riferimento e applicare integralmente il proprio Sistema di Gestione;
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatore.
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. L'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Cermet.
- Accettare, senza costi aggiuntivi, l'eventuale presenza in sede di audit di Valutatori dell'ente di accreditamento/controllo, in veste di Osservatori, che saranno notificati da Kiwa Cermet con chiara illustrazione di ruoli. Tale presenza ha lo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi ai requisiti per l'accreditamento.
- Per i sistemi di Gestione del Credito Commerciale: avere un sistema di gestione attivo da almeno 3 mesi.

Per i Sistemi di Gestione per cui è prevista una analisi dei rischi, l'Organizzazione deve:

- Adottare una metodologia per la valutazione dei rischi che sia in accordo con le migliori pratiche e tecniche disponibili (ad esempio desumibili dalle norme di riferimento sul Risk management, da leggi o da Linee Guida emesse dalle Autorità Competenti ove esistenti), che dovrà essere applicata con sistematicità e coinvolgere il maggior numero di persone operanti presso l'Organizzazione (risorse interne e/o risorse esterne);
- Dimostrare di impiegare con sistematicità la procedura di valutazione dei rischi che deve tener conto delle eventuali situazioni di rischio verificatesi (per lo schema sicurezza e salute sul lavoro deve tener conto anche

delle segnalazioni dei mancati infortuni e degli incidenti occorsi e delle statistiche, di fonte certa e validata), suddivise per area geografica);

Inoltre, per le certificazioni coperte da accreditamento, allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Kiwa Cermet siano conformi alle norme di riferimento, l'Ente di Accreditamento può richiedere l'effettuazione di una visita, detta Market Surveillance Visit, presso l'Organizzazione certificata, direttamente attraverso l'uso di proprio personale.

Questa eventuale visita, viene comunicata dall'Ente di Accreditamento a Kiwa Cermet con 7 giorni lavorativi di preavviso. Ricevuta tale comunicazione Kiwa Cermet informerà l'Organizzazione cliente.

Il piano della visita viene preparato dall'Ente di Accreditamento, che lo renderà disponibile a Kiwa Cermet, successivamente Kiwa Cermet lo invierà all'Organizzazione cliente.

Qualora l'Organizzazione non conceda il proprio benessere, la validità del certificato viene sospesa, fino a quando non viene concesso il benessere alla visita, per un periodo massimo di 3 mesi. Scaduti i 3 mesi, in assenza di benessere alla visita, la certificazione viene revocata.

L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accreditamento la documentazione che Kiwa Cermet ha preso a riferimento durante gli audit precedenti. La Market Surveillance Visit non sostituisce i normali audit di mantenimento della certificazione previsti dal programma degli audit.

Le modalità di svolgimento della Market Surveillance Visit sono indicate nel documento IAF ID 04 (scaricabile gratuitamente dal sito IAF: [www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)).

Altri metodi di controllo potranno essere adottati dall'Ente di accreditamento, per verificare l'operatività di Kiwa Cermet ad es. verifiche senza preavviso presso le sedi dei soggetti certificati, richiesta di notizie ad organizzazioni o società di consulenza, o altri metodi di controllo stabiliti dall'ente di accreditamento stesso.

#### **4.2 Applicabilità ed Esclusioni**

Le norme sui Sistemi di Gestione sono generalmente applicabili a qualsiasi tipo di Organizzazione, di qualsiasi dimensione e natura, salvo diversa regolamentazione prevista dalla norma stessa o dalle regole dello schema specifico. La non applicabilità di requisiti specifici della norma di riferimento, sono accettabili limitatamente a quanto prescritto dalle singole norme di riferimento, purché adeguatamente documentata e giustificata. Essa verrà in ogni caso verificata da Kiwa Cermet, che si riserva di valutarne pertinenza o meno.

Per i Sistemi di Gestione della Sicurezza del Traffico Stradale (norma ISO 39001) ad esempio, non sono possibili esclusioni di requisiti.

Per i Sistemi di Gestione per la Prevenzione della Corruzione (norma ISO 37001):

1. Non è possibile escludere l'applicazione della norma ad alcuni siti o processi all'interno della stessa Nazione. La certificazione viene rilasciata ad una sola entità giuridica e comprende tutti i siti, filiali, sedi secondarie, attività e processi effettivamente svolti dall'Organizzazione. Non sono ammesse esclusioni a processi / funzioni svolte in una stessa Nazione.
2. È possibile però limitare l'applicazione a specifiche Nazioni, ma il campo di applicazione deve sempre includere processi e attività sensibili<sup>1</sup> svolti all'estero quando svolti sotto la responsabilità e il diretto controllo dell'Organizzazione (es. uffici di rappresentanza o sedi secondarie agenti o mediatori). Questo aspetto sarà esplicitato nel certificato.
3. Nel caso di gruppi di società, quando attività/processi sensibili siano svolti da altre società del gruppo (capogruppo e/o controllate), anche all'estero, si applica il paragrafo 8.5.della UNI ISO 37001.

Per i Sistemi di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, una volta definito il campo di applicazione del Sistema di Gestione, tutti i luoghi presso i quali sono erogate le attività rientranti nel campo di applicazione, devono essere comprese nella certificazione, senza possibilità di esclusioni.

---

<sup>1</sup> Elenco non esaustivo di attività e processi sensibili: finanza e controllo, commerciale, agenti e rete vendita, approvvigionamento, figure istituzionali e organi sociali, Uffici di direzione e CdA, internal auditing, gestione licenze, gare e autorizzazioni, gestione risorse umane (compreso gestione, selezione, assunzioni e avanzamenti di carriera), amministrazione e gestione cassa, acquisti, gestione omaggi e liberalità, relazioni con autorità istituzionali ed enti di controllo, gestione patrocini e sponsor, gestione contenziosi e reclami, servizi informatici, gestione security, attività di controllo e collaudi.

## 5. ITER DI CERTIFICAZIONE

### 5.1 Requisiti Generali

Ogni Audit comprende una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con le correzioni e azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa Cermet; e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto.

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa Cermet, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit<sup>2</sup>.

Nel caso di organizzazioni multisito l'Organizzazione dovrà analizzare gli eventuali rilievi identificati in un sito specifico (da Kiwa Cermet e/o durante gli audit interni), con conseguente gestione di eventuali Non conformità o Azioni Correttive interne e di attuare idonee Azioni Correttive estendendole a tutti i siti coperti dal campo di applicazione del Sistema di Gestione. L'Organizzazione deve inoltre assicurare che gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano estesi a tutti i siti coperti dal campo di applicazione del Sistema di Gestione.

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit<sup>3</sup> è classificato come segue:

**Non conformità maggiore:** mancato soddisfacimento di un requisito che influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi e quindi pregiudica l'efficacia del prodotto / servizio. Essa può riguardare:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive;
- Mancato adempimento a requisiti di legge applicabili allo scopo di certificazione.

**Non conformità minore:** mancato soddisfacimento di un requisito di norma, o parziale mancato rispetto di uno o più requisiti del Sistema di Gestione e/o del contratto stipulato con Kiwa Cermet, che non influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi e quindi non rientra nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte.

Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito della Norma, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dall'Organizzazione possono comportare l'emissione di NC maggiore.

**Elemento di Miglioramento:** una situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del Sistema di Gestione.

Al termine di ogni Audit, il Gruppo di Audit si riunisce per la valutazione delle evidenze registrate, la loro classificazione e la stesura del rapporto.

Nella riunione finale, il Gruppo di Audit presenta alla Direzione i risultati dell'Audit e le conclusioni in merito alla rispondenza del Sistema di Gestione alla norma di riferimento, precisando le eventuali Non Conformità riscontrate. Al termine della riunione, il Responsabile del Gruppo di Audit rilascia un Rapporto che descrive i risultati dell'Audit.

Eventuali opinioni divergenti fra il Gruppo di Audit e l'Organizzazione, riguardo alle risultanze dell'audit o alle sue conclusioni, devono essere discusse e risolte, ove possibile. Nel caso di eventuali opinioni divergenti non risolte, l'Organizzazione può esporre riserve riguardanti i risultati dell'Audit.

### 5.2 Richiesta di Certificazione

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa Cermet, elabora un'Offerta per la Certificazione, indicando la Norma/e di riferimento e il campo di applicazione (scopo) della Certificazione segnalato dall'Organizzazione Cliente.

La restituzione a Kiwa Cermet dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche (definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, nonché dei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it))<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> Per "scostamento significativo" si intende una differenza che comporti la variazione di durata dell'audit come stabilito dal doc. IAF MD5 e dalle eventuali regole integrative dello specifico schema di certificazione

<sup>3</sup> Eccetto per lo Stadio 1 in cui viene identificato ogni aspetto problematico che potrebbe essere classificato come Non conformità nello Stadio 2.

<sup>4</sup> Kiwa Cermet comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

Ove intenda accettare l'Offerta, l'Organizzazione deve inoltre far pervenire a Kiwa Cermet:

- Certificato iscrizione C.C.I.A.A. in data non anteriore a 6 mesi, o altro documento equivalente;
- Elenco dei cantieri attivi (ove applicabile);
- Documentazione aggiuntiva riferita a specifici Schemi di certificazione (ove applicabile) comunicata preventivamente da Kiwa Cermet;
- Documentazione attestante il pagamento dell'acconto concordato (ove applicabile).

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa Cermet li esamina, verificando che:

- ◆ i dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- ◆ siano stati chiaramente definiti e compresi da ambo le parti i requisiti del servizio di certificazione;
- ◆ vi sia capacità da parte di Kiwa Cermet di svolgere le attività richieste;
- ◆ non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

Qualora l'esito del precedente esame sia positivo, viene avviato l'iter di Certificazione. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa Cermet richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

Kiwa Cermet comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

### **5.3 Audit Preliminare**

Nel caso in cui l'Organizzazione chieda lo svolgimento di un Audit Preliminare, che può costituire un'opzione proposta in sede di offerta, questo può essere eseguito al fine di valutare il grado di implementazione del Sistema di Gestione prima di attivare l'iter di certificazione (Stadio 1 e Stadio 2).

I risultati dell'Audit Preliminare sono documentati, ma non sono considerati ai fini dell'iter di certificazione e relativo rilascio del certificato, pertanto sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a Kiwa Cermet delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

### **5.4 Audit Iniziale di Certificazione**

Durante l'Audit iniziale di certificazione, il Gruppo di Audit deve valutare il Sistema di Gestione in accordo ai requisiti applicabili. L'Audit iniziale di certificazione viene condotto in due stadi: Stadio 1 e Stadio 2.

#### *5.4.1 Audit di Stadio 1*

L'audit di Stadio 1, almeno in parte, viene effettuato presso la sede dell'Organizzazione.

Per la Norma ISO 22000, in circostanze eccezionali, una parte dello Stadio 1 può aver luogo off-site. (Es. siti posti in località molto remote, produzioni stagionali molto brevi).

Per i Sistemi di Gestione del Credito e Sistemi di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, l'intero Stadio 1 (compresa l'analisi documentale) dovrà essere effettuato sempre presso l'Organizzazione Cliente, non sono ammesse eccezioni.

Lo Stadio 1 comprende:

- La verifica della documentazione,
- La valutazione della localizzazione e delle condizioni particolari del/i sito/i dell'Organizzazione;
- Lo scambio di informazioni con il personale dell'Organizzazione, al fine di verificare il grado di preparazione per lo Stadio 2;
- Il riesame della comprensione dell'Organizzazione riguardo i requisiti della Norma;
- La raccolta delle informazioni relative al campo di applicazione del Sistema di Gestione, ai processi, agli aspetti legali e regolamentari, inclusa la conferma delle informazioni fornite a Kiwa Cermet dall'Organizzazione;
- Il riesame dell'assegnazione di risorse per l'Audit di Stadio 2 e l'accordo con l'Organizzazione circa la pianificazione dell'Audit di Stadio 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito dell'Organizzazione, con riferimento ai possibili aspetti significativi;

- La verifica che gli Audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati e si stiano eseguendo secondo tale pianificazione, che siano estesi, nel caso di organizzazioni multi sito, a tutti i siti coperti dal campo di applicazione del Sistema di Gestione e la valutazione che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che l'Organizzazione è pronta per l'Audit di Stadio 2.

Per la norma ISO 22000 comprende anche le seguenti verifiche:

- se i PRP (Prerequisite Programs) individuati coprono le attività e i prodotti dell'Organizzazione e sono appropriati per l'attività aziendale;
- se vi sono adeguati processi e metodi per l'identificazione e la valutazione dell'HACCP con la relativa categorizzazione e definizione delle misure di controllo;
- se il rispetto dei requisiti cogenti sulla sicurezza alimentare è recepito;
- se, per le organizzazioni multisito sia stato effettuato almeno un audit interno in ogni sito entro l'anno precedente alla certificazione.

Riguardo alla verifica della documentazione, questa sarà rappresentata da documenti differenti in base alla norma di Sistema di Gestione di riferimento:

La documentazione deve contenere una descrizione sufficientemente dettagliata del campo di applicazione del Sistema di Gestione in relazione a tutti i punti della norma di riferimento.

Le risultanze dello Stadio 1 sono opportunamente documentate e prontamente comunicate all'Organizzazione Cliente; il Gruppo di Audit concorda, quindi, con l'Organizzazione i dettagli per lo Stadio 2, provvedendo anche alla pianificazione di quest'ultimo, compreso il Piano di Audit dettagliato.

A seguito dello svolgimento dello Stadio 1, nel caso di rilevazione di modifiche ai dati e attività aziendali, rispetto a quanto comunicato dal Cliente all'atto della predisposizione dell'Offerta, le modalità e durata di svolgimento dello Stadio 2 e dei successivi audit di sorveglianza, possono differire da quelle inizialmente proposte nell'Offerta.

In base al risultato dello Stadio 1 il Cliente è tenuto ad apportare le eventuali modifiche o integrazioni. Kiwa Cermet può richiedere i documenti modificati da sottoporre ad una nuova analisi, prima di procedere alle attività successive.

Il cliente deve mantenere per Kiwa Cermet una copia ad aggiornamento controllato dei documenti analizzati e renderla disponibile su richiesta, per tutto il periodo di validità del contratto con Kiwa Cermet.

Al termine dell'audit di Stadio 1, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet.

Qualora entro 60 giorni di calendario dal termine dello Stadio 1, il Cliente non riceva alcuna comunicazione, o in caso di ricezione della notifica di Stadio 2 da parte di Kiwa Cermet, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Cermet dovesse ritenere opportune modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà formale comunicazione all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle azioni successive.

Per le norme relative ai Sistemi di Gestione Qualità, in casi eccezionali in cui lo Stadio 1 non viene effettuato presso le sedi dell'Organizzazione, ma interamente presso Kiwa Cermet, l'Organizzazione è tenuta a fornire a Kiwa Cermet una serie di dati e documenti aggiuntivi che saranno richiesti all'atto dell'accettazione dell'offerta, al fine di consentire ugualmente a Kiwa Cermet l'esecuzione dello Stadio 1. In tali casi inoltre, Kiwa Cermet si riserva di richiedere il completamento dello Stadio 1 in campo, qualora dai documenti e dati richiesti per effettuare lo Stadio 1 dovessero emergere situazioni da approfondire in campo per poter conseguire gli obiettivi dello Stadio 1. La rendicontazione dello Stadio 1 e gestione dei risultati avverrà secondo analoghe modalità sopra esposte. Tali casi saranno sempre stabiliti da Kiwa Cermet in funzione di parametri quali: caratteristiche, dimensioni e complessità dell'Organizzazione, campo di applicazione della certificazione.

In funzione dei risultati dello Stadio 1, Kiwa Cermet può stabilire il rinvio o la cancellazione dello Stadio 2.

#### *5.4.2 Audit di Stadio 2 e rilascio della certificazione*

Lo scopo dell'audit di Stadio 2 è di valutare l'attuazione, compresa l'efficacia, del Sistema di Gestione del cliente.

Lo Stadio 2 è pianificato ad una distanza di tempo dallo Stadio 1, tale da consentire all'Organizzazione la risoluzione dei rilievi emersi in Stadio 1 e la corretta pianificazione dello Stadio 2 da parte di Kiwa Cermet.

Il tempo massimo che può trascorrere tra lo Stadio 1 e lo Stadio 2, sarà stabilito da Kiwa Cermet e deve essere tale da garantire che i risultati dello Stadio 1 si mantengano validi, pertanto il sistema, l'Organizzazione, il contesto normativo e legislativo non devono subire variazioni significative tra i due stadi.

In casi eccezionali e adeguatamente motivati, stabiliti da Kiwa Cermet, si potranno organizzare i due stadi in momenti consecutivi, in tali casi qualora l'esito dello Stadio 1 fosse negativo, l'audit iniziale di certificazione sarà ugualmente portato a termine, ma si renderà necessaria l'effettuazione di un nuovo audit di Stadio 2.

Nel caso in cui si verificano cambiamenti significativi che avrebbero un impatto sul sistema di gestione, nel tempo che intercorre tra lo Stadio 1 e la data prevista per lo Stadio 2, Kiwa Cermet può richiedere la ripetizione di tutto o parte dello Stadio 1.

L'Audit di Stadio 2 viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Tale Audit è esteso a tutti i requisiti della norma e a tutti i prodotti/servizi e siti oggetto di certificazione.

All'inizio dello Stadio 2, viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi notificati nello Stadio 1.

Al termine dell'audit di Stadio 2, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet, per la successiva delibera o meno di certificazione.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate in Stadio 2, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, sulla apposita modulistica, la proposta relativa alle correzioni e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione.

La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle non conformità. Inoltre, prima del rilascio della certificazione, deve essere verificata la soluzione di tutte le eventuali non conformità maggiori, secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa Cermet (audit presso il Cliente e/o audit attraverso evidenze documentali).

Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dall'ultimo giorno di Stadio 2, in caso contrario scaduti i 6 mesi, ma entro 12 mesi dall'ultimo giorno di Stadio 2, si renderà necessario condurre un altro Stadio 2 prima di procedere con l'iter di certificazione. Oltre i 12 mesi sarà necessario ripartire dallo Stadio 1.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa Cermet in occasione dell'Audit di sorveglianza periodico successivo.

In caso di rilascio del certificato, Kiwa Cermet invia una comunicazione, con allegato il certificato e comprensiva delle eventuali richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione.

In caso di diniego del certificato, Kiwa Cermet invierà comunicazione all'Organizzazione, che riporterà quanto stabilito in fase di Decisione di Certificazione e le relative azioni conseguenti.

A seguito del rilascio della certificazione, Kiwa Cermet inserisce l'Organizzazione nell'Elenco delle Aziende Certificate. Tale elenco è consultabile sul sito Internet ([www.kiwa.it](http://www.kiwa.it)).

L'elenco dei certificati coperti da accreditamento viene fornito anche all'Organismo di accreditamento secondo frequenze e modalità stabilite dall'ente di accreditamento stesso.

*Inoltre, l'elenco delle certificazioni dei Sistemi di Gestione per la Qualità relative al settore IAF 28, viene comunicato tramite le modalità previste dall'Organismo di accreditamento Accredia di concerto con l'Autorità competente.*

Eventuali richieste di modifica dei contenuti del certificato, devono essere inviate a Kiwa Cermet in forma scritta e preventivamente alla prima attività di verifica utile.

La validità del Certificato di Conformità è di tre anni dalla data di prima emissione.

La data di prima emissione non può essere precedente alla data della decisione di certificazione.

## **5.5 Audit di Sorveglianza**

Kiwa Cermet effettua Audit periodici di sorveglianza sulle Organizzazioni Certificate, al fine di verificare la permanenza della conformità ai requisiti di riferimento e in modo da assicurare il riesame completo del Sistema di Gestione in ogni ciclo di certificazione. Gli Audit di sorveglianza vengono sempre eseguiti presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Gli Audit di Sorveglianza sono effettuati una volta all'anno entro il mese di scadenza del certificato, tranne il primo audit di sorveglianza successivo alla certificazione iniziale, che non deve superare i 12 mesi dalla data di decisione di certificazione.

Nel corso delle verifiche di sorveglianza è assicurata la valutazione della risoluzione delle non conformità emerse nelle precedenti verifiche, nonché la valutazione dell'attuazione e dell'efficacia delle conseguenti azioni correttive.



Al termine dell'audit, il Gruppo di Valutazione lascia una copia del rapporto di audit al cliente, che lo sottoscrive. Il rapporto viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet. Il rapporto si intenderà confermato se entro 60 giorni di calendario non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione. Di contro, se a seguito di analisi interna, Kiwa Cermet dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà comunicazione formale all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle successive azioni.

In caso di Non Conformità, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, entro 20 giorni lavorativi e sulla apposita modulistica, la proposta relativa al trattamento e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione. Qualora entro 30 giorni lavorativi dall'invio, l'Organizzazione non riceva alcuna comunicazione potrà considerare automaticamente accettati i trattamenti e il piano di azioni definito.

Nel caso di non conformità maggiori Kiwa Cermet comunicherà all'Organizzazione le azioni conseguenti: verifica ispettiva presso il cliente e/o verifica attraverso evidenze documentali. Tale verifica deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla precedente (Kiwa Cermet potrà stabilire tempistiche più ristrette in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate).

In caso di esito negativo o di superamento del periodo sopraindicato, l'Organizzazione sarà sottoposta al provvedimento di sospensione come indicato nel § 8 del presente Regolamento.

In caso di NC Maggiori numerose o che evidenziano una sostanziale difformità del Sistema di Gestione dalla norma di riferimento per la certificazione, Kiwa Cermet può stabilire un provvedimento immediato di sospensione della certificazione come indicato nel § 8 del presente Regolamento.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle correzioni e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa Cermet in occasione dell'Audit di sorveglianza successivo.

Sulla base delle indicazioni riportate nel Rapporto di Audit (controfirmato dal Rappresentante dell'Organizzazione), relative a modifiche significative al Sistema di Gestione, all'interno dell'Organizzazione, al contesto in cui il Sistema di riferimento opera (es. modifiche legislative) e/o al numero di personale coinvolto, Kiwa Cermet si riserva il diritto di modificare le condizioni contrattuali per le visite successive (ad esempio a seguito di esigenza di variazione della durata degli audit), con comunicazione all'Organizzazione.

Nel caso in cui, durante le prime fasi della visita di sorveglianza, il Responsabile del Gruppo di Audit riscontri modifiche significative non precedentemente comunicate dall'Organizzazione, tali da non consentire la corretta conduzione dell'audit con le tempistiche indicate nell'incarico, dovranno essere concordate con Kiwa Cermet le opportune modifiche contrattuali prima di poter proseguire la visita stessa.

Il rinvio di un Audit già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato a Kiwa Cermet almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

Gli Audit di sorveglianza sono fatturati a conclusione della valutazione presso l'Organizzazione Cliente, secondo la cadenza prevista; in caso di slittamento dell'audit per ragioni imputabili all'Organizzazione, la fatturazione avverrà comunque con il metodo a canone per il 100% dell'importo, con riferimento al mese di pertinenza dell'attività di audit programmata (indipendentemente dalla data di effettuazione dell'Audit).

L'effettuazione degli Audit di sorveglianza previsti nel ciclo di certificazione è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione.

Le attività di sorveglianza, oltre all'audit in campo, possono comprendere ad esempio:

- a) richieste al cliente certificato circa aspetti attinenti alla certificazione;
- b) riesame delle dichiarazioni del cliente riguardo le proprie attività (per esempio materiale promozionale, sito web);
- c) richieste al cliente di fornire documenti e registrazioni (su mezzi cartacei o elettronici).

Tali altre forme di monitoraggio possono essere applicate da Kiwa Cermet, in funzione di: informazioni ricevute dall'esterno, esito degli audit, input da parte dell'Organismo di Accreditamento (per i servizi accreditati) ecc.

## 5.6 Rinnovo della Certificazione

Kiwa Cermet esegue attività di Audit di rinnovo con cadenza triennale, con Decisione di Certificazione che deve precedere la scadenza del certificato, al fine di verificare che il Sistema di Gestione dell'Organizzazione continui ad essere conforme ai requisiti dello schema di certificazione specifico.

L'Audit di rinnovo prende in considerazione le prestazioni del Sistema di Gestione e comprende il riesame dei rapporti dei precedenti Audit di sorveglianza e del Programma di Audit.

A tal fine la verifica è estesa a tutti i requisiti della norma, a tutti i prodotti/servizi oggetto della certificazione e comporta anche un nuovo esame della documentazione del Sistema di Gestione Aziendale. L'audit di rinnovo viene sempre eseguito presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Sulla base delle indicazioni riportate nell'ultimo Rapporto di Audit (controfirmato dal Rappresentante dell'Organizzazione), relative a modifiche significative all'interno del Sistema di Gestione, all'Organizzazione, al contesto in cui il Sistema di riferimento opera (es. modifiche legislative) e/o al numero di personale coinvolto, nonché all'andamento del Sistema di Gestione nel triennio, Kiwa Cermet riesaminerà i termini contrattuali e comunicherà all'Organizzazione eventuali modifiche, relative alla visita di rinnovo e al triennio successivo, applicando le tariffe indicate nell'ultima offerta valida. Queste modifiche possono comportare anche l'esecuzione di un Audit di Stadio 1 completo, che verrà comunicata da Kiwa Cermet con almeno 3 mesi di preavviso rispetto alla data di scadenza del certificato.

Nel caso in cui, durante le prime fasi della visita di rinnovo, il Responsabile del Gruppo di Audit riscontri modifiche significative non precedentemente comunicate dall'Organizzazione, dovranno essere concordate con Kiwa Cermet le opportune modifiche contrattuali, prima di poter proseguire l'audit.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza.

Nel caso in cui siano state rilevate non conformità maggiori, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa Cermet deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, per la revoca della certificazione (cfr. § 8).

In caso di NC Maggiori numerose o che evidenziano una sostanziale difformità del Sistema di Gestione dalla norma di riferimento per la certificazione, Kiwa Cermet può stabilire un provvedimento immediato di sospensione o revoca della certificazione come indicato nel § 8 del presente Regolamento.

In caso di esito positivo dell'audit di rinnovo, si potrà procedere con il successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, il certificato non sarà rinnovato e all'Organizzazione sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui l'Organizzazione intenda riattivare la certificazione, occorrerà iniziare un nuovo iter di certificazione, come descritto ai paragrafi precedenti del presente Regolamento.

L'effettuazione dell'Audit di rinnovo è subordinata al regolare pagamento delle attività precedenti da parte dell'Organizzazione.

Il rinvio di un Audit di rinnovo già programmato e concordato, per ragioni imputabili all'Organizzazione, deve essere comunicato a Kiwa Cermet almeno 30 giorni prima della data pianificata, in caso contrario verrà fatturata una penale pari al 50% del compenso previsto, oltre alle eventuali spese sostenute.

Gli Audit di rinnovo sono fatturati a conclusione della valutazione presso l'Organizzazione, secondo la cadenza prevista; la fatturazione avverrà comunque con il metodo a canone per il 100% dell'importo, con riferimento al mese di pertinenza dell'attività di audit programmata (indipendentemente dalla data di effettuazione dell'Audit).

Non è consentito lo slittamento della data della verifica di rinnovo oltre la data di scadenza del certificato.

A seguito del rinnovo viene aggiornata la validità del certificato di conformità.

## **6. MODIFICHE AL CAMPO DI APPLICAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

### **6.1 Estensione del campo di applicazione**

L'Organizzazione può richiedere l'estensione del campo di applicazione del certificato, seguendo lo stesso processo del rilascio iniziale, che può riguardare l'inserimento di nuovi prodotti/processi/servizi e/o di nuove sedi/siti produttivi.

L'estensione richiede un Audit, eseguito presso l'Organizzazione, che riguarderà gli elementi del Sistema di Gestione e l'esame della documentazione oggetto di estensione.

La durata dell'Audit dipende dall'estensione richiesta e potrebbe comportare la ripetizione integrale dell'iter di certificazione; l'Audit di estensione può essere organizzato in concomitanza con gli Audit di sorveglianza/rinnovo.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza, tenuto conto che, in caso di non conformità maggiori, prima dell'approvazione dell'estensione, deve esserne verificata la soluzione, secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa Cermet (audit presso il Cliente

e/o audit attraverso evidenze documentali) al massimo entro 6 mesi dal rilascio della Non conformità maggiore (Kiwa Cermet potrà stabilire tempistiche più ristrette in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate).

In caso di esito positivo, si potrà procedere con la decisione di estensione della certificazione, mentre in caso di esito negativo si interrompe l'iter di estensione.

In caso di esito positivo, verrà riemesso il Certificato di Conformità con il nuovo campo di applicazione esteso, mantenendo la data di scadenza originale.

Nessuna modifica del campo di applicazione della Certificazione potrà essere discussa in sede di Audit, se l'Organizzazione non ha preventivamente informato per iscritto Kiwa Cermet e in assenza di accettazione da parte di Kiwa Cermet.

## **6.2 Riduzione del campo di applicazione**

La riduzione può riferirsi al campo di applicazione e/o ai siti oggetto di certificazione.

Kiwa Cermet provvede alla riduzione del campo di applicazione della certificazione esistente, nel caso in cui alcune parti vengano riscontrate non più conformi ai requisiti, o l'Organizzazione abbia mancato in modo persistente o grave di soddisfare i requisiti relativamente ad alcune parti del campo di applicazione della certificazione o su richiesta dell'Organizzazione.

La riduzione di siti o di parte del campo di applicazione non è ammissibile per le certificazioni rilasciate nello schema di certificazione di Sistemi di Gestione per la Sicurezza e Salute sul Lavoro.

La riduzione di siti o di parte del campo di applicazione per le certificazioni di Sistemi di Gestione Ambientale può essere attuata solo se in conformità alle regole per l'accreditamento (riportate nei documenti ufficiali dell'ente di accreditamento).

La riduzione può anche essere proposta dal Responsabile del Gruppo di Audit durante un Audit di sorveglianza / rinnovo e riportata sul rapporto di Audit.

Le riduzioni, scaturite da richieste delle Organizzazioni o da iniziative di Kiwa Cermet, possono riguardare anche l'interruzione di una parte delle attività citate nello scopo, per un periodo dell'ordine di un anno, o la chiusura di siti fissi.

A seguito di riduzione verrà riemesso il Certificato di Conformità, con il nuovo campo di applicazione ridotto, mantenendo la data di scadenza originale, inoltre l'Organizzazione dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione, al nuovo campo di applicazione ridotto.

Kiwa Cermet comunicherà il provvedimento di riduzione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

## **7. AUDIT STRAORDINARI**

### **7.1 Audit supplementari**

Kiwa Cermet si riserva il diritto di effettuare Audit supplementari per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o per richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione e comunicate preventivamente all'Organizzazione.

Audit supplementari potranno inoltre essere stabiliti da Kiwa Cermet per approfondire eventuali situazioni critiche (vedi § 10.2).

Tali eventuali Audit supplementari, a carico dell'Organizzazione, non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

### **7.2 Audit con breve preavviso o non annunciati**

Kiwa Cermet si riserva il diritto di effettuare Audit con breve preavviso (5 giorni lavorativi dalla data stabilita per l'audit) o non annunciati, in seguito a segnalazioni, reclami o mancata notifica di modifiche che presentino un'importanza e una significatività tali da suscitare seri dubbi sulla non rispondenza del Sistema di Gestione ai requisiti di sistema e/o al presente regolamento.

Tali Audit, a carico dell'Organizzazione cliente, non sostituiscono e non modificano l'iter e le frequenze degli Audit di sorveglianza periodica.

Visto il preavviso minimo o il mancato preavviso (nel caso degli audit non annunciati) e l'impossibilità da parte dell'Organizzazione di ricusare gli ispettori incaricati da Kiwa Cermet, massima attenzione sarà prestata nella selezione del gruppo di Audit.

Nel caso di audit non annunciati, il Responsabile del gruppo di audit illustrerà il piano di dettaglio dell'audit all'Organizzazione e ne concorderà i dettagli all'inizio dell'audit.

In caso di mancata disponibilità da parte dell'Organizzazione alla effettuazione di tali audit, Kiwa Cermet si riserva il diritto di sospendere o di revocare (nei casi ritenuti più gravi) la certificazione rilasciata.

## **8. SOSPENSIONE E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

### **8.1 Sospensione della Certificazione**

La Certificazione può essere sospesa per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

Salvo casi particolari (stabiliti comunque da Kiwa Cermet) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione.

Durante il periodo di sospensione l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet, del certificato e viene cancellata dagli elenchi delle Organizzazioni certificate. Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di audit) saranno stabilite da Kiwa Cermet in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e in base alla durata della sospensione.

Qualora l'Organizzazione cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Cermet per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

Kiwa Cermet si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

### **8.2 Revoca della certificazione**

La Certificazione può essere revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Cermet.

A seguito di revoca della certificazione, l'Organizzazione cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet e viene cancellata dall'albo delle Organizzazioni certificate.

Kiwa Cermet comunicherà il provvedimento di revoca agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

*Le revoche delle certificazioni riferite alla norma ISO 9001, relative al settore IAF 28, saranno comunicate all'Autorità competente e all'Organismo di Accreditamento Accredia, tramite le modalità previste dall'Organismo di accreditamento di concerto con l'Autorità.*

## **9. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ**

Il cliente con Sistema di Gestione certificato da Kiwa Cermet, può utilizzare il Marchio di Certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato).

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate.

Il marchio di certificazione è presentato in una delle due versioni nelle figure 1 o 2. La versione di figura 2 può essere utilizzata solo per le certificazioni sottoposte al controllo dell'Organismo di Accreditamento Accredia.

I due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditamento (OdA) e marchio Kiwa Cermet, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata e nella posizione indicata in figura 2.

L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi.

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09 (consultabile o scaricabile dal sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it)), per quanto non specificato nel presente documento o nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, o in caso di conflitto con gli stessi, il RG 09 ha la prevalenza.



Fig. 1

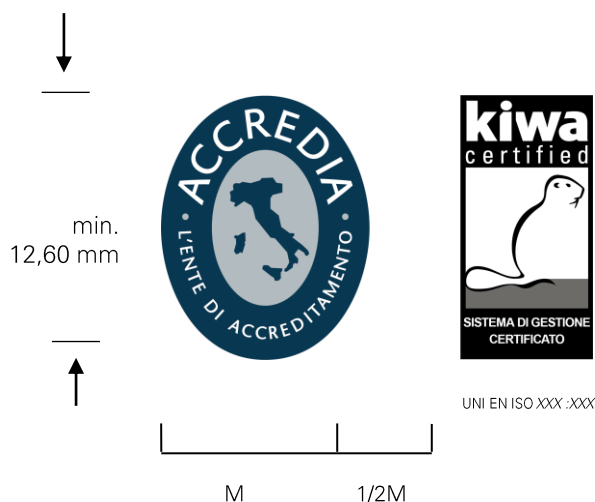


Fig. 2

Il marchio di certificazione Kiwa Cermet:

- a. Deve essere riportato unitamente al logo e/o nome dell'Organizzazione certificata;
- b. Deve essere riportato unitamente alla norma, citata con l'anno di edizione. Il cliente può utilizzare il marchio Kiwa Cermet in riferimento a una o più norme contemporaneamente, purché il Sistema di Gestione del cliente, sia certificato da Kiwa Cermet in riferimento a tutte le norme citate;
- c. Deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- d. Deve essere utilizzato con i colori della fig.1; in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 300);
- e. Deve essere utilizzato in maniera tale che sia visibile per intero e non solo una parte del pittogramma. Non sono consentite eventuali o ulteriori aggiunte ai pittogrammi riportati in figura.
- f. Deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione del Sistema di Gestione possa essere attribuita a requisiti differenti da quelli per i quali è stata rilasciata; ad esempio la certificazione del sistema di gestione non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di prodotto, pertanto il marchio non può essere applicato sui prodotti o sul loro imballaggio; Ogni eventuale dichiarazione apposta sull'imballaggio<sup>5</sup> di un prodotto o all'interno delle informazioni di accompagnamento al prodotto<sup>6</sup>, relativa al fatto che il cliente possiede un sistema di gestione certificato, non deve essere utilizzata in modo che la certificazione di sistema di gestione sia confusa con una certificazione di prodotto. L'eventuale dichiarazione apposta sull'imballo o che accompagna il prodotto, relativa al possesso della certificazione di sistema di gestione, deve quindi contenere i seguenti riferimenti:
  - Identificazione (per esempio marchio o nome) del cliente certificato;
  - Identificazione di Kiwa Cermet Italia;
  - Tipologia di sistema di gestione (per esempio qualità, ambiente) e la norma applicabile;
 es. "L'Organizzazione XXXX ha un Sistema di Gestione per la Qualità Certificato da Kiwa Cermet Italia S.p.A. secondo la norma XXXX : XXXX".
- g. Può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri iscritti nel marchio stesso; nel caso di utilizzo del marchio combinato devono essere rispettate le dimensioni riportate in figura 2;

<sup>5</sup> È considerato imballaggio ciò che può essere rimosso senza che il prodotto venga disintegrato o danneggiato.

<sup>6</sup> Sono considerate informazioni di accompagnamento ciò che è disponibile separatamente ovvero facilmente separabile. Le etichette di tipo o targhe di identificazione sono considerate parte del prodotto.

- h. Può essere applicato sui sistemi di trasporto/movimentazione dei prodotti purché abbinato al logo/nome dell'Organizzazione certificata; nel caso di utilizzo del marchio combinato (fig.2) deve essere aggiunta in abbinamento al marchio una dizione del tipo "Organizzazione con Sistema di Gestione XXX (al posto delle X specificare il tipo di sistema di gestione) Certificato da Kiwa Cermet Italia secondo la norma XXXX : XXXX" (o simile) al posto delle X va indicata la norma di riferimento con l'anno di edizione;
- i. Può essere utilizzato sui biglietti da visita del personale dell'Organizzazione certificata, ma tassativamente senza il marchio dell'Organismo di Accreditamento;
- j. Non può essere riportato dai laboratori di taratura e prova sui propri certificati/rapporti di prova.

Le prescrizioni sopraindicate si applicano anche nel caso in cui si faccia uso di marchi trasferibili (ad es. adesivi). Il cliente deve informare il personale che può far uso del marchio, delle sopraindicate prescrizioni. È possibile la riproduzione (anche a colori) dei certificati di conformità rilasciati da Kiwa Cermet, purché riproducano integralmente l'originale.

L'utilizzo difforme o ingannevole del marchio e del certificato, così come l'abuso degli stessi, costituiscono comportamenti vietati, i quali generano le responsabilità previste dalla legge e dal contratto. Nelle citate ipotesi di utilizzo difforme e/o di abuso, Kiwa Cermet potrà contestare al Cliente gli inadempimenti e pretendere dal Cliente l'immediata esecuzione di azioni correttive per il ripristino della legalità violata.

## 10. COMUNICAZIONI A KIWA CERMET

### 10.1 Modifiche al Sistema di Gestione

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente Kiwa Cermet per iscritto nel caso di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, compreso il/i sito/i, la documentazione descrittiva del Sistema di Gestione, modifiche significative dei prodotti/processi/servizi e/o del numero di personale coinvolto.

A fronte di tali modifiche Kiwa Cermet valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

### 10.2 Segnalazioni di Situazioni Critiche

L'Organizzazione certificata o in corso di certificazione, deve informare tempestivamente Kiwa Cermet di qualsiasi evento o situazione critica che possa mettere a rischio la conformità del sistema di gestione, come ad esempio: procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, gravi infortuni (per la certificazione di sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro), eventi eccezionali, non conformità legislative, correlati al sistema di gestione o non conformità valutate gravi che mettono a rischio la garanzia di conformità del sistema di gestione.

Per i sistemi di gestione anticorruzione, si dovrà fornire tempestivamente a Kiwa Cermet informazione dettagliata di qualsiasi evento relativo a fenomeni di corruzione che possa aver coinvolto l'Organizzazione e/ o una o più delle proprie Risorse Umane, le conseguenti azioni adottate per il contenimento degli effetti di tale evento, l'analisi delle cause radice e le relative azioni correttive. In questi casi, Kiwa Cermet si riserva di valutare se dare notizia al mercato del fatto che tale Organizzazione è "soggetta a valutazione per gli specifici eventi" (fatti salvi gli obblighi di legge e dei mercati regolamentati).

Per tutte le segnalazioni sopra citate l'Organizzazione deve fornire a Kiwa Cermet precise indicazioni e documentazione circa le conseguenti azioni adottate per il contenimento degli effetti di tale evento, l'analisi delle cause radice e le relative azioni correttive.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

## 11 TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI RILASCIATE DA ALTRI ORGANISMI

Kiwa Cermet riconosce la validità dei certificati rilasciati da altri Organismi di Certificazione accreditati da enti riconosciuti e facenti parte del Mutuo Riconoscimento (IAF MLA Multi Lateral Agreement).

Il trasferimento della certificazione avviene a seguito di richiesta esplicita dell'Organizzazione e prevede almeno la verifica di:

- Motivazioni che hanno portato alla richiesta di trasferimento;

- Rapporti di audit precedenti dell'Organismo di Certificazione uscente (verifica assenza di NC maggiori, assenza di audit supplementari da sostenere);
- Stato di validità del certificato a cui si deve subentrare;
- Sussistenza di eventuali reclami in corso e loro gestione;
- Eventuali contenziosi legali con la P.A., denunce giudiziarie (afferenti i sistemi gestionali), azioni legali in corso.

Il trasferimento dovrà prevedere sempre l'esame della documentazione dell'Organizzazione; il relativo Audit di sorveglianza / rinnovo, in funzione della fase di subentro, può anche essere eseguito successivamente, rispettando la data della visita programmata dall'Organismo di Certificazione precedente.

Il trasferimento è soggetto alla Decisione di Certificazione come per i rilasci iniziali e, in caso di esito positivo, verrà riemesso il Certificato di Conformità mantenendo la storicità e scadenza del Certificato originale dell'Organismo di Certificazione uscente.

Non sussistendo i requisiti sopra indicati, la richiesta deve essere trattata come nuova certificazione.

## 12 RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

### 12.1 Reclami

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa Cermet.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.

Kiwa Cermet provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Kiwa Cermet stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

### 12.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Cermet (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito [www.kiwa.it](http://www.kiwa.it).

### 12.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

## 13 FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal contratto con l'Organizzazione Cliente, dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In particolare, per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenzato e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività

prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei *Termini e Condizioni Generali*.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Cermet provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

#### **14. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO**

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.