

**REGOLAMENTO GENERALE**  
**PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI**  
**GESTIONE PER LA QUALITA'**

10	03/14	Trasferimento dei riferimenti alla certificazione ISO TS 16949 in apposito specifico regolamento	E.Bestetti	M. La Ciacera
9	09/13	Par. 5.2	E.Bestetti	M. La Ciacera
8	04/12	1, 4.2, 5.5, 5.7, 6.2.1, 18	S.Pizio	M. La Ciacera
7	01/10	2, 5.5.3, 6.2.1, 7, 8, 15, 17	S.Pizio	G.Vidotto
6	07/08	4.2, 5.3, 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4, 5.7, 6, 7, 9.2, 9.3	S.Pizio	G.Vidotto
5	06/07	Indice, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 12, 14, 16, 17, 18, 19	S.Pizio	G.Vidotto
4	03/05	Revisione generale	S.Pizio	G.Vidotto
3	03/02	Revisione generale	C. Liguori	G. Vidotto
2	03/01	Revisione generale	C. Liguori	G. Vidotto
1	11/97	3.2, 5.1, 5.5, 5.9, 6.2, 6.3.4, 6.5, 7.1.5, 8.1	G. Omiccioli	C. Venosta
-	06/91	Nuova edizione	G. Omiccioli	C. Venosta
<b>ED.</b>	<b>DATA</b>	<b>VARIAZIONI</b>	<b>VERIFICA RD</b>	<b>APPROVAZIONE DIRETTORE</b>

**INDICE**

Articolo 1 – Introduzione

Articolo 2 – Scopo e campo di applicazione

Articolo 3 – Definizioni

Articolo 4 – Organi di Gestione

4.1 Comitato di Certificazione

4.2 Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI)

4.3 Collegio dei Proviviri

Articolo 5 – Certificazione dei Sistema di Gestione per la Qualità

5.1 Generalità

5.2 Presentazione della domanda

5.3. Visita preliminare

5.4 Istruzione della domanda

5.5. Gestione della verifica ispettiva

5.6 Doveri della organizzazione

5.7 Rilascio del certificato

Articolo 6 – Mantenimento della certificazione

6.1 Condizioni generali

6.2 Attività di sorveglianza

6.3. Rinnovo triennale

6.4 Modifica/estensione della certificazione

Articolo 7 – Organizzazioni multisito

Articolo 8 – Trasferimento di certificati accreditati

8.1 Modalità di trasferimento

8.2 Pianificazione delle sorveglianze

Articolo 9 – Richiamo, sospensione e revoca

9.1 Richiamo scritto

9.2 Sospensione

9.3 Revoca

Articolo 10 – Rinuncia

Articolo 11 – Utilizzo della certificazione e dei marchi

Articolo 12 – Pubblicazioni

Articolo 13 – Modifiche alla normativa o al Regolamento Generale

Articolo 14 – Tariffe

Articolo 15 – Riservatezza e trattamento dei dati

Articolo 16 – Responsabilità

Articolo 17 – Reclami

Articolo 18 – Ricorsi e contenziosi

Articolo 19 – Azioni Giudiziarie

**ARTICOLO 1 - INTRODUZIONE**

La società Istituto Italiano dei Plastici S.r.l. (in seguito I.I.P. S.r.l.), costituita in data 26/07/2000, è la società operativa dell'associazione Istituto Italiano dei Plastici che ne detiene per intero il capitale.

All'associazione, Ente privato senza fini di lucro, competono compiti di promozione della qualità in tutti i suoi aspetti ed essendo proprietaria dell'I.I.P. S.r.l., ne determina le linee operative.

All'I.I.P. S.r.l., che è dotato di tutte le risorse necessarie in termini finanziari, di personale e di attrezzature per le attività di prova, compete la gestione delle attività di certificazione di sistemi di gestione aziendale; di conformità di prodotto; di attività di ispezione di progetti, processi e prodotti; di attività di prova su materiali e manufatti. Le attività dell'associazione e dell'I.I.P. S.r.l. sono definite dai rispettivi Statuti.

L'I.I.P. S.r.l. elabora appositi Regolamenti Generali integrati, ove necessario, da Regole particolari per definire rapporti trasparenti, esaustivi e di reciproca fiducia con le Organizzazioni interessate alla Certificazione.

L'I.I.P. S.r.l. si impegna a non svolgere né direttamente né indirettamente attività di consulenza nei settori di certificazione di sua competenza.

Per consulenza si intendono le attività concernenti:

- La progettazione, realizzazione e manutenzione di sistemi di gestione, incluse le attività di formazione specificatamente rivolte ad una determinata organizzazione e finalizzate alla implementazione del sistema stesso;
- La progettazione, costruzione, commercializzazione e assistenza relativamente a prodotti/servizi.

I.I.P. S.r.l. applica le condizioni di accesso alla certificazione in modo non discriminatorio. I servizi sono accessibili a tutte le Organizzazioni che ne fanno domanda e che si impegnano contrattualmente ad osservare i requisiti del Regolamento. Non vengono adottate condizioni indebite di carattere finanziario o di altra natura. L'accesso alla certificazione non viene condizionato alla appartenenza a particolari associazioni o gruppi.

**ARTICOLO 2 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Lo scopo della certificazione di conformità dei sistemi di gestione per la qualità delle Organizzazioni è di dare, attraverso una verifica iniziale e successiva sorveglianza, un'assicurazione indipendente, con un adeguato livello di fiducia, che l'Organizzazione operi in conformità alle norme tecniche di riferimento aventi per oggetto i Sistemi di Gestione per la Qualità ed alle prescrizioni di I.I.P. S.r.l.

L'attività di certificazione si prefigge lo scopo ultimo di fornire al mercato una ragionevole fiducia che l'Organizzazione, mediante la corretta attuazione e l'efficace applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità ed il processo di miglioramento continuo, è in grado di soddisfare sistematicamente ai requisiti concordati per ogni prodotto o servizio richiesto e rientrante nelle attività oggetto di certificazione.

L'Organizzazione si impegna a conformare ed a mantenere conforme i propri prodotti e/o servizi a tutti i requisiti di legge e di natura cogente (quali Direttive, Leggi, Regolamenti) applicabili. Essa è responsabile della corretta ed esaustiva applicazione dei requisiti di legge.

La certificazione riguarda solo la conformità del sistema di gestione dell'Organizzazione alla norma di riferimento e non costituisce pertanto un attestato del rispetto dei predetti requisiti cogenti.

L'Organizzazione rimane pertanto l'unica responsabile dell'osservanza delle disposizioni legislative in vigore relative all'Organizzazione stessa e/o ai prodotti/servizi erogati, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte di I.I.P. S.r.l.

La certificazione non solleva l'organizzazione da tutte le responsabilità derivanti dalle sue inadempienze nei riguardi degli obblighi contratti con i propri clienti.

Il presente Regolamento definisce i rapporti fra l'Istituto Italiano dei Plastici S.r.l. e le Organizzazioni che intendono ottenere e mantenere la certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità secondo le seguenti normative applicabili:

- ISO 9001
- Le specifiche tecniche del settore automobilistico - ISO TS 16949

Il presente documento si deve intendere integrato dai seguenti documenti nelle edizioni in validità:

- Regolamento Accredia per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione nella sua edizione corrente
- Regolamento Accredia per l'utilizzo del Marchio di accreditamento da parte degli Organismi di certificazione nella sua edizione corrente
- Per la certificazione secondo ISO 9001, si applica la specifica Accredia "Criteri per un approccio efficace ed omogeneo alle valutazioni di conformità alla norma ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità - requisiti"
- Per la certificazione secondo ISO 9001 nel settore EA 28 (imprese di costruzione ed installazione) si applicano le *Regole particolari di IIP Srl per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità nel settore EA 28* che contengono prescrizioni specifiche per detto settore come previsto dal Regolamento Accredia RT 05
- Per la certificazione secondo ISO TS 16949 si applicano la *Regole particolari la la certificazione dei SGQ nel settore automotive in accordo a ISO TS 16949*, che contengono prescrizioni specifiche per detta certificazione in accordo alle regole definite del documento " Schema di Certificazione ISO TS 16949 - Regole per ottenere il riconoscimento IATF" .

Per quanto concerne la certificazione secondo UNI EN ISO 9001, il presente Regolamento si applica per le attività di certificazione dei Sistemi di Gestione per la Qualità sia svolte nei settori sotto accreditamento Accredia, che in settori non accreditati Accredia. Per un riscontro oggettivo dei settori accreditati Accredia, è possibile consultare direttamente il sito [www.accredia.it](http://www.accredia.it).

### ARTICOLO 3 - DEFINIZIONI

Per gli scopi del presente Regolamento si assumono le seguenti definizioni:

□ **non conformità maggiore:**

1. totale inadempienza o grave non rispondenza ad un requisito della norma (un certo numero di non conformità minori a fronte di un requisito può rappresentare una non conformità maggiore)
2. qualsiasi mancata ottemperanza che possa impedire al sistema di raggiungere i propri obiettivi.
3. qualsiasi mancata ottemperanza in grado di determinare una probabile non conformità nelle caratteristiche di qualità del prodotto compresi i requisiti legali.
4. qualsiasi mancata ottemperanza verificata su documentazione oggettiva che possa essere causa di mancato funzionamento del Sistema o ridotta garanzia circa la qualità dei processi o dei prodotti sotto controllo.

□ **non conformità minore:**

mancata ottemperanza ad un requisito della norma verificata su documentazione oggettiva, tale da non determinare un mancato funzionamento del Sistema o una riduzione della sua capacità di garantire processi e prodotti sotto controllo.

□ **raccomandazione:**

Opportunità di miglioramento nella applicazione del Sistema di Gestione. Non necessita di azione correttiva da inviare ad I.I.P. S.r.l.

Per gli altri termini si richiamano le definizioni riportate nelle norme UNI EN ISO 9000, UNI CEI EN 45020 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000.

### ARTICOLO 4 - ORGANI DI GESTIONE

Lo Schema di Certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità, definito da I.I.P. S.r.l. prevede il coinvolgimento dei seguenti organi di gestione :

#### **4.1 Comitato di Certificazione**

Il Comitato di Certificazione, quale organo tecnico, accerta che sussistano le condizioni tecniche prescritte per il rilascio, il mantenimento, l'estensione, la riduzione, la modifica, la sospensione o la revoca della certificazione, deliberando in merito.

Sulla base di tali accertamenti la Direzione dell'I.I.P. S.r.l. provvede a prendere le decisioni del caso tra cui, in primo luogo, l'emissione dei certificati di conformità.

#### **4.2 Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità (CSI)**

Il CSI è composto da soggetti indipendenti (non direttamente coinvolti nell'attività di produzione e/o commercializzazione di manufatti oggetto di certificazione) che assicurano la rappresentatività delle parti interessate alla certificazione; ha il compito di garantire ogni aspetto connesso alla competenza, alla rigorosità, all'indipendenza ed alla imparzialità dell'attività di certificazione.

#### **4.3 Collegio dei Probiviri**

Il Collegio dei Probiviri esamina i ricorsi effettuati dalle organizzazioni richiedenti la certificazione e certificate avverso le decisioni dell'I.I.P. S.r.l.

### **ARTICOLO 5 - CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

#### **5.1 Generalità**

L'organizzazione richiedente la certificazione deve disporre di un Sistema di Gestione per la Qualità adeguato alla attività oggetto di certificazione, documentato ed applicato, in conformità alla norma di riferimento.

In particolare, per ottenere la certificazione deve essere operante in modo da:

- avere definito gli obiettivi ed i processi necessari ad ottenere risultati in accordo con i requisiti del cliente e le politiche aziendali
- avere sviluppato tali processi
- avere effettuato controlli e misure dei processi e dei prodotti rispetto agli obiettivi ed ai requisiti definiti per il prodotto/servizio forniti
- avere messo in atto azioni per rilevare la soddisfazione dei clienti
- avere messo in atto azioni per il miglioramento continuo

Prima della verifica ispettiva di valutazione del Sistema di Gestione per la Qualità è richiesto alla organizzazione di aver attuato almeno un ciclo completo di verifiche ispettive interne ed un riesame da parte della direzione.

#### **5.2 Presentazione della domanda**

L'organizzazione richiedente compila ed invia ad I.I.P. S.r.l. l'apposito questionario informativo fornito da I.I.P. S.r.l. Sulla base dei dati in esso contenuti, I.I.P. S.r.l. invia alla organizzazione (unitamente alla modulistica per la presentazione della domanda) una offerta specifica e completa di tutte le informazioni relative alla attività ed ai costi sulla base delle tariffe in vigore in cui sono esplicitati gli elementi che concorrono alla loro definizione (*vedi art .14*). L'offerta suddetta viene emessa a cura dell'Ufficio Commerciale di I.I.P. S.r.l. in seguito a specifico riesame dei requisiti ed in osservanza delle regole esistenti.

L'organizzazione che desidera ottenere la certificazione deve presentare formale domanda di certificazione. In particolare, devono essere inviati

- modulo di domanda
- questionario informativo compilato (se modificato rispetto a quello già inviato in sede di richiesta di offerta)

- ❑ certificato dal quale risulti la sua iscrizione ad una Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura Italiana o documento equivalente;
- ❑ ordine datato, timbrato e firmato e copia della offerta firmata per accettazione

L'invio della domanda di certificazione comporta l'accettazione del presente Regolamento e dei documenti in esso richiamati.

### **5.3 Visita preliminare**

Su richiesta della organizzazione può essere effettuata una (e una sola) visita preliminare di un giorno/uomo presso l'organizzazione stessa, indipendentemente dal fatto che abbia o meno presentato domanda di certificazione.

Tale visita può essere tuttavia effettuata esclusivamente prima dell'eventuale avvio dell'iter di certificazione e non ne condiziona i risultati.

La data è concordata con l'organizzazione.

Lo scopo della visita è quello di consentire all'organizzazione di comprendere il proprio livello di preparazione, individuando le eventuali carenze da colmare, senza per questo fornire indicazioni su come realizzare il Sistema.

Nel contempo la visita può consentire ad I.I.P. S.r.l. di comprendere meglio la natura delle attività dell'organizzazione, l'applicabilità eventuale di requisiti normativi/legislativi relativa ai prodotti/servizi dell'organizzazione, la correttezza delle eventuali esclusioni di requisiti normativi, il tipo di esperienza richiesta al gruppo di verifica che dovrà effettuare la visita di valutazione.

Al termine della visita preliminare viene rilasciato un rapporto che non contiene non conformità rispetto ai requisiti della norma di riferimento, ma solo indicazioni sul livello di conformità alla norma di riferimento.

### **5.4 Istruzione della domanda**

Al ricevimento della domanda I.I.P. S.r.l. provvede all'esame preliminare della documentazione presentata e, qualora essa risulti completa ed esauriente, procede a stipulare il contratto per la certificazione che regola i rapporti tra I.I.P. S.r.l. ed organizzazione.

L'iter di certificazione viene avviato formalmente con la stipula del contratto suddetto.

### **5.5 Gestione della Verifica Ispettiva**

#### **5.5.1 Documentazione del Sistema di Gestione**

L'organizzazione deve disporre di un SGQ documentato secondo i requisiti della UNI EN ISO 9001 ed in particolare deve disporre di un Manuale Qualità che descriva il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, ne definisca lo scopo ed il campo di applicazione, descriva i principali processi e le loro interazioni e contenga o richiami le procedure documentate.

L'organizzazione deve indicare e motivare chiaramente nel proprio Manuale ogni requisito della norma di riferimento ritenuto non applicabile al proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

A tal proposito, con riferimento alla norma UNI EN ISO 9001, le esclusioni ammesse sono le seguenti:

- a) esclusioni di alcune linee di prodotto e/o servizi
- b) esclusioni di requisiti di cui al cap. 7 della norma, purché tali esclusioni non influenzino la capacità della organizzazione di fornire prodotti rispondenti ai requisiti del cliente ed ai requisiti cogenti applicabili.

#### **5.5.2 Composizione del gruppo di verifica**

I.I.P. S.r.l. provvede alla nomina dei componenti del gruppo di verifica ispettiva.

Il Gruppo di verifica può comprendere esperti tecnici, osservatori o valutatori in addestramento.

I nominativi dei componenti il Gruppo di Verifica Ispettiva vengono comunicati preventivamente alla organizzazione che ha la facoltà di ricusare la designazione qualora vi fossero documentati conflitti di interesse o altre ragioni che possano costituire ostacolo al corretto svolgimento della verifica, giustificandone, per iscritto, i motivi.

L'organizzazione deve consentire l'accesso alla/e propria/e sede/i degli ispettori Accredia, o di altri organismi di accreditamento in accompagnamento ai valutatori di I.I.P. S.r.l., pena la mancata concessione della certificazione o la sospensione/revoca della certificazione concessa.

L'organizzazione deve inoltre consentire l'accesso alle proprie sedi di personale incaricato da I.I.P. S.r.l. per attività di monitoraggio periodico sui propri valutatori.

### **5.5.3 Gestione della verifica ispettiva di fase 1**

Il Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva comunica alla organizzazione il piano della verifica ispettiva di fase 1 con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo sulla data fissata per la verifica.

La verifica ispettiva di fase 1 viene eseguita per:

- verificare l'adeguatezza della documentazione del Sistema di Gestione, la corretta definizione del campo di applicazione del Sistema di Gestione nonché il rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito ed ottenere le opportune informazioni dal personale dell'organizzazione per poter definire il grado di preparazione per la Fase 2;
- riesaminare la comprensione dei requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del Sistema di Gestione;
- riesaminare l'assegnazione di risorse per la Fase 2 e concordare col cliente i dettagli della Fase 2;
- valutare se gli audit interni ed il riesame della direzione siano pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del Sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per la Fase 2;
- definire, a buon esito e sulla base degli elementi raccolti nella verifica di fase 1, il piano di fase 2.

Al termine della verifica ispettiva il GVI rilascia un rapporto che contiene le risultanze della verifica, inclusa l'identificazione di aree che potrebbero essere oggetto di Non Conformità in fase 2, che sono da ritenersi confermate salvo comunicazione contraria di I.I.P. S.r.l. entro 10 giorni dalla data della visita.

In ogni caso non è possibile procedere con la fase 2 qualora:

- la documentazione del Sistema risulti non conforme
- non siano stati pianificati ed eseguiti gli audit interni ed il riesame della direzione
- non risultino correttamente definiti i processi ed i relativi indicatori
- gli indicatori associati alle prestazioni chiave non siano monitorati da almeno 3 mesi.

L'intervallo temporale tra la verifica di fase 1 e la verifica di fase 2 non può essere superiore a 6 mesi. Trascorso tale periodo, I.I.P. S.r.l. si riserva di chiudere la pratica di certificazione. L'Organizzazione che intenda proseguire l'iter di certificazione dovrà presentare una nuova domanda e ripetere l'iter certificativo.

In alcuni casi, regolamentati da procedure interne, I.I.P. S.r.l. si riserva di procedere immediatamente all'esecuzione della fase 2; l'organizzazione tuttavia viene preliminarmente informata della possibilità che la fase 2 non venga effettuata immediatamente a seguito della fase 1 qualora questa non producesse esiti soddisfacenti.

### **5.5.4 Gestione della verifica ispettiva di fase 2**

Il Responsabile del Gruppo di Verifica Ispettiva comunica alla organizzazione il piano della verifica ispettiva di valutazione con almeno 10 giorni lavorativi di anticipo sulla data fissata per la verifica.

All'inizio della verifica ispettiva, il Gruppo di verifica programma un incontro con la direzione dell'organizzazione al fine di:

- arrivare ad una buona comprensione della procedura di valutazione;
- stabilire un canale ufficiale per le comunicazioni tra i valutatori e la direzione;

- chiarire eventuali aspetti non compresi a fondo e stabilire un clima di fiducia reciproca.

La verifica ispettiva di fase 2 comporta una valutazione completa della conformità del Sistema di Gestione per la Qualità alle prescrizioni della norma di riferimento.

Viene inizialmente esaminata la attuazione delle eventuali criticità rilevate in fase 1. A buon esito di tale verifica si procede con la verifica ispettiva di fase 2 che comporta una valutazione completa della conformità del Sistema di Gestione per la Qualità alle prescrizioni della norma di riferimento.

La verifica di Fase 2 riguarda almeno i seguenti elementi:

1. le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
2. il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione/il rapporto e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle previsioni della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo);
3. il sistema di gestione del cliente e le prestazioni con riferimento alla conformità legislativa;
4. la tenuta sotto controllo dei processi del cliente;
5. gli audit interni e il riesame da parte della direzione;
6. la responsabilità della direzione per le politiche del cliente;
7. i collegamenti fra i requisiti normativi, la politica, gli obiettivi ed i traguardi delle prestazioni (coerentemente alle previsioni della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo), tutti i requisiti legali applicabili, le responsabilità, la competenza del personale, le attività, le procedure, i dati di prestazioni e le risultanze e le conclusioni degli audit interni.

Al termine della verifica ispettiva il GVI compila un rapporto che contiene le risultanze della verifica espresse mediante non conformità maggiori, non conformità minori, raccomandazioni che sono da ritenersi confermate salvo comunicazione contraria di I.I.P. S.r.l. entro 10 giorni dalla data della visita.

L'Organizzazione è tenuta a predisporre per tutte le non conformità (maggiori e minori) una correzione immediata, analizzare le cause delle non conformità segnalate e proporre ad I.I.P. S.r.l. le necessarie azioni correttive ed i relativi tempi di attuazione. Tali proposte si intendono accettate qualora entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, I.I.P. S.r.l. non invii all'Organizzazione comunicazioni contrarie.

I.I.P. S.r.l. verificherà nel corso della prima verifica di sorveglianza le azioni correttive previste per le non conformità minori. In caso di non conformità maggiori il processo di certificazione viene sospeso fino alla verifica del superamento delle stesse. Tale verifica, che a seconda della tipologia delle non conformità, potrà essere effettuata su base documentale (eventuale) o mediante verifica ispettiva supplementare presso il sito, dovrà avvenire entro tre mesi dal termine della fase 2. Tuttavia a fronte di situazioni in cui tale obiettivo non possa essere raggiunto dietro espressa e motivata richiesta dell'organizzazione, il Comitato di Certificazione di I.I.P. S.r.l. può consentire un rinvio massimo di tre mesi.

### **5.6. Doveri della organizzazione**

Qualora alle verifiche ispettive sia presente un consulente della organizzazione, questi deve rigorosamente attenersi al ruolo di osservatore.

L'organizzazione si impegna a garantire l'accesso dei valutatori incaricati da I.I.P. S.r.l. e dell'ente di accreditamento ai propri locali ed alle informazioni, nel rispetto delle condizioni di sicurezza, ad offrire loro piena collaborazione ed a mettere a disposizione del gruppo di verifica ispettiva i documenti necessari per lo svolgimento dell'audit (documenti di pianificazione e registrazione gestiti nell'ambito del Sistema).



## **5.7 Rilascio del certificato**

Sulla base del rapporto completo della verifica ispettiva, di ogni altra informazione pertinente (es. informazioni di dominio pubblico, commenti sul rapporto di audit da parte del cliente) e delle eventuali azioni correttive dalla organizzazione e, nel caso di non conformità maggiori, delle evidenze della attuazione delle azioni correttive relative, il Comitato di Certificazione di I.I.P. S.r.l. delibera sul rilascio della certificazione. Qualora subentrino differenze di giudizio tra il rapporto del Gruppo di Verifica ispettiva ed il Comitato, queste vengono comunicate per iscritto alla organizzazione indicandone le motivazioni e le condizioni per riavviare l'iter di certificazione.

Quando, dopo delibera positiva del Comitato di Certificazione, la certificazione viene rilasciata, I.I.P. S.r.l. invia all'organizzazione il certificato di conformità, in unica copia. Quest'ultimo precisa i processi e/o servizi per i quali vale la certificazione, le eventuali esclusioni di requisiti, e gli indirizzi delle unità operative e degli uffici ove si svolgono le attività connesse con l'oggetto della certificazione.

Il certificato ha la validità di 3 anni a partire dalla data della delibera ed è soggetto a sorveglianza periodica con frequenza almeno annuale. Viene rinnovato con le modalità descritte al successivo paragrafo 6.3.

Sulla base di accordi di mutuo riconoscimento, viene inoltre rilasciato il certificato IQNet che ha validità nei paesi del network IQNet (per i paesi che aderiscono alla rete IQNet vedere il sito [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)).

Con il certificato viene inviato alla organizzazione il programma triennale di sorveglianza che indica la pianificazione temporale delle verifiche ispettive periodiche di mantenimento della certificazione.

## **ARTICOLO 6 - MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE**

### **6.1 Condizioni generali**

L'organizzazione si impegna a mantenere il proprio Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della normativa di riferimento.

Per il mantenimento della certificazione, valgono le condizioni di seguito precisate.

Una copia controllata del Manuale della Qualità deve essere tenuta a disposizione di I.I.P. S.r.l. presso l'organizzazione.

Ogni cambiamento significativo nel campo di applicazione della certificazione, concernente l'organizzazione aziendale o le procedure gestionali deve essere tempestivamente comunicato ad I.I.P. S.r.l. In ogni caso, in occasione delle verifiche ispettive di mantenimento I.I.P. S.r.l. verifica gli eventuali cambiamenti relativi ai processi ed alla struttura organizzativa; in particolare viene rilevato di anno in anno il numero di addetti della Organizzazione al fine di valutare il permanere delle condizioni contrattuali in essere.

In relazione al tipo di modifiche introdotte I.I.P. S.r.l. si riserva di effettuare una verifica ispettiva speciale per valutare l'influenza delle variazioni sul Sistema.

L'organizzazione certificata si impegna a:

-comunicare tempestivamente ad I.I.P. S.r.l. tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo, nonché eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc., relative alla produzione erogazione di prodotti / servizi connessi alla certificazione;

-comunicare immediatamente ad I.I.P. S.r.l. eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti imposti dalla Legge;

-mantenere informato I.I.P. S.r.l. sugli sviluppi dei suddetti procedimenti.

In relazione a quanto sopra, I.I.P. S.r.l. potrà eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive speciali ed, eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione cautelativa e/o revoca della certificazione rilasciata, in base alla reale non conformità accertata a carico del sistema di gestione dell'Organizzazione.

L'organizzazione certificata si impegna inoltre:

- a tenere un registro di tutti i reclami ricevuti e delle relative azioni correttive intraprese e mettere tali registrazioni a disposizione di I.I.P. S.r.l.;

- ad effettuare con frequenza almeno annuale un ciclo completo di verifiche ispettive interne ed un riesame della direzione;
- a comunicare, su richiesta di I.I.P. S.r.l., l'aggiornamento del proprio organico in termini di numero di addetti, ai fini della eventuale adeguamento della attività di sorveglianza;
- a garantire l'accesso alla propria sede ed ai propri siti dei valutatori incaricati da I.I.P. S.r.l. ai luoghi di produzione e l'assistenza necessaria da parte del personale responsabile.

## **6.2 Attività di sorveglianza**

### **6.2.1 Verifiche di mantenimento**

I.I.P. S.r.l. effettua una attività di sorveglianza periodica mediante verifiche ispettive dirette sul Sistema di Gestione per la Qualità della organizzazione. Il calendario delle verifiche ispettive viene inviato all'organizzazione contestualmente al certificato. Nel corso del triennio è verificato almeno una volta ogni processo individuato dalla organizzazione ed ogni requisito della norma di riferimento.

Nel corso di ogni verifica di sorveglianza vengono verificati i seguenti requisiti normativi: riesame della direzione, verifiche ispettive interne, azioni correttive e preventive, gestione dei reclami dei clienti, azioni correttive delle non conformità rilevate nel corso delle verifiche precedenti risultati conseguiti rispetto ad obiettivi di miglioramento continuo, modifiche intervenute nei processi della organizzazione e nella documentazione del Sistema, utilizzo del marchio.

Il piano triennale prevede, di norma, due sorveglianze ed una verifica di riesame completa del sistema (rinnovo della certificazione). La prima verifica di sorveglianza viene effettuata a 9 mesi dalla data di emissione del certificato e deve essere comunque effettuata entro 12 mesi dalla verifica ispettiva di certificazione di fase 2.

La frequenza delle verifiche successive è annuale.

Qualora il Comitato di Certificazione, pur concedendo la certificazione, richieda una prima verifica anticipata, al fine di appurare il consolidamento di aspetti deboli del Sistema emersi in fase di valutazione, tale verifica si deve ritenere non compresa nel piano e quindi deve essere considerata come verifica supplementare (vedi 6.2.2).

La frequenza e la tempistica delle verifiche ispettive potrà essere modificata da I.I.P. S.r.l. sulla base dei risultati delle verifiche periodiche. In ogni caso la periodicità delle verifiche non potrà essere superiore a 12 mesi.

Le verifiche devono essere effettuate nei mesi indicati nel piano. Richieste di spostamenti, solo per sorveglianze successive alla prima dopo la certificazione, da parte dell'organizzazione dovranno essere presentate per iscritto esponendone le motivazioni, almeno 2 mesi prima del mese previsto, ed in ogni caso tali scostamenti non possono essere normalmente superiori a +/- 1 mese rispetto a quanto contenuto nel piano. Richieste di scostamenti maggiori di un mese saranno valutate dal Comitato di Certificazione di I.I.P. S.r.l.

Le date esatte delle verifiche (giorno), all'interno del mese previsto, vengono concordate con adeguato anticipo ed ufficialmente confermate alla organizzazione.

Una volta definita la data e comunicata ufficialmente dal RGVI alla organizzazione, con il piano di verifica, è consentita la variazione di tale data solo a seguito di eventi di carattere eccezionale, motivati per iscritto dalla organizzazione ed accettati da I.I.P. S.r.l., purchè l'organizzazione ne faccia richiesta con un preavviso di almeno 5 gg lavorativi sulla data fissata.

In caso di impossibilità di effettuazione delle verifiche nei tempi stabiliti, I.I.P. S.r.l. si riserva la facoltà di sospendere la certificazione, con le modalità indicate nell' articolo 9.2

In riferimento alla composizione del gruppo di verifica ispettiva di I.I.P. S.r.l. ed ai doveri della organizzazione, vale quanto riportato nei precedenti articoli 5.5.2 e 5.6.

Al termine della verifica viene rilasciato un rapporto che contiene le risultanze della verifica espresse mediante non conformità maggiori, non conformità minori, raccomandazioni che sono da ritenersi confermate salvo comunicazione contraria di I.I.P. S.r.l. entro 10 giorni dalla data della visita.

In presenza di non conformità maggiori e minori, l'Organizzazione è tenuta predisporre una correzione immediata, analizzare le cause delle non conformità segnalate e proporre ad I.I.P. S.r.l. le necessarie azioni correttive ed i relativi tempi di attuazione. In presenza di non conformità maggiori l'attuazione delle azioni correttive deve potere essere verificata entro i tempi stabiliti da I.I.P. S.r.l. in relazione alla importanza delle non conformità stesse. Tale verifica dovrà avvenire entro tre mesi dal termine della visita di sorveglianza, salvo diverse necessità della Organizzazione valutate e accettate dal Comitato di Certificazione di I.I.P. S.r.l. A seconda della tipologia delle non conformità tale verifica potrà essere effettuata su base documentale (eventuale) o mediante una verifica ispettiva supplementare presso il sito della organizzazione a cura del RGVI o altro componente del gruppo di verifica. La mancata risoluzione delle non conformità maggiori nei tempi prescritti, è causa di presentazione della proposta di sospensione al Comitato di Certificazione (vedi art. 9.2).

Le non conformità minori devono essere rimosse mediante adeguate correzioni ed azioni correttive il cui risultato sarà verificato da I.I.P. S.r.l. nel corso della successiva verifica. Qualora nel corso della verifica ispettiva successiva si accerti che l'organizzazione non abbia efficacemente attuato azioni correttive delle non conformità minori formalizzate nella visita precedente, si procede come descritto in precedenza nel caso di non conformità maggiori.

Il Comitato di Certificazione ha facoltà di richiedere ulteriori chiarimenti, adeguamenti e/o integrazioni documentali qualora ritenga che il piano proposto dalla organizzazione non sia soddisfacente; ha inoltre facoltà di modificare in base alle evidenze ricevute la classificazione delle non conformità.

Il rapporto di verifica può contenere anche eventuali raccomandazioni, che devono essere intese come opportunità di miglioramento nella applicazione del Sistema di Gestione. Non trattandosi di Non Conformità, non necessitano di azioni correttive da inviare ad I.I.P. S.r.l.

### **6.2.2 Verifiche speciali**

Premesso che costituisce un tipo di audit speciale la verifica supplementare di cui ai par. 5.5.4 e 6.2.1, disposta a seguito di esiti insoddisfacenti di Verifiche Ispettive, verifiche speciali (non comprese cioè nelle giornate previste nel piano triennale di sorveglianza comunicato da I.I.P. S.r.l. all'atto della certificazione) possono essere altresì disposte da I.I.P. S.r.l. nei seguenti casi:

- reclami o segnalazioni da parte di parti interessate ritenute significative in relazione alla non adeguatezza del sistema;
- modifiche significative del sistema;

Tali verifiche, che possono essere effettuate anche con breve preavviso (minimo di 5 giorni lavorativi) e non sono in nessun caso sostitutive delle verifiche indicate nel piano triennale, vengono addebitate alla organizzazione in base agli accordi definiti con l'Ufficio Commerciale I.I.P. S.r.l. all'atto della domanda di Certificazione, fatta eccezione per le verifiche svolte a seguito di reclami/segnalazioni risultati infondati.

### **6.3 Rinnovo triennale**

Il rinnovo viene effettuato in corrispondenza della data indicata nel piano triennale di sorveglianza entro la data di scadenza del certificato e di triennio in triennio successivo.

Prima della verifica di rinnovo viene richiesta alla organizzazione la compilazione di un questionario informativo per la conferma dei dati relativi alla struttura organizzativa, al fine di confermare o riesaminare la tempistica della verifica.

Il rinnovo triennale comporta il riesame completo della documentazione prima della verifica presso la sede dell'organizzazione.

I.I.P. S.r.l. può disporre una verifica di fase 1 nei casi in cui siano intervenute modifiche significative nel sistema o modifiche sostanziali alla legislazione applicabile.

In riferimento alla composizione del gruppo di verifica ispettiva di I.I.P. S.r.l. ed i doveri della organizzazione, vale quanto riportato nei precedenti articoli 5.5.2 e 5.6.

Il Comitato di Certificazione delibera circa il rinnovo della certificazione con modalità analoghe a quelle descritte per la certificazione iniziale.

L'iter di rinnovo della certificazione deve concludersi prima della data di scadenza della certificazione, che non può essere prorogata.

Per tale motivo la verifica di rinnovo deve avvenire in tempo utile per permettere l'approvazione da parte di I.I.P. S.r.l. della proposta di rinnovo e la conseguente emissione del certificato entro la data di scadenza.

Qualora l'Organizzazione non ottenga la riemissione del certificato entro i termini di scadenza, la relativa certificazione deve ritenersi scaduta a partire dal giorno successivo alla data di scadenza.

L'Organizzazione che, dopo la data di scadenza del certificato, intenda nuovamente accedere alla certificazione, deve presentare una nuova domanda seguendo, di regola, l'intero iter previsto per la certificazione iniziale.

In presenza di non conformità maggiori o di altri rilievi, la cui numerosità a giudizio del gruppo di audit sia tale da pregiudicare il corretto funzionamento del Sistema, l'Organizzazione deve necessariamente applicare, in modo efficace, i relativi trattamenti e azioni correttive prima della data di scadenza del certificato di conformità.

Ciò implica che l'Organizzazione deve effettuare la verifica supplementare per la verifica della chiusura di tali non conformità in tempo utile per la successiva emissione del certificato.

I tempi entro i quali l'Organizzazione deve effettuare la verifica supplementare sono comunicati all'Organizzazione mediante comunicazione scritta da I.I.P. S.r.l.

L'audit supplementare può essere effettuato sul sito o su base documentale in base alla tipologia delle azioni correttive da verificare a giudizio del Gruppo di Verifica.

Tutte le spese relative ad eventuali verifiche supplementari conseguenti a carenze del Sistema di Gestione sono da considerarsi a carico dell'Organizzazione.

#### **6.4 Modifica/estensione della certificazione**

L'organizzazione in possesso della certificazione può richiedere una modifica o estensione dello scopo della certificazione della stessa presentando richiesta formale ad I.I.P. S.r.l., che si riserva di esaminare caso per caso le richieste e di decidere le modalità di valutazione ai fini del rilascio del nuovo certificato.

### **ARTICOLO 7 - ORGANIZZAZIONI MULTISITO**

Nel caso di organizzazioni operanti su più siti produttivi, è possibile applicare il campionamento dei siti per le verifiche ispettive a condizione che le organizzazioni abbiano una sola direzione centrale identificata nella quale le attività aziendali vengono pianificate, controllate, gestite ed una rete di unità operative nelle quali tali attività vengono svolte parzialmente.

Non è necessario che l'organizzazione abbia un'unica entità legale (stessa ragione sociale), ma tutti i siti devono avere un legame legale o contrattuale con la Sede Centrale dell'organizzazione ed essere soggetto ad un Sistema di Gestione comune, che è stato stabilito, attuato e reso disponibile a tutte le sedi ed è sottoposto a sorveglianza continua da parte della sede centrale. Questo implica che l'ufficio centrale ha il diritto di porre in essere azioni correttive, se necessario, in qualsiasi unità periferica. Quando applicabile questo dovrebbe essere stabilito e reso evidente nel contratto fra sede centrale ed uffici periferici.

Oltre a quanto già detto sopra è necessario che:

- l'attività oggetto della certificazione sia simile in tutti i siti
- esista una sede centrale che gestisca il Sistema di gestione almeno in relazione alle seguenti attività:
  - riesame del sistema da parte della Direzione
  - pianificazione/esecuzione delle verifiche ispettive interne e valutazione dei relativi risultati

- attuazione e valutazione della efficacia delle azioni correttive e preventive
- registrazione dei reclami e modalità di esame e di gestione delle azioni conseguenti
- rilevazione continua del grado di soddisfazione dei clienti
- controllo della documentazione

Prima della verifica di valutazione l'organizzazione è tenuta ad effettuare almeno una verifica ispettiva interna ad ogni sito.

Per ogni non conformità rilevata in un sito, l'organizzazione deve valutare se la stessa è estesa anche ad altri siti e nel caso deve estendere le azioni correttive agli altri siti.

Sulla base delle informazioni fornite, I.I.P. S.r.l. stabilisce il piano di campionamento sia per la visita iniziale di valutazione che per le verifiche di sorveglianza periodiche e lo comunica alla organizzazione in sede di offerta. Il metodo di campionamento utilizzato prende in considerazione tutti i processi ed i turni di lavoro.

**Criterio del campionamento delle unità operative** Premesso che l'unità centrale viene verificata sempre, salvo il verificarsi di circostanze particolari (es.: modifiche della struttura societaria, reclami, etc....), il campione è scelto in base ai criteri esposti di seguito:

**Audit iniziale:** la dimensione del campione è la radice quadrata delle sedi/siti periferici ( $y=\sqrt{x}$ ), arrotondata all'intero superiore

**Audit di sorveglianza:** la dimensione del campione annuale è la radice quadrata delle sedi/siti periferici corretta con un coefficiente 0,6 ( $y=0,6\sqrt{x}$ ), arrotondata all'intero superiore

**Rinnovo:** la dimensione del campione è la stessa dell'audit iniziale. Tuttavia su sistemi gestione che hanno dato prova di efficacia nel periodo dei tre anni precedenti (es. assenza di non conformità), il campionamento potrebbe essere ridotto da un fattore 0,8 es.  $y=0,8\sqrt{x}$  arrotondato all'intero superiore.

Viene messo un solo certificato con la denominazione (ragione sociale) e l'indirizzo della sede centrale dell'organizzazione. E' prevista l'emissione un elenco di tutti i siti/sedi ai quali si riferisce il certificato o sul certificato stesso o su un allegato o in altro modo, citato comunque sul certificato.

La certificazione sarà sospesa e/o revocata nella sua totalità se la sede centrale o qualsiasi altro sito/sede non risulti conforme ai criteri necessari per il mantenimento della validità del certificato.

Tutte le unità operative saranno verificate almeno una volta nel triennio di certificazione.

## **ARTICOLO 8 - TRASFERIMENTO DI CERTIFICATI ACCREDITATI**

### **8.1 Modalità di trasferimento**

Qualora un'organizzazione già certificata da un organismo accreditato da un Ente che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento EA/IAF, presenti domanda di certificazione, I.I.P. S.r.l. effettua un riesame della certificazione del potenziale cliente che viene condotto mediante un riesame della documentazione include, normalmente, una verifica presso l'organizzazione: tale verifica viene comunque condotta qualora IIP Srl non abbia alcun tipo di contatto con l'organismo di certificazione uscente.

Tale riesame comprende i seguenti aspetti:

1. la conferma che le attività dell'organizzazione certificata ricadano all'interno dello scopo di accreditamento
2. le motivazioni della richiesta di trasferimento
3. la verifica della validità del certificato in relazione alla autenticità, permanere dello scopo e delle attività coperte dal Sistema di Gestione. IIP S.r.l., ove possibile, chiederà informazioni all'organismo uscente, in relazione allo stato di validità del certificato ed allo stato delle eventuali non conformità da questi rilasciate.
4. l'esame dei rapporti di tutte le verifiche ispettive condotte dall'organismo uscente, dalla certificazione o dall'ultimo rinnovo.
5. i reclami ricevuti e le azioni intraprese
6. la verifica della fase nel corrente ciclo di certificazione (sorveglianza n°/rinnovo)

7. qualsiasi corrente rapporto dell'organizzazione con gli enti competenti in relazione al rispetto di eventuali requisiti cogenti.

Il trasferimento dei certificati da un altro organismo di certificazione accreditato da un Ente che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento EA/IAF, è possibile purchè l'organizzazione non abbia il certificato sospeso o ritirato dall'OdC cedente. Oltre alle verifiche di cui sopra da parte di IIP S.r.l., l'organizzazione dovrà fornire, sotto la propria responsabilità, dichiarazione che attesti la validità del certificato specificando che esso non è viziato da sospensioni o ritirato per qualsivoglia motivo.

A buon esito delle attività sopra riportate viene presentata la proposta di certificazione al Comitato di Certificazione, che delibera secondo le modalità definite al precedente art. 5.7.

## **8.2 Pianificazione delle sorveglianze**

Il trasferimento di certificati può essere attuato in qualunque momento del triennio certificativo (sia in fase di sorveglianza che di rinnovo).

Per la pianificazione delle verifiche viene mantenuta la pianificazione già stabilita dall'organismo che ha emesso la precedente certificazione. Dopo il rinnovo, I.I.P. S.r.l., deciderà per la pianificazione del triennio successivo.

## **ARTICOLO 9 – RICHIAMO, SOSPENSIONE E REVOCA**

### **9.1 Richiamo scritto**

Qualora nel corso delle verifiche ispettive si rilevino non conformità tali da costituire carenze significative rispetto ai requisiti normativi, viene formalizzato un richiamo scritto alla organizzazione nel quale si richiedono azioni correttive da attuare entro un periodo di tempo definito, pena la adozione del provvedimento di sospensione della certificazione.

### **9.2 Sospensione**

La certificazione può essere sospesa, con delibera del Comitato di Certificazione, nei seguenti casi:

- ❑ gravi e/o ripetute violazioni del presente Regolamento o del contratto
- ❑ rilievo di non conformità maggiori non risolte dall'Organizzazione nei tempi stabiliti da I.I.P. S.r.l. e/o mancata adozione di azioni correttive nei tempi concordati (vedi articolo 6.2.1)
- ❑ mancato rispetto delle condizioni economiche previste dal contratto, in particolare nel caso di mancati pagamenti relativi ad attività di certificazione già effettuate
- ❑ modifiche apportate dall'organizzazione al proprio sistema di gestione non accettate da I.I.P. S.r.l.
- ❑ rifiuto o ostacolo alle visite periodiche di sorveglianza nei tempi stabiliti (vedi articolo 6.2.1)
- ❑ uso scorretto del marchio e/o della certificazione
- ❑ mancata disponibilità da parte dell'organizzazione all'effettuazione delle verifiche, alla presenza di valutatori osservatori degli Enti di accreditamento.

Inoltre I.I.P. S.r.l. può sospendere immediatamente la certificazione, su delibera del Comitato di Certificazione, in caso di non conformità rilevate nel corso delle attività di controllo, tali da compromettere la conformità del prodotto/servizio ai requisiti specificati dal cliente, con particolare riferimento ai requisiti critici/importanti, a partire da quelli dovuti alle normative di legge applicabili.

L'organizzazione ha la possibilità, nel caso di comprovate motivazioni tecniche ed organizzative, di richiedere la sospensione per un periodo non eccedente i sei mesi, oltre il quale la certificazione viene revocata.

La sospensione è notificata per iscritto con lettera raccomandata alla organizzazione, precisando le condizioni per il ripristino della certificazione ed il termine entro il quale esse devono essere attuate, in ogni caso entro sei mesi dalla data della notifica della sospensione.

Nel periodo di sospensione l'organizzazione non può in alcun modo fare uso del Marchio e del relativo Certificato di conformità.

Tutte le spese relative alle verifiche aggiuntive, necessarie come conseguenza delle inadempienze riscontrate, sono a carico dell'organizzazione. I diritti annui per il mantenimento della certificazione sono dovuti anche nel periodo di sospensione.

Il ripristino della certificazione sarà subordinato all'accertamento della eliminazione delle cause che ne avevano determinato la sospensione stessa.

Esso sarà notificato per iscritto alla organizzazione con lettera raccomandata R.R. e reso pubblicamente noto da I.I.P. S.r.l. (art.12).

Il mancato soddisfacimento entro il termine prescritto delle condizioni per il ripristino della certificazione causa la revoca del Certificato.

### **9.3 Revoca**

La revoca potrà essere decisa, con delibera del Comitato di Certificazione, nei seguenti casi:

- ❑ mancato soddisfacimento entro il termine prescritto delle condizioni per il ripristino della certificazione a seguito di sospensione
- ❑ fallimento della organizzazione
- ❑ mancato svolgimento dei processi relativi alla fornitura del prodotto o del servizio oggetto della certificazione per un tempo superiore a un anno
- ❑ mancato adeguamento alle modifiche della normativa di riferimento o al presente Regolamento nei tempi prescritti (vedi art. 13).

L'avvenuta revoca sarà notificata per iscritto da I.I.P. S.r.l. con lettera raccomandata alla organizzazione.

La revoca comporta l'annullamento della certificazione con decorrenza immediata dal ricevimento da parte della organizzazione della comunicazione inviata da I.I.P. S.r.l.

La revoca verrà resa pubblicamente nota da I.I.P. S.r.l. (art.12).

Con la revoca l'organizzazione è tenuta a cessare immediatamente ogni e qualsiasi riferimento ed utilizzo della certificazione stessa ed a restituire il certificato di conformità entro 15 giorni dalla comunicazione di revoca da parte di I.I.P. S.r.l. ed a non utilizzarne copie o riproduzioni.

Inoltre a seguito della revoca il nominativo della organizzazione viene eliminato dall'elenco di cui al successivo art.12

Qualora l'organizzazione intenda nuovamente accedere alla certificazione, dovrà presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter descritto nel precedente art.5. La nuova domanda non potrà essere presentata prima di sei mesi dalla data di revoca.

## **ARTICOLO 10 - RINUNCIA**

L'organizzazione che per qualsiasi motivo intenda rinunciare alla certificazione deve darne comunicazione scritta ad I.I.P. S.r.l. mediante lettera raccomandata R.R.

I.I.P. S.r.l. comunicherà per iscritto alla organizzazione l'accettazione della rinuncia, l'annullamento della certificazione, e la decorrenza della rinuncia e contestualmente invierà la relativa comunicazione all'organismo di accreditamento.

In particolare qualora l'organizzazione certificata intenda rinunciare alla certificazione prima dell'audit di rinnovo triennale tale situazione viene comunicata da I.I.P. S.r.l. all'organismo di accreditamento, il quale provvederà a fornire le disposizioni del caso, quali, ad esempio: l'obbligo di procedere ad audit di terza sorveglianza con un tempo pari ad un terzo del tempo speso nell'audit di prima certificazione o l'obbligo di revoca immediata della certificazione nel caso in cui l'organizzazione non intenda sottoporsi a detto audit.

Fino alla decorrenza l'organizzazione ed I.I.P. S.r.l. si impegnano a rispettare le regole del presente regolamento relative al mantenimento della certificazione.

La rinuncia non comporta diritto a chiedere il rimborso della quota di mantenimento per l'anno in corso. Con la rinuncia l'organizzazione non può in alcun modo utilizzare ulteriormente i marchi di certificazione. Si impegna inoltre a restituire il certificato originale ad I.I.P. S.r.l. ed a non utilizzarne copie o riproduzioni.

Inoltre a seguito della rinuncia il nominativo della organizzazione viene eliminato dall'elenco di cui al successivo art.12.

Qualora, a seguito della rinuncia, l'organizzazione intenda nuovamente accedere alla certificazione, dovrà presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter descritto nel precedente art. 5.

#### **ARTICOLO 11 - UTILIZZO DELLA CERTIFICAZIONE E DEI MARCHI**

Le organizzazioni in possesso di certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità possono utilizzare i relativi marchi nel rispetto del "Regolamento per l'uso dei marchi di certificazione dei sistemi di gestione", disponibile nella versione aggiornata sul sito internet di I.I.P. S.r.l. ([www.iip.it](http://www.iip.it))

A questo fine I.I.P. S.r.l. attua controlli continui sul corretto uso dei marchi. Nel caso di violazioni alle prescrizioni del suddetto Regolamento per l'uso dei Contrassegni, sono previsti i provvedimenti indicati nell'art. 9, la richiesta di distruzione del materiale tecnico e pubblicitario contenente riferimenti alla certificazione ed ai relativi marchi. I.I.P. S.r.l. si riserva inoltre di intraprendere tutte le misure atte a farne cessare l'utilizzo scorretto ed a tutelare, anche tramite pubblicazioni i suoi interessi lesi.

L'organizzazione inoltre si impegna a non effettuare dichiarazioni non corrette o tali da portare discredito all'I.I.P. S.r.l.

#### **ARTICOLO 12 - PUBBLICAZIONI**

I.I.P. S.r.l. emette e tiene aggiornato sul sito internet l'elenco delle organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione.

I dati contenuti nell'elenco sono forniti da I.I.P. S.r.l. anche agli organismi di accreditamento ed alla Federazione di organismi di certificazione CISQ di cui I.I.P. S.r.l. fa parte.

I provvedimenti sanzionatori di sospensione e revoca saranno pubblicati in apposita sezione del sito [www.iip.it](http://www.iip.it). Altresì con il medesimo strumento viene pubblicata la reintegrazione in certificazione delle Organizzazioni oggetto di provvedimenti di sospensione.

#### **ARTICOLO 13 - MODIFICHE ALLA NORMATIVA O AL REGOLAMENTO GENERALE**

In caso di modifiche alla normativa di riferimento o al presente Regolamento Generale, I.I.P. S.r.l. ne dà comunicazione alla organizzazione esplicitando le azioni che questa deve attuare per conformarsi alle modifiche intervenute ed i relativi tempi di entrata in vigore del nuovo Regolamento.

In caso di mancato adeguamento nei termini prescritti, la certificazione viene revocata dall'I.I.P. S.r.l. in conformità a quanto sancito all'art.9 del presente Regolamento.

L'organizzazione ha la facoltà di non accettare le modifiche, rinunciando alla certificazione (vedi art. 10), dandone comunicazione scritta ad I.I.P. S.r.l. entro 1 mese dal ricevimento della comunicazione. In caso contrario il nuovo Regolamento si intende tacitamente approvato. In caso di rinuncia a seguito di modifiche al Regolamento, l'Organizzazione ha diritto al rimborso parziale della quota annuale di mantenimento della certificazione.

Il Regolamento è a disposizione degli interessati sul sito internet [www.iip.it](http://www.iip.it). In ogni caso è possibile richiederne una copia cartacea.

#### **ARTICOLO 14 -TARIFFE**



Le tariffe sono stabilite in base ai criteri approvati dal Comitato per la salvaguardia dell'imparzialità di I.I.P. S.r.l.

Sulla base di tali criteri alla organizzazione richiedente la certificazione viene formalizzata una offerta che indica i costi da sostenere da parte della organizzazione e le relative modalità di pagamento, sia per la fase di certificazione che per la fase di mantenimento e rinnovo della certificazione.

L'offerta è formulata in base ai dati forniti dalla organizzazione in sede di richiesta e può variare qualora intervengano cambiamenti significativi degli stessi, in osservanza delle prescrizioni contenute nelle guide di riferimento per l'accreditamento degli organismi di certificazione.

L'organizzazione si impegna a corrispondere all'I.I.P. S.r.l. gli importi stabiliti nel contratto per il rilascio ed il mantenimento, secondo le tariffe in vigore.

Nel caso di variazioni del tariffario, queste sono notificate per iscritto alle organizzazioni interessate, indicandone la relativa decorrenza.

L'organizzazione ha la facoltà di non accettare le modifiche, rinunciando alla certificazione (vedi art. 10), dandone comunicazione scritta ad I.I.P. S.r.l. entro 1 mese dal ricevimento della comunicazione.

#### **ARTICOLO 15 - RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI**

Tutto il personale dipendente dell'I.I.P. S.r.l., il personale addetto alle verifiche ispettive, ed in generale tutto il personale coinvolto nel processo di certificazione e nelle successive attività descritte nel presente Regolamento sono impegnati a non comunicare a terzi, senza il consenso della organizzazione interessata, fatti salvo gli obblighi di Legge, i risultati delle verifiche ispettive e i dati, le nozioni e le informazioni in genere attinenti all'attività industriale e commerciale della organizzazione, di cui siano venuti a conoscenza nell'espletamento delle loro funzioni.

Tutte le informazioni sono gestite in accordo ai requisiti del D.Lgs. 196/2003 e successivi aggiornamenti nonché in accordo con i requisiti di accreditamento in conformità alla UNI CEI EN ISO/IEC 17021.

Il presente impegno non si applica:

- a) a dati o informazioni già noti a terzi o precedentemente resi pubblici o pubblicati senza responsabilità da parte di I.I.P. S.r.l.;
- b) a dati o informazioni che I.I.P. S.r.l. abbia ricevuto da terzi, che ne possono liberamente disporre;
- c) a dati o informazioni la cui rivelazione sia prescritta da leggi e regolamenti;
- d) alla comunicazione a terzi, ai sensi degli art. 9 e 10, dei provvedimenti di rinuncia, sospensione e revoca della certificazione.

#### **ARTICOLO 16 - RESPONSABILITA'**

L'Organizzazione si impegna a garantire la completezza e veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione dei valutatori di I.I.P. S.r.l.

L'organizzazione è e rimane in ogni caso l'unico responsabile sia nei confronti dei propri clienti che nei confronti di terzi per tutto quanto attiene all'espletamento delle sue attività ed ai beni e/o servizi prodotti e/o forniti, alle loro caratteristiche o requisiti ed alla rispondenza di tali prodotti e/o servizi a tutte le disposizioni normative, di legge e/o regolamentari comunque applicabili.

#### **ARTICOLO 17 - RECLAMI**

I reclami sulla attività operativa di I.I.P. S.r.l. devono essere formalizzati per iscritto ad I.I.P. S.r.l., che provvederà a una prima risposta al reclamante di presa in carico del reclamo entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento.

Nel caso il reclamo venga inoltrato ad I.I.P. S.r.l. da parte di clienti di una organizzazione certificata da I.I.P. S.r.l., in relazione a carenze nell'applicazione del Sistema di Gestione dell'organizzazione medesima, I.I.P. S.r.l.:

- ne informa l'Organizzazione certificata entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento
- procede alle opportune verifiche, compresa l'eventuale effettuazione di verifiche ispettive straordinarie presso l'organizzazione certificata (vedi art. 6.2.2)
- al termine del processo di gestione del reclamo, informa il reclamante della avvenuta attuazione di tutte le azioni di propria competenza e, ove possibile, comunica, anche a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.

## **ARTICOLO 18 – RICORSI E CONTENZIOSI**

Spetta al Collegio dei Probiviri la risoluzione di controversie di qualunque natura insorte tra organizzazione, richiedente o certificata, e I.I.P. S.r.l., in particolare quelle afferenti all'indipendenza e all'imparzialità delle attività di certificazione effettuate da I.I.P. S.r.l., alla mancata concessione, sospensione, revoca della certificazione ovvero all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del contratto.

L'organizzazione interessata a ricorrere, entro il termine perentorio di 10 giorni dal ricevimento della decisione che intende impugnare, provvede alla richiesta di composizione del Collegio arbitrale. Tale richiesta deve essere fatta tramite raccomandata A.R., da indirizzarsi a I.I.P. S.r.l. che dovrà provvedere a sua volta all'inoltro della stessa ai componenti del Collegio dei Probiviri entro i 5 giorni successivi al ricevimento della comunicazione pervenuta dall'organizzazione.

I.I.P. S.r.l. invia una conferma di ricevuta del ricorso entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione dell'organizzazione nella quale devono essere elencati i nominativi dei Probiviri eletti dall'Assemblea di I.I.P. S.r.l.

Entro 5 giorni successivi alla comunicazione di I.I.P. S.r.l. le parti devono provvedere alla nomina di un Probiviro di loro fiducia, scelto tra i Probiviri eletti dall'Assemblea. In caso di indisponibilità di un Probiviro la parte che lo ha prescelto dovrà provvedere a nominarne un altro entro 5 giorni dalla comunicazione con cui è informato di tale indisponibilità.

Il Presidente del predetto Collegio è scelto, di comune accordo, dai due Probiviri nominati dalle parti tra i Probiviri nominati dall'Assemblea. In caso di dissenso, la nomina sarà tempestivamente richiesta dai due Probiviri già nominati al Presidente del Tribunale di Milano, che provvederà alla scelta, sempre tra i Probiviri eletti dall'Assemblea.

Il Presidente del collegio arbitrale ed i singoli Probiviri sono tenuti a dichiarare per iscritto che non ricorre alcuna fattispecie di incompatibilità previste dagli artt. 51 e 52 del Codice di procedura civile.

Il Collegio arbitrale stabilisce, di volta in volta, le regole procedurali ed i mezzi istruttori da adottare per risolvere la controversia sotto giudizio.

Il Collegio arbitrale giudica secondo equità e le sue decisioni hanno natura di arbitrato irrituale.

Il lodo deve essere deliberato a maggioranza di voti entro 30 giorni dalla data in cui il Collegio si è costituito e ha avviato l'esame della controversia; tale termine è prorogabile fino ad un massimo di ulteriori 30 giorni.

Nel caso in cui la controversia richieda indagini di natura tecnica, i termini di cui sopra si intendono sospesi per il tempo necessario all'acquisizione dei dati.

Il lodo deve essere comunicato alle parti interessate entro 5 giorni dalla data della deliberazione.

La proposizione del ricorso al Collegio arbitrale ha effetto sospensivo del provvedimento impugnato fino alla decisione del Collegio.

Il lodo è inappellabile.

La carica di probiviro è a titolo gratuito: resta inteso che, nel caso in cui si costituisca il Collegio Arbitrale, a ciascuno dei componenti chiamati a farne parte, verrà corrisposto un compenso forfettario stabilito di anno in anno dall'Assemblea dei soci.

Le spese relative al ricorso sono a carico del ricorrente, salvo il caso di accoglimento.

**ARTICOLO 19 - AZIONI GIUDIZIARIE**

Oltre alle azioni previste dal presente Regolamento, ogni utilizzo abusivo del Marchio operato dalla organizzazione certificata o da terzi, darà diritto ad I.I.P. S.r.l. di intraprendere nell'ambito della legislazione vigente, tutte le azioni giudiziarie ritenute opportune.