



Regolamento per la certificazione dei Sistemi di Gestione

In vigore dal 03/07/2023



IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

Contenuto

CAPITOLO 1 - GENERALE	3
CAPITOLO 2 -NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI DI CERTIFICAZIONE	5
CAPITOLO 3 – PRE-AUDIT	7
CAPITOLO 4 - CERTIFICAZIONE INIZIALE	8
CAPITOLO 5 - MANTENIMENTO DELLA VALIDITÀ DEL CERTIFICATO	11
CAPITOLO 6-RICERTIFICAZIONE	12
CAPITOLO 7 - ESECUZIONE DEGLI AUDIT	13
CAPITOLO 8 - GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITÀ	18
CAPITOLO 9 - MODIFICA DELLA CERTIFICAZIONE E COMUNICAZIONE DELLE MODIFICHE.....	19
CAPITOLO 10 - REQUISITI SPECIALI PER LE ORGANIZZAZIONI MULTISITO	20
CAPITOLO 11 - TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI	22
CAPITOLO 12 - ESTENSIONE, RIDUZIONE, SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....	25
CAPITOLO 13 - RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE	27
CAPITOLO 14 - CONDIZIONI CONTRATTUALI, RECLAMIERICORSI	27

A large, semi-transparent watermark of the IWZ logo is positioned in the lower-left quadrant of the page. It consists of the letters 'IWZ' in a bold, grey, sans-serif font, with the red fan-like graphic element to its right.

CAPITOLO 1 - GENERALE

Il presente Regolamento descrive le procedure applicate da IWZ CERT per la certificazione dei Sistemi di Gestione e come le aziende possono richiedere di ottenere, conservare e utilizzare tale certificazione, nonché la sua eventuale sospensione e revoca.

Il presente regolamento è scaricabile dal sito www.iwzcert.it.

IWZ CERT rilascia la certificazione secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 alle organizzazioni il cui Sistema di Gestione è stato riconosciuto conforme a tutti i requisiti della norma di riferimento o del documento normativo. Per ogni norma relativa ad un Sistema di Gestione, IWZ CERT segue le direttive indicate all'interno della norma di riferimento e forma/informa i propri auditor attraverso istruzioni operative costantemente aggiornate.

La certificazione è aperta a tutte le organizzazioni e non dipende dal fatto che appartengano a un'associazione o a un gruppo. IWZ CERT applica i suoi tariffari di certificazione e garantisce equità e uniformità di applicazione. IWZ CERT ha il diritto di rifiutare le richieste di certificazione da parte di organizzazioni che sono state soggette a, o la cui produzione o attività sono state soggette a, restrizioni, sospensioni o prescrizione da parte di un'autorità pubblica.

Quando IWZ CERT rifiuta una domanda, i motivi devono essere comunicati al cliente.

Il certificato rilasciato da IWZ CERT riguarda esclusivamente una singola organizzazione, dove per organizzazione si intende un gruppo, una società, un'impresa, un ente o un'istituzione, o parti e combinazioni di essi, associate o meno, pubbliche o private, con una propria struttura funzionale e amministrativa. Per le organizzazioni con più di un'unità operativa, ogni unità operativa può essere definita come un'organizzazione.

La partecipazione degli osservatori (siano essi tecnici o membri dell'ente di accreditamento di riferimento) all'audit è concordata in anticipo tra IWZ CERT e l'organizzazione.

Al fine di verificare che le modalità di valutazione adottate da IWZ CERT siano conformi alle norme di riferimento, l'Organismo garante dei certificati rilasciati (Organismo di Accreditamento) può richiedere:

- la partecipazione dei suoi osservatori agli audit svolti dall'IWZ CERT,
- l'esecuzione di audit presso l'Organizzazione certificata, avvalendosi direttamente del proprio personale.

La partecipazione degli osservatori agli audit e/o qualsiasi audit effettuato direttamente avvalendosi del personale dell'Organismo di Accreditamento deve essere preventivamente concordata tra IWZ CERT e l'Organizzazione.

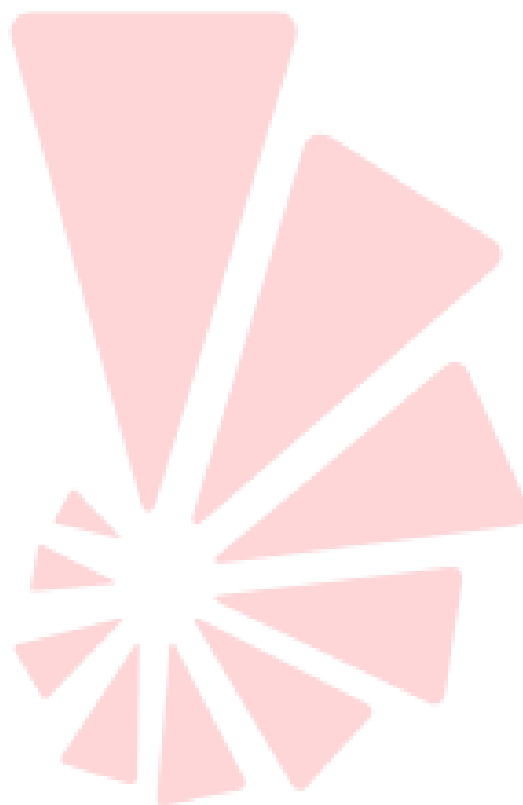
Se l'Organizzazione non concede la sua approvazione, la validità del certificato viene sospesa fino all'approvazione dell'audit, per un massimo di 3 mesi. Trascorsi i tre mesi, in assenza di un'approvazione di audit, il certificato sarà revocato.

Le modalità di audit adottate dagli Organismi di Accreditamento sono redatte in apposite norme e/o comunicazioni/circolari disponibili sui loro siti web.

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

L'Organizzazione mette a disposizione dell'Organismo di Accredimento la documentazione presa come riferimento da IWZ CERT durante gli audit precedenti.

La terminologia utilizzata nel presente Regolamento è conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020.

A large, semi-transparent watermark of the IWZ logo is centered on the page. It consists of the lowercase letters 'iwz' in a grey, sans-serif font, with a grey circle above the 'i'. To the right of the text is a large, semi-transparent version of the red fan-like graphic element.

CAPITOLO 2 -NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI DI CERTIFICAZIONE

Le organizzazioni che intendono ottenere la certificazione IWZ CERT per il proprio Sistema di Gestione devono innanzitutto e d'ora in poi soddisfare i requisiti della norma di riferimento o del documento normativo e quelli indicati nei paragrafi successivi del presente capitolo, unitamente agli eventuali elementi aggiuntivi indicati dagli organismi di accreditamento.

Durante le sue attività di accreditamento, infatti, IWZ CERT deve attenersi ad alcuni documenti di riferimento rilasciati dagli organismi di accreditamento. Questi documenti possono essere ottenuti da IWZ CERT o direttamente dagli organismi di accreditamento (consultando i loro siti Internet).

In particolare, per ottenere la certificazione del Sistema di Gestione, l'organizzazione deve:

- a) Aver istituito un Sistema di Gestione e mantenerlo attivo nel totale rispetto dei requisiti della norma di riferimento o del documento normativo. Il sistema di gestione è considerato pienamente operativo quando:
 - il sistema di audit interno è stato pienamente attuato e la sua efficacia può essere dimostrata;
 - almeno una revisione della direzione del sistema è stata effettuata e documentata;
 - gli obiettivi e i processi necessari per ottenere risultati sono stati sviluppati;
 - le attività di monitoraggio e le misurazioni sono state eseguite e registrate;
 - sono state implementate azioni per il miglioramento continuo.
- b) Aver preparato informazioni documentate:
 - richieste dalla norma di riferimento;
 - ritenute necessario dall'Organizzazione per garantire l'efficacia della gestione.

Tutte le informazioni ricevute dall'organizzazione del cliente sono trattate in maniera confidenziale, anche se IWZ CERT mira a evitare di portare via qualsiasi documento dal cliente e valutare l'intero sistema durante l'audit.

La conformità del Sistema di Gestione alla norma di riferimento viene verificata mediante un programma di audit comprendente:

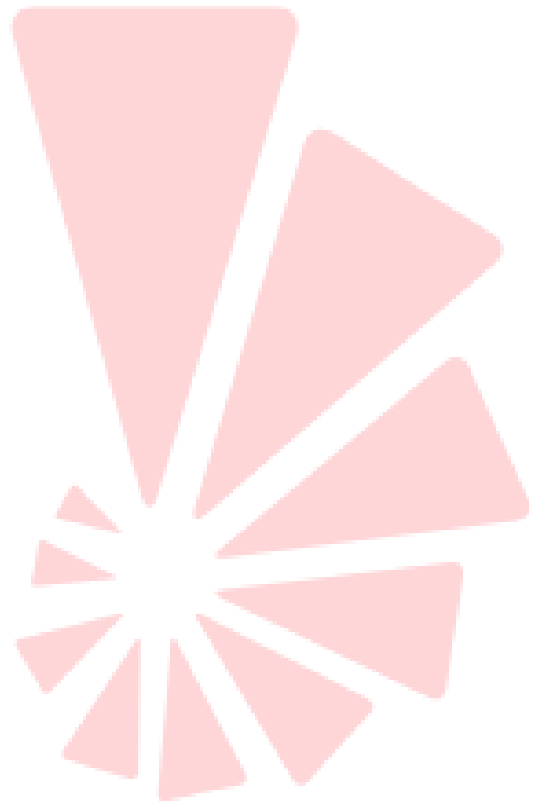
- un audit iniziale in due fasi (stage);
- un audit di sorveglianza nel primo anno;
- un audit di sorveglianza nel secondo anno;
- un audit di rinnovo della certificazione nel terzo anno.

Quando si stabilisce il programma di audit, vengono considerati i seguenti elementi:

- le dimensioni dell'organizzazione;
- l'ambito e la complessità del sistema di gestione;
- i prodotti e i processi;
- il livello di efficacia del sistema di gestione;

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

- i risultati degli audit precedenti;
- tutti i certificati già rilasciati al cliente o altri audit già eseguiti.

A large, semi-transparent watermark of the IWZ logo is centered on the page. It consists of a grey dot above the lowercase letters 'iwz' in a bold, sans-serif font, followed by a large, stylized red fan-like graphic.

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

CAPITOLO 3 – PRE-AUDIT

L'attività di pre-audit viene svolta a titolo oneroso prima della verifica di certificazione con l'obiettivo di individuare il livello di preparazione dell'organizzazione in relazione ai requisiti previsti dalla normativa di riferimento, tenuto conto del loro contesto aziendale. L'audit in questione avrà una durata massima di uno/due giorni-uomo, tale ispezione non porterà ad una riduzione riguardo al tempo di audit previsto per le attività ispettive relative alla certificazione essendo un'attività antecedente all'audit di certificazione.

L'audit di pre valutazione per le norme di certificazione implementate, deve essere eseguito tramite i propri valutatori, o da una figura competente, che abbia i requisiti minimi definiti dall'azienda, rispettando i principi di obbiettività, indipendenza e di valutazione basata sulle evidenze secondo la norma ISO 19011.

Il valutatore dovrà eseguire una verifica di pre valutazione rispettando i principi della norma su scritta e delle **norme specifiche** che sono state implementate nell'organizzazione effettuando:

- Valutazione documentale;
- Valutazione su campo, comprensiva di interviste alle risorse umane.

L'azienda può richiedere l'attività di pre-audit solamente una volta sola.

Lo scopo di tale attività consiste in cogliere al meglio:

- Le dimensioni dell'azienda e la natura delle attività;
- Come approcciarsi al sistema di gestione;
- L'applicabilità dei requisiti legislativi relativi al servizio;
- Se e quali requisiti relativi al sistema di gestione possono non essere applicabili;

Una volta terminata l'ispezione del pre-audit, l'auditor incaricato rilascerà all'azienda un rapporto di audit riportante un giudizio generale sullo stato dell'intero sistema di gestione, indicandone le carenze riscontrate. I rilievi riscontrati in questa fase non costituiscono per IWZ CERT un punto di partenza da verificare o da approfondire nella fase successiva e non avranno nessun impatto, di valutazione, sul processo di certificazione in atto.

L'attività di pre-audit non corrisponde ad un'attività di consulenza, serve solo a restituire all'azienda cliente un feedback sull'attuale stato sul proprio sistema di gestione e contesto aziendale rispetto alle attività di certificazione in programma, l'auditor non deve fornire alcun tipo di consulenza e non deve rispondere a come possono essere risolte le eventuali evidenze riscontrate in fase di pre-audit.

CAPITOLO 4 - CERTIFICAZIONE INIZIALE

Le organizzazioni che desiderano ottenere la certificazione IWZ CERT per il proprio Sistema di Gestione devono compilare la domanda di certificazione e dal sito possono contattare IWZ CERT per richiedere di ricevere il modulo di domanda di certificazione. Alcuni clienti vengono segnalati ad IWZ CERT attraverso una richiesta d'ordine che avviene tramite i commerciali interni o esterni (ma contrattualizzati, siano essi persone autonome o aziende).

In particolare, la domanda di certificazione richiede che siano fornite informazioni su:

- l'ambito di applicazione della certificazione richiesto;
- lo standard o gli standard a cui l'Organizzazione desidera essere certificata e le eventuali esclusioni ammissibili;
- le caratteristiche generali dell'Organizzazione;
- il numero di siti permanenti e temporanei soggetti a certificazione, compresi il nome e gli indirizzi del/i luogo/i fisico/i e le relative attività svolte;
- il numero di dipendenti (full-time) che hanno impatto sulle attività oggetto della domanda di certificazione.
- eventuali rapporti con altre società più grandi;
- tutti i processi esternalizzati dall'organizzazione che possono influire sulla conformità ai requisiti;
- eventuali certificati già ottenuti;
- utilizzo di eventuali servizi di consulenza connessi al sistema gestionale.

Queste informazioni devono essere fornite da un rappresentante autorizzato dell'organizzazione richiedente.

Sulla base di queste informazioni, IWZ CERT prepara un'offerta adeguata.

Prima di inviare l'offerta di certificazione, IWZ CERT si assicura che:

- vi siano informazioni sufficienti riguardanti l'organizzazione richiedente e il suo sistema di gestione per eseguire l'audit;
- i requisiti di certificazione siano chiaramente stabiliti e documentati e vengano inviati all'organizzazione richiedente;
- ogni differenza di interpretazione tra IWZ CERT e l'organizzazione richiedente sia stata eliminata;
- IWZ CERT abbia le competenze e la capacità di svolgere attività di certificazione richiesta.

Se le organizzazioni accettano l'offerta, devono rendere ufficiale la loro domanda inviandola a IWZ CERT, indicando la norma di riferimento e, se pertinente, qualsiasi altro documento standard di riferimento in base al quale viene richiesta la certificazione.

Al ricevimento della domanda di certificazione una volta assicurata che sia, IWZ CERT invierà all'organizzazione l'accettazione (via e-mail) della sua domanda.

La richiesta dell'organizzazione, che fa specifico riferimento a queste regole, e la sua accettazione da parte di IWZ CERT, formalizza contrattualmente il rapporto tra IWZ CERT e l'organizzazione, e l'applicabilità di

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

specifiche norme di riferimento applicabili allo schema per il quale è richiesta la certificazione.

L'offerta sottoscritta tra IWZ CERT e l'organizzazione comprende:

- l'audit iniziale comprendente due fasi e, se l'esito risulterà positivo, il rilascio del certificato;
- successivi audit di sorveglianza e ricertificazione;
- eventuali servizi aggiuntivi specificati nell'offerta, incluso il pre-audit, se richiesto dall'organizzazione;
- i costi dei 3 anni e il prezzo della ricertificazione.

L'offerta di certificazione sottoscritta, rappresenta un contratto scritto di 3 anni con il cliente.

Insieme o a seguito della richiesta di certificazione, l'Organizzazione deve mettere a disposizione di IWZ CERT i seguenti documenti:

- le informazioni documentate richieste dalla norma di riferimento e/o ritenute necessarie dall'Organizzazione per garantire l'efficacia del sistema di gestione;
- copia del certificato di registrazione della società o di un documento equivalente, attestante l'esistenza dell'organizzazione e descrittivo dell'attività che svolge (visura);
- organigramma;
- planimetria/e del sito;
- ultimo riesame della direzione;
- ultimo rapporto di audit interno;
- elenco delle principali leggi e/o norme applicabili (al prodotto/servizio fornito o necessario per la corretta applicazione del Sistema di Gestione);
- elenco dei siti attuali, descrivendo le attività ivi svolte, ove applicabile.

IWZ CERT può chiedere, a sua discrezione, di esaminare altri documenti, oltre a quelli precedentemente menzionati, che sono considerati importanti per la valutazione del Sistema di Gestione.

IWZ CERT esamina i documenti di cui sopra per verificarne la conformità alla norma di riferimento e al presente Regolamento.

L'audit iniziale si articola in due fasi (stage):

1. Audit di fase (stage) 1, che può essere eseguito:
 - in parte in ufficio e in parte presso la sede dell'organizzazione o
 - interamente presso la sede dell'organizzazione.
2. Audit della fase (stage) 2:
 - sul posto.

Durante l'audit iniziale, l'organizzazione deve dimostrare che il sistema di gestione è stato pienamente operativo e che applica efficacemente il sistema.

Se si verificano cambiamenti significativi che avrebbero un impatto sul sistema di gestione, IWZ CERT può

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

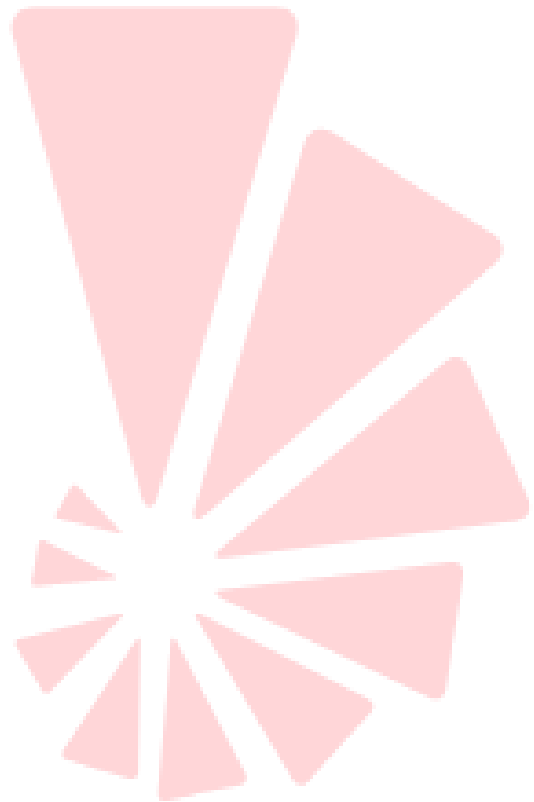
considerare la necessità di ripetere tutta o parte della fase 1. In questo caso, IWZ CERT informa l'Organizzazione se i risultati della fase 1 possono portare al rinvio o alla cancellazione della fase 2.

Dopo il completamento dell'audit iniziale e dopo una decisione di certificazione positiva da parte di IWZ CERT, viene rilasciato un Certificato di Conformità alla norma di riferimento, valido per tre anni, per il Sistema di Gestione in questione.

In caso di esito negativo dell'audit iniziale o dopo una decisione di certificazione negativa, IWZ CERT potrebbe rifiutarsi di certificare l'Organizzazione. Quando IWZ CERT rifiuta di certificare, i motivi devono essere comunicati al cliente. La validità del certificato è subordinata all'esito dei successivi audit annuali di sorveglianza e alla ricertificazione triennale del Sistema di Gestione.

La frequenza e l'estensione dei successivi audit per il mantenimento della certificazione sono stabilite da IWZ CERT caso per caso redigendo un piano di audit triennale che invia all'organizzazione.

Per i dettagli sulla gestione e la validità dei certificati di conformità rilasciati da IWZ CERT, vedere il capitolo 7.



CAPITOLO 5 - MANTENIMENTO DELLA VALIDITÀ DEL CERTIFICATO

L'organizzazione deve garantire che il proprio Sistema di Gestione continui a essere conforme allo Standard di Riferimento o al documento normativo.

L'organizzazione deve registrare eventuali reclami e le relative azioni correttive implementate e deve mettere tali record a disposizione di IWZ CERT insieme alle azioni correttive intraprese per affrontare le non conformità effettuate durante gli audit periodici (come descritto nel Capitolo 6).

IWZ CERT effettua audit periodici sul Sistema di Gestione al fine di valutare se esso rimane conforme ai requisiti della norma di riferimento, secondo le modalità descritte nel Capitolo 6.

IWZ CERT si riserva inoltre il diritto di effettuare ulteriori audit rispetto a quelli stabiliti nel programma triennale, senza preavviso, presso l'organizzazione:

- qualora riceva reclami o segnalazioni, ritenuti particolarmente significativi, relativi alla non conformità del Sistema di Gestione ai requisiti della norma di riferimento e del presente Regolamento;
- in relazione ai cambiamenti in atto nell'organizzazione;
- alle organizzazioni la cui certificazione è stata sospesa.

IWZ CERT eserciterà ulteriore attenzione nell'assegnazione del team di audit a causa della mancanza di opportunità per l'organizzazione di opporsi ai membri del team di audit.

Se l'organizzazione rifiuta senza un motivo giustificato, IWZ CERT avvia il processo di certificazione di sospensione/ritiro.

Se IWZ CERT ritiene che i reclami e i rapporti siano giustificati, il costo dell'audit supplementare sarà a carico dell'organizzazione.

La validità del certificato è confermata a seguito dell'esito positivo dell'audit di sorveglianza.

Nel caso di non conformità maggiori o non conformità minori (risultanze di tipo B) il cui numero a giudizio del gruppo di audit è tale da compromettere il corretto funzionamento del sistema, l'organizzazione sarà sottoposta a un audit supplementare entro i termini stabiliti da IWZ CERT in relazione all'importanza delle non conformità e, in ogni caso, non oltre sei mesi dalla fine dell'audit al fine di verificare l'efficacia delle correzioni e dell'azione correttiva proposta.

Se le principali non conformità non vengono eliminate entro i tempi stabiliti o se le non conformità minori non assicurano che i prodotti/servizi forniti soddisfino i requisiti del cliente e la legge applicabile, IWZ CERT può sospendere la certificazione fino a quando tali principali non conformità non siano state eliminate e, in ogni caso, come specificato nel capitolo 11.

Tutti i costi relativi ad eventuali audit integrativi derivanti da carenze del Sistema di Gestione saranno a carico dell'organizzazione.

CAPITOLO 6-RICERTIFICAZIONE

Per l'audit di ricertificazione del Sistema di Gestione, effettuato con cadenza triennale, IWZ CERT deve contattare il cliente tre mesi prima della data indicata sul piano triennale di audit in suo possesso, e inviare una copia aggiornata e completa della domanda di Certificazione **A&FO_01** al fine di consentire a IWZ CERT di pianificare l'attività e concordare la data dell'audit di ricertificazione.

L'audit di ricertificazione si propone di confermare il mantenimento della conformità e dell'efficacia del Sistema di Gestione complessivo e si basa principalmente su un audit da eseguire in loco, generalmente, utilizzando gli stessi criteri dell'audit di fase 2.

Di solito, la procedura di ricertificazione deve essere terminata con successo prima della data di scadenza indicata sul certificato. Questa data non può essere prorogata da IWZ CERT.

Di conseguenza, l'audit di ricertificazione deve essere concluso con successo in tempo utile per consentire a IWZ CERT di approvare la proposta di ricertificazione e rimettere il certificato entro la data di cui sopra (almeno un mese prima della data di scadenza indicata sul certificato).

Se l'organizzazione non rispetta i termini di cui sopra e non ottiene il certificato rimesso entro la data di scadenza, il certificato deve essere considerato scaduto a partire dal giorno successivo alla data di scadenza indicata sul certificato.

Le organizzazioni che intendono ottenere la certificazione dopo la scadenza del certificato devono presentare una nuova domanda e, in generale, ripetere l'intera procedura di certificazione iniziale.

Nel caso di non conformità maggiori o non conformità minori il cui numero a giudizio del team di revisione è tale da compromettere il corretto funzionamento del sistema di gestione, l'organizzazione deve attuare efficacemente le relative correzioni e azioni correttive prima della data di scadenza del certificato di conformità.

Ciò significa che IWZ CERT deve eseguire l'audit supplementare per verificare l'eliminazione di queste non conformità (maggiori o minori) in tempo utile per il successivo rilascio del certificato.

I tempi stabiliti entro i quali deve essere effettuato l'audit supplementare sono indicati nella relazione di revisione della ricertificazione. Il gruppo incaricato dell'audit può decidere di eseguire l'audit supplementare in loco o sui documenti, a seconda del tipo di azione correttiva coinvolta. Tutti i costi relativi ad eventuali audit integrativi derivanti da carenze del Sistema di Gestione saranno a carico dell'organizzazione.

A seguito del soddisfacente completamento dell'audit di ricertificazione, della revisione dei risultati del sistema di gestione durante il periodo di certificazione e di eventuali reclami ricevuti dagli utenti della certificazione, IWZ CERT riemette il certificato di conformità. La conferma dell'approvazione della ricertificazione da parte di IWZ CERT con conseguente rilascio del certificato viene inviata all'organizzazione per iscritto. Per i dettagli sulla gestione e la validità dei certificati di conformità rilasciati da IWZ CERT, vedere il capitolo 7.

CAPITOLO 7 - ESECUZIONE DEGLI AUDIT

Le date degli audit di sorveglianza sono concordate con l'organizzazione. Per ogni audit viene redatto un "Piano di Audit" secondo la norma ISO 17021-1:2015 che viene inviato all'organizzazione del cliente in tempo utile. IWZ CERT utilizza inoltre il Piano di Audit per informare l'Organizzazione dei nomi degli auditor e degli esperti tecnici nominati per eseguire l'audit, scelti sulla base delle competenze richieste per eseguire l'audit; l'Organizzazione può opporsi alla nomina di tali auditor a condizione che fornisca una motivazione giustificata.

L'audit ha i seguenti obiettivi:

- Determinazione della conformità dei sistemi di gestione del cliente, o parte di essi, con criteri di audit;
- Valutazione della capacità del sistema di gestione di garantire che l'organizzazione del cliente soddisfi i requisiti legali, normativi e contrattuali applicabili - *NOTA: un audit di certificazione del sistema di gestione non è un audit di conformità legale;*
- Valutazione dell'efficacia del sistema di gestione per garantire che l'organizzazione del cliente soddisfi continuamente gli obiettivi specifici;
- Se del caso, individuazione delle aree di potenziale miglioramento del sistema di gestione.

Il Piano di Audit indica i compiti assegnati a ciascun auditor. In particolare, per ogni organizzazione:

- devono essere esaminati e verificati la struttura, la politica, i processi, le registrazioni e i relativi documenti relativi al sistema di gestione;
- deve essere stabilito se questi soddisfano i requisiti applicabili all'ambito di applicazione della certificazione;
- deve essere stabilito se i processi e le informazioni documentate sono redatti, implementati e mantenuti efficienti, al fine di alimentare la fiducia nel sistema di gestione dell'Organizzazione;
- ogni incongruenza tra la politica, gli obiettivi e gli obiettivi del cliente e il risultato ottenuto deve essere segnalata al cliente al fine di consentirgli di intraprendere le azioni appropriate.

Ogni auditor è accompagnato da una guida (responsabile del sistema di gestione) nominata dal cliente per facilitare l'esecuzione del controllo e che può avere le seguenti responsabilità:

- stabilire contatti e tempistiche per le interviste;
- organizzare visite a parti specifiche del sito o dell'organizzazione;
- garantire che le norme relative alle procedure di sicurezza e protezione del sito siano conosciute e rispettate dai membri del team di audit;
- assistere all'audit per conto del cliente;
- fornire chiarimenti o informazioni come richiesto da un auditor.

Per ogni audit viene preparato un rapporto scritto che indica eventuali non conformità maggiori, non conformità minori e raccomandazioni di miglioramento. Una copia del report viene inviata all'organizzazione del cliente; il report di audit originale è di proprietà di IWZ CERT.

L'organizzazione può indicare eventuali riserve o commenti riguardanti i risultati degli auditor di IWZ CERT nello spazio relativo nel rapporto di audit.

Dopo aver analizzato i motivi di eventuali non conformità maggiori o minori indicate nel rapporto di cui sopra,

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

L'Organizzazione deve, all'interno dei dati indicati nel rapporto, informare IWZ CERT delle sue proposte per la gestione delle non conformità, nonché delle azioni correttive richieste e delle date previste per la sua attuazione.

L'organizzazione compila entro 30 giorni la parte relativa nel report di audit e quindi restituisce il modulo a IWZ CERT

IWZ CERT esaminerà le proposte corrette presentate dall'organizzazione del cliente e comunicherà l'accettazione del rilascio del certificato.

In caso di non conformità maggiori, il processo di certificazione è sospeso; in caso di non conformità minori il cui numero, a giudizio del gruppo di audit, può compromettere l'efficienza del sistema di gestione, è sospeso anche il processo di certificazione. In questi casi, entro sei mesi deve essere effettuato un audit supplementare al fine di verificare l'efficacia delle correzioni e dell'azione correttiva proposta; se questo audit ha esito positivo, il processo di certificazione verrà ripreso.

Il gruppo incaricato dell'audit può decidere di eseguire l'audit supplementare in loco o sui documenti, a seconda del tipo di azione correttiva coinvolta.

Tutti i costi relativi ad eventuali audit integrativi derivanti da carenze del Sistema di Gestione saranno a carico dell'organizzazione.

L'audit di certificazione iniziale è diviso in due fasi (stage).

Fase 1

L'audit della fase 1 si propone di:

- verificare i documenti del Sistema di Gestione del cliente;
- valutare l'ubicazione e le condizioni speciali del sito del cliente e scambiare informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il livello di preparazione per l'audit della Fase 2;
- rivedere lo stato e la comprensione dello standard da parte del cliente, in particolare per quanto riguarda l'identificazione delle prestazioni chiave o degli aspetti significativi, dei processi, degli obiettivi e del funzionamento del Sistema di Gestione;
- ottenere le necessarie informazioni riguardanti l'ambito del Sistema di Gestione, i processi e l'ubicazione/i del cliente, compresi i relativi aspetti legali e normativi e la conformità allo stesso;
- rivedere l'allocazione delle risorse per l'audit della fase 2 e concordare i dettagli dell'audit della fase 2 con il cliente;
- sviluppare la pianificazione dell'audit di fase 2, acquisendo una conoscenza sufficiente del Sistema di Gestione e delle attività svolte sul sito del cliente, per quanto riguarda eventuali aspetti significativi;
- valutare se gli audit interni e la revisione della direzione sono stati pianificati ed eseguiti e se il livello di implementazione del sistema di gestione dimostra che il cliente è pronto per l'audit di fase 2. L'esito della fase 1 dell'audit viene comunicato all'Organizzazione, tra le altre cose, indicando eventuali risultati, compresi quelli che potrebbero essere classificati come non conformità (maggiori o minori) durante la fase 2 dell'audit e quindi considerati critici per l'ottenimento della certificazione.

Le azioni intraprese dall'organizzazione per eliminare questi risultati sono generalmente verificate durante l'audit di fase 2 di cui al capitolo 6.

Eventuali risultati classificati come critici dai tecnici che li hanno identificati durante la fase 1 dell'audit, la

maggior parte deve essere eliminata prima di procedere con la fase 2 presso la sede dell'organizzazione; se la fase 1 e la fase 2 vengono eseguite consecutivamente, la fase 2 deve essere riprogrammata e posticipata. Almeno una parte della fase 1 sarà eseguita presso la sede o le sedi dell'organizzazione.

Fase 2

La fase 2 dell'audit deve essere eseguita entro 6 mesi dalla fine della fase 1, altrimenti la fase 1 deve essere ripetuta. In casi particolari, IWZ CERT può decidere di estendere questo limite a 12 mesi.

La fase 2 dell'audit viene eseguita presso la sede dell'organizzazione al fine di verificare la corretta ed efficace implementazione del Sistema di Gestione.

Prima di condurre l'audit di fase 1, IWZ CERT invia un piano di audit al sito o ai siti dell'organizzazione fornendo una descrizione dettagliata delle attività e dei requisiti per lo svolgimento dell'audit.

Se l'organizzazione svolge le sue attività su più di un sito operativo, l'audit sarà eseguito secondo criteri stabiliti da IWZ CERT e comunicati all'Organizzazione.

L'audit di fase 2 viene eseguito da auditor IWZ CERT qualificati, sulla base dell'audit di fase 1 e delle informazioni documentate preparate dall'organizzazione per la corretta ed efficace implementazione del sistema di gestione.

L'audit della fase 2 comprende i seguenti punti principali:

- un primo incontro con il Top Management e, se del caso, con i responsabili delle funzioni o dei processi da sottoporre ad audit, al fine di spiegare e confermare gli obiettivi di audit e le modalità di audit indicati nel piano di audit;
- verifica che le azioni correttive relative ai risultati individuati durante la fase 1 dell'audit siano state effettivamente attuate;
- un sopralluogo del/i sito/i produttivo/i dell'organizzazione per verificare la conformità del Sistema di Gestione ai documenti di riferimento e la sua completa implementazione;
- una riunione di chiusura per presentare la conclusione dell'audit.

In caso di non conformità maggiori, il processo di certificazione è sospeso; in caso di non conformità minori il cui numero, a giudizio del gruppo di audit, può compromettere l'efficienza del sistema di gestione, è sospeso anche il processo di certificazione.

In questi casi, un audit supplementare deve essere effettuato entro sei mesi al fine di verificare l'efficacia della manipolazione e dell'azione correttiva proposta; se questo audit ha esito positivo, il processo di certificazione verrà ripreso.

Il gruppo incaricato dell'audit può decidere di eseguire l'audit supplementare in loco o sui documenti, a seconda del tipo di azione correttiva coinvolta.

Tutti i costi relativi ad eventuali audit integrativi derivanti da carenze del Sistema di Gestione saranno a carico dell'organizzazione.

In caso di superamento di tale termine, il Sistema di Gestione dell'Organizzazione deve essere sottoposto, entro dodici mesi dalla fine dell'audit di fase 2, a un audit utilizzando i criteri (modalità e tempo) richiesti per l'audit di fase 2. Trascorso il periodo di dodici mesi e la situazione rimane ancora negativa, IWZ CERT si riserva il diritto di chiudere definitivamente il fascicolo di certificazione e addebitare il tempo speso e le spese sostenute fino a quel momento.

In tal caso, se l'organizzazione desidera procedere con la certificazione IWZ CERT, deve presentare una nuova domanda e ripetere la procedura di certificazione.

In casi particolari, i termini di cui sopra possono essere modificati su richiesta dell'organizzazione, se ritenuto giustificato da IWZ CERT.

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

Il Comitato decisionale è composto da una o più persone qualificate, con competenze e riconoscimenti simili a quelli del

Auditor. Controllano e verificano le attività svolte dal Lead Auditor e dall'Audit Team, e approvano, sospendono o richiedono integrazioni e/o modifiche prima del rilascio del certificato finale al cliente aziendale. Sono sempre persone diverse dal Lead Auditor affidato alla pratica di riferimento.

Al termine della verifica da parte del Lead Auditor, il report di Audit correlato da qualsiasi informazione documentata che il LA ha ritenuto necessario raccogliere come evidenza, viene inviato al Comitato Decisionale specificamente incaricato della pratica, che valuterà quanto emerso durante l'audit e approverà o respingerà il processo di certificazione.

I documenti prodotti durante l'audit sono controllati dal comitato per garantire che il processo sia stato svolto nella sua interezza senza conflitti di interesse o imparzialità.

Il comitato ha il diritto di approvare o rifiutare il processo di certificazione quando viene rilevato un conflitto di interessi. L'efficacia dell'audit sarà verificata e valutata all'interno del modulo **"AR_06 Riesame del Rapporto di Audit"**.

Una volta superata la valutazione del comitato, la certificazione può essere considerata valida ed efficace.

Audit di sorveglianza

IWZ CERT effettua audit periodici sul Sistema di Gestione al fine di valutare se esso rimane conforme ai requisiti della norma di riferimento, almeno una volta ogni 12 mesi. La data entro la quale gli audit devono essere eseguiti è indicata nel programma triennale di audit in possesso dell'organizzazione.

Questo programma può essere modificato da IWZ CERT in base ai risultati dei precedenti audit di sorveglianza. Gli audit di sorveglianza delle deviazioni oltre questi limiti, per motivi giustificati, devono essere concordati in anticipo con IWZ CERT ed essere recuperati al primo audit successivo.

In ogni caso, il primo audit di sorveglianza successivo alla certificazione iniziale deve essere eseguito entro 12 mesi dalla prima data di rilascio del certificato.

Gli audit di sorveglianza vengono eseguiti presso la sede o le sedi dell'organizzazione, secondo un programma triennale che consente di verificare almeno una volta nel triennio di validità del Certificato ogni elemento contenuto nella norma di riferimento in base alla quale il Sistema di Gestione è stato certificato, tenendo conto dei documenti di cui al capitolo 3.

Durante gli audit di sorveglianza saranno presi in considerazione i seguenti aspetti:

- audit interni e revisioni gestionali;
- riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità individuate durante l'audit precedente;
- gestione dei reclami;
- efficacia del sistema di gestione per quanto riguarda il raggiungimento degli obiettivi;
- avanzamento delle attività messe in atto per promuovere il miglioramento continuo;
- controllo operativo continuo;
- una revisione di eventuali modifiche.

Audit di ricertificazione

L'audit di ricertificazione viene eseguito presso la sede o le sedi dell'organizzazione al fine di confermare la

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

continua conformità ed efficacia del sistema di gestione complessivo, nonché la continua pertinenza e applicabilità dell'ambito della certificazione. Comprende principalmente un audit di un sito normalmente eseguito utilizzando gli stessi criteri della fase 2 dell'audit.

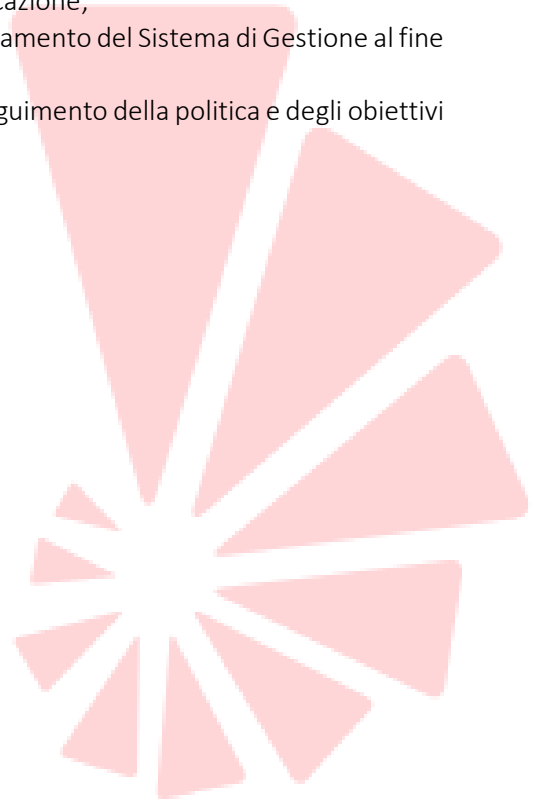
In particolare, l'audit di ricertificazione comprende un audit in loco che considera, tra l'altro, i seguenti aspetti:

- le prestazioni del sistema di gestione nel periodo di certificazione
- una revisione delle precedenti relazioni di audit di sorveglianza.

Se sono state apportate modifiche significative al Sistema di Gestione o al contesto in cui opera il Sistema di Gestione, potrebbe essere necessario un audit di fase 1.

L'audit di ricertificazione deve accertare quanto segue:

- l'efficacia del Sistema di Gestione complessivo alla luce dei cambiamenti interni ed esterni e la sua continua pertinenza e applicabilità ai fini della certificazione;
- l'impegno dimostrato nel mantenere l'efficacia e il miglioramento del Sistema di Gestione al fine di migliorare le prestazioni complessive;
- se l'efficacia del Sistema di Gestione contribuisce al perseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.



CAPITOLO 8 - GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITÀ

Il certificato di conformità rilasciato da IWZ CERT, che è di proprietà dello stesso, è valido per tre anni a decorrere dalla data di approvazione da parte di IWZ CERT della proposta iniziale di certificazione o ricertificazione.

Dal momento del rilascio del certificato da parte di IWZ CERT, questo e il relativo programma triennale di audit saranno messi a disposizione dell'organizzazione. L'organizzazione può quindi inserire e scaricare i documenti di cui sopra direttamente da quest'area del sito web di IWZ CERT.

La validità del certificato, per tutto il triennio di validità, è subordinata ai risultati dei successivi audit di sorveglianza.

Il certificato di conformità viene riemesso a seguito dell'esito positivo di ciascun audit di ricertificazione, come indicato nel capitolo 5 qui. La validità del certificato può essere sospesa, revocata o revocata conformemente al contenuto dei capitoli 11 e 12.

IWZ CERT pubblica e aggiorna direttamente quanto segue sul proprio sito web www.iwzcert.it:

- l'elenco delle organizzazioni certificate;
- stato di validità dei certificati rilasciati, indicando validità, sospensione o invalidità per ciascun certificato.



CAPITOLO 9 - MODIFICA DELLA CERTIFICAZIONE E COMUNICAZIONE DELLE MODIFICHE

Un'organizzazione in possesso di certificazione può richiedere una modifica o un'estensione presentando una nuova domanda di certificazione, accompagnata dalla documentazione debitamente aggiornata indicata al capitolo 3. IWZ CERT si riserva il diritto di esaminare le richieste caso per caso e di decidere le modalità di valutazione ai fini del rilascio di un nuovo certificato secondo la norma di riferimento o il documento normativo per il sistema di gestione.

L'organizzazione deve informare tempestivamente IWZ CERT di eventuali cambiamenti nei fattori che possono influire sulla capacità del Sistema di Gestione di continuare a soddisfare i requisiti dello standard utilizzato per la certificazione.

Questo requisito riguarda, ad esempio, le modifiche a:

- lo status legale, commerciale, organizzativo o di proprietà;
- organizzazione e gestione (es.: key manager o personale tecnico, processo decisionale, variazione del numero di dipendenti.);
- indirizzi e siti di contatto;
- campo di applicazione delle attività coperte dal sistema di gestione certificato;
- cambiamenti significativi nel sistema di gestione e nei processi.

IWZ CERT si riserva il diritto di effettuare ulteriori audit o altre azioni sull'organizzazione qualora le modifiche comunicate siano ritenute significative per quanto riguarda il mantenimento della conformità del Sistema di Gestione ai requisiti della norma di riferimento e di tali regole o di rivedere le condizioni economiche per l'eventuale modifica del contratto.

IWZ CERT informa tempestivamente l'organizzazione di ogni modifica delle norme di riferimento o delle regole di certificazione IWZ CERT.

IWZ CERT si riserva il diritto di condurre audit dell'Organizzazione certificata con breve preavviso o senza preavviso per indagare sui reclami, o in risposta a modifiche, o come follow-up sui clienti sospesi.

CAPITOLO 10 - REQUISITI SPECIALI PER LE ORGANIZZAZIONI MULTISITO

Se un'organizzazione opera su più di un sito permanente ed è richiesto un singolo certificato, le attività di audit possono essere eseguite campionando i siti soggetti a audit, a condizione che:

- I processi di tutti i siti sono sostanzialmente dello stesso tipo e vengono eseguiti utilizzando metodi e procedure simili. Se processi diversi vengono eseguiti in luoghi diversi, questi devono essere collegati (ad esempio: produzione di componenti elettronici in un unico luogo, assemblaggio di questi componenti eseguito dalla stessa Organizzazione in vari altri luoghi);
- Il sistema di gestione è gestito e amministrato centralmente e rivisto dalla direzione.

L'organizzazione deve inoltre dimostrare che la direzione ha istituito un sistema di gestione conforme allo standard di riferimento e che l'intera organizzazione soddisfa i propri requisiti. In particolare, almeno le seguenti attività devono essere gestite dalla direzione dell'organizzazione:

- valutazione dei requisiti formativi;
- controllo e modifica dei documenti;
- revisione gestionale del Sistema di Gestione;
- gestione dei reclami;
- valutazione dell'efficacia dell'azione correttiva e preventiva;
- pianificazione ed esecuzione di audit interni e valutazione dei risultati;
- presenza di diversi requisiti legali.

Prima dell'audit iniziale da parte di IWZ CERT, l'Organizzazione deve aver eseguito un audit interno su ciascun sito e verificato la conformità del proprio sistema di gestione allo standard di riferimento.

Se l'organizzazione osserva i requisiti precedenti, IWZ CERT verifica sempre la fattibilità del campionamento su tutti i siti e può decidere se limitare tale campionamento in presenza di:

- requisiti connessi a fattori locali variabili;
- settori o attività che rientrano nell'ambito della certificazione;
- dimensioni dei siti idonei ad un audit multi-sito;
- cambiamenti nell'attuazione locale del sistema di gestione, come la necessità di utilizzare frequentemente, nell'ambito del sistema di gestione, piani riguardanti diverse attività o diversi sistemi contrattuali o normativi;
- utilizzo di siti temporanei.

Per le organizzazioni che forniscono servizi, se i siti in cui le attività soggette a certificazione non sono tutti pronti per essere presentati per la certificazione contemporaneamente, l'organizzazione deve informare tempestivamente IWZ CERT quali siti desidera essere inclusi nella certificazione e quelli che devono essere esclusi.

Sulla base delle informazioni fornite dall'organizzazione, IWZ CERT stabilisce il piano di campionamento applicabile. Questa attività viene generalmente eseguita durante il processo di audit e può anche essere eseguita dopo che l'audit è stato completato presso la sede legale. In ogni caso, IWZ CERT informa la direzione quali siti devono essere inclusi nel campione.

IWZ CERT rilascia un unico certificato con il nome e l'indirizzo della sede dell'organizzazione. Un elenco di tutti i siti cui si riferisce il certificato è indicato in un allegato o sul certificato.

All'organizzazione può essere rilasciato un estratto del certificato per ogni sito coperto da certificazione, a condizione che indichi lo stesso scopo o un sotto-elemento e includa un chiaro riferimento al certificato principale.

Per eventuali non conformità (maggiori o minori) riscontrate in un sito durante gli audit, l'organizzazione deve indagare per determinare se gli altri siti possono essere interessati e, pertanto, deve adottare azioni correttive sia presso la sede legale che presso gli altri siti.

Se, invece, le non conformità (maggiori o minori) e/o le raccomandazioni non sono dello stesso tipo, l'Organizzazione deve fornire prove e motivi adeguati a limitare le sue azioni correttive di follow-up.

Qualora si riscontrino non conformità maggiori anche su un solo sito, il processo di certificazione è sospeso per l'intera rete di siti elencati, fino a quando tali non conformità non siano state corrette e, comunque, in conformità al contenuto del capitolo 11. L'Organizzazione non può escludere questi siti dall'ambito durante il processo di certificazione per evitare l'ostacolo creato dall'esistenza di una grave non conformità.

L'organizzazione deve informare IWZ CERT della chiusura di qualsiasi sito coperto da certificazione. Se queste informazioni non sono combinate, IWZ CERT può decidere se procedere secondo il contenuto del capitolo 11.

Ulteriori siti possono essere inseriti in un certificato esistente a seguito di audit di sorveglianza o ricertificazione o a seguito di specifici audit di estensione.



CAPITOLO 11 - TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI

Se un'organizzazione con un certificato valido rilasciato da un altro Organismo di Certificazione che è parte dell'accordo di mutuo riconoscimento IAF/MLA, desidera trasferire la propria certificazione a IWZ CERT, deve inviare a IWZ CERT la domanda di certificazione di cui al capitolo 2 e copia del certificato del sistema di gestione.

IWZ CERT, dopo aver verificato che:

- il certificato sia valido;
- il certificato non sia sospeso;
- l'accreditamento dell'Organismo di Certificazione che ha rilasciato il certificato non sia sospeso;
- le attività certificate del cliente rientrino nell'ambito accreditato di IWZ CERT;
- l'organizzazione abbia motivato la richiesta di trasferimento

può emettere un'offerta per il trasferimento della certificazione.

Se accetta l'offerta economica, l'organizzazione deve inviare a IWZ CERT la "Domanda di certificazione" insieme ai seguenti documenti:

- Copia del rapporto di audit di certificazione o dell'ultimo rapporto di audit di ricertificazione e dei successivi rapporti di audit di sorveglianza;
- la prova dell'azione correttiva intrapresa in relazione alle non conformità rilasciate durante il precedente audit, o l'evidenza del riesame, dell'accettazione e della verifica dell'efficacia da parte del precedente Organismo di Certificazione;
- il tipo e la data del prossimo audit pianificato dal precedente Organismo di Certificazione;
- elenco dei reclami ricevuti e delle relative azioni intraprese;
- i motivi della richiesta di trasferimento della certificazione;
- eventuali osservazioni o relazioni da parte delle autorità nazionali o locali;

Il controllo della documentazione di cui sopra di solito include un audit all'Organizzazione che richiede il trasferimento del suo certificato. Il contratto tra IWZ CERT e il richiedente è gestito come indicato al capitolo 3, a seconda dell'ambito delle attività di revisione.

Dopo il soddisfacente completamento delle attività di cui sopra, viene rilasciato un Certificato di Conformità del sistema di gestione che generalmente mantiene il termine stabilito dall'organismo che ha rilasciato il precedente certificato.

In generale, gli audit di sorveglianza e ricertificazione vengono eseguiti anche secondo il piano stabilito dall'organizzazione che ha rilasciato il certificato precedente.

Nel caso in cui le condizioni per il trasferimento non siano soddisfatte, il processo di trasferimento non può essere applicato; se l'organizzazione intende proseguire con il processo di certificazione sarà valutata utilizzando i criteri di cui al Capitolo 3.

Solo la certificazione coperta da un ente accreditato IAF/MLA sarà considerata idonea per il trasferimento (come indicato nella sezione appropriata del sito web IAF: iaf.nu/en/recognised-abs). Le organizzazioni in possesso di certificazioni che non sono coperte da tali accreditamenti saranno trattate come nuovi clienti. Solo una certificazione accreditata valida sarà presa in considerazione per una procedura di trasferimento.

Nei casi in cui la certificazione sia stata concessa da un organismo di certificazione che ha cessato l'attività o il cui accreditamento è scaduto, sospeso o ritirato, il trasferimento sarà completato entro 6 mesi o alla scadenza

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

della certificazione, a seconda di quale sia il primo momento.

IWZ CERT come organismo di certificazione accettante, al fine di prendere una decisione sulla certificazione, eseguirà una revisione delle informazioni del cliente e dell'organismo di certificazione trasferente e informerà il cliente trasferente del processo.

L'individuo o il gruppo che conduce la revisione pre-trasferimento ha la stessa competenza richiesta per un team di audit appropriato per l'ambito della certificazione in fase di revisione.

La revisione e i suoi risultati saranno pienamente documentati. La revisione riguarderà i seguenti aspetti:

- la conferma che la certificazione del cliente rientra nell'ambito accreditato dell'organismo di certificazione emittente e accettante;
- la conferma che l'ambito accreditato dell'organismo di certificazione emittente rientra nell'ambito di applicazione MLA del suo organismo di accreditamento;
- i motivi della richiesta di trasferimento;
- che il sito o i siti che desiderano trasferire la certificazione siano in possesso di una certificazione accreditata valida;
- la certificazione iniziale o i rapporti di audit di ricertificazione più recenti e l'ultimo rapporto di sorveglianza;
- lo stato di tutte le non conformità in sospeso che possono derivarne e di qualsiasi altra disponibile,
- documentazione pertinente relativa al processo di certificazione.
- reclami ricevuti e azioni intraprese;
- considerazioni pertinenti per stabilire un piano di audit e un programma di audit. Il programma di audit stabilito dall'organismo di certificazione emittente sarà riesaminato, se disponibile; e
- qualsiasi impegno corrente da parte del cliente trasferente con organismi di regolamentazione pertinenti all'ambito della certificazione in relazione alla conformità legale.

In conformità con la clausola 9.5.2 di ISO/IEC 17021-1:2015, IWZ CERT quando si riferisce come organismo di certificazione accettante non rilascerà la certificazione al cliente trasferente fino a quando:

- ha verificato l'attuazione di rettifiche e azioni correttive in relazione a tutte le principali non conformità in sospeso;
- ha accettato i piani del cliente trasferente per la correzione e l'azione correttiva per tutte le non conformità minori in sospeso.

Laddove la revisione pre-trasferimento (revisione del documento e/o visita pre-trasferimento) identifichi problemi che impediscono il completamento del trasferimento, il cliente trasferente sarà trattato come un nuovo cliente.

Verrà seguito il normale processo decisionale di certificazione in conformità con la clausola 9.5 di ISO/IEC 17021-1:2015. Il personale che prenderà la decisione di certificazione sarà diverso da quelli che effettuano la revisione pre-trasferimento.

Se la revisione pre-trasferimento non identifica problemi, il ciclo di certificazione si baserà sul ciclo di certificazione precedente e IWZ CERT stabilirà il programma di audit per il resto del ciclo di certificazione.

Laddove IWZ CERT abbia dovuto trattare il cliente come un nuovo cliente a seguito della revisione pre-

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

trasferimento, il ciclo di certificazione inizierà con la decisione di certificazione.

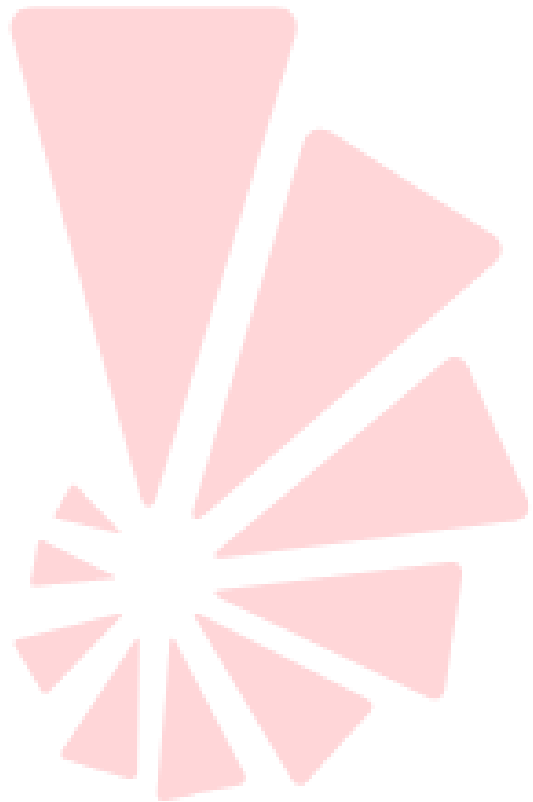
IWZ CERT prenderà la decisione sulla certificazione prima di avviare qualsiasi audit di sorveglianza o ricertificazione.

La cooperazione tra gli organismi di certificazione emittenti e accettanti è essenziale per l'efficace processo di trasferimento e l'integrità della certificazione. IWZ CERT collaborerà con l'altro organismo di certificazione per garantire che il processo di trasferimento sia efficiente.

IWZ CERT come organismo di certificazione accettante contatterà l'ente di certificazione del cliente se:

- non ha fornito le informazioni richieste all'organismo di certificazione accettante, o
- sospende o revoca la certificazione del cliente trasferente senza motivo.

Se le informazioni necessarie non possono essere acquisite, sarà presa in considerazione una sospensione o un ritiro dell'accreditamento quando l'organismo di certificazione emittente non collabora con l'organismo di certificazione accettante.



CAPITOLO 12 - ESTENSIONE, RIDUZIONE, SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

In risposta ad una richiesta di estensione del perimetro di una certificazione già rilasciata, l'azienda procede attuando:

- un controllo della domanda, che sarà intrapresa dal team di auditor che hanno lavorato alla certificazione iniziale;
- una revisione della domanda da parte del Direttore Generale che, utilizzando il modulo di revisione del contratto (**A&FO_05 riesame della domanda e offerta di certificazione**), decide le attività di audit necessarie sia come valutazione parziale che copre solo le aree di estensione/riduzione dell'ambito o come rivalutazione completa.

Tali attività possono essere svolte congiuntamente a un audit di sorveglianza.

L'azienda ridurrà l'ambito di applicazione della certificazione per escludere le parti che non soddisfano i requisiti, se il cliente ha persistentemente o gravemente mancato di rispettare i requisiti di certificazione nell'ambito di applicazione della certificazione iniziale. La riduzione dell'ambito di applicazione può essere richiesta anche dal cliente, nel caso in cui non svolga più parte delle attività segnalate nell'ambito della certificazione iniziale in vigore. La riduzione deve essere sempre in linea con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione.

La validità del certificato di conformità è sospesa come indicato nella norma di riferimento e nei seguenti casi specifici:

- se l'Organizzazione rifiuta di consentire l'esecuzione degli audit programmati alle frequenze richieste e degli audit speciali (audit con breve preavviso e audit senza preavviso);
- se nel sistema di gestione si riscontrano non conformità che non sono state corrette entro i termini stabiliti da IWZ CERT;
- se l'organizzazione non rispetta i termini stabiliti per la comunicazione delle azioni correttive, a seguito di non conformità/osservazioni indicate nella relazione di audit;
- se l'organizzazione ha apportato modifiche di vasta portata al proprio Sito o si sposta su un altro sito senza informare IWZ CERT di tali modifiche;
- se l'Organizzazione ha apportato modifiche al proprio sistema di gestione che non sono state accettate da IWZ CERT;
- se l'organizzazione ha subito importanti ristrutturazioni e non lo ha segnalato a IWZ CERT;
- se rifiuta o ostacola la partecipazione agli audit degli osservatori di un organismo di accreditamento;
- per la prova che il Sistema di Gestione non garantisce il rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili ai prodotti/servizi, alle attività e/o ai siti forniti;
- se eventuali reclami giustificati e gravi ricevuti da IWZ CERT sono confermati. L'organizzazione può anche presentare una richiesta motivata di sospensione della certificazione, di norma per non più di sei mesi e in nessun caso dopo la data di scadenza del certificato.

Tale sospensione sarà notificata per iscritto (posta elettronica certificata o metodo equivalente), indicando le condizioni per il ripristino della certificazione e la data entro la quale le nuove condizioni devono essere rispettate. La sospensione della validità del certificato è resa pubblica da IWZ CERT direttamente sul sito [www.IWZ CERTint.com](http://www.IWZCERTint.com) come indicato al capitolo 7.

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

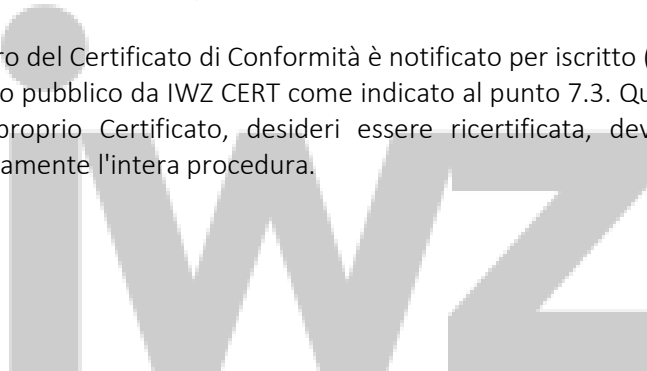
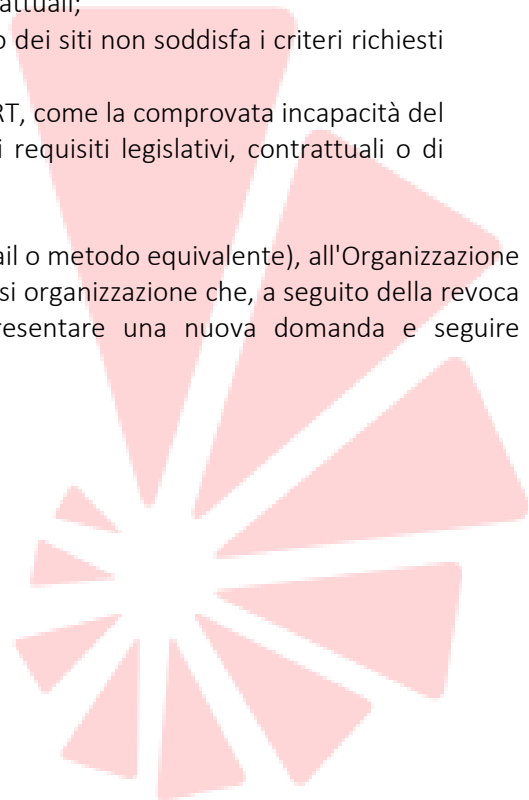
Il ripristino della certificazione è subordinato alla verifica che le carenze che hanno portato alla sospensione stessa siano state eliminate. Ciò avviene mediante un audit analitico che verifica la conformità del Sistema di Gestione a tutti i requisiti della norma di riferimento.

Viene notificato all'organizzazione per iscritto (posta elettronica certificata o metodo equivalente) e reso pubblico da IWZ CERT sul suo sito web www.IWZ CERTint.com come stabilito al capitolo 7.

Il mancato rispetto delle condizioni di cui al precedente punto entro la data stabilita comporterà la revoca del Certificato di Conformità. La revoca del certificato di conformità potrà essere decisa come indicato nella norma di riferimento e nei seguenti casi specifici:

- quando sussistono motivi, come quelli precedentemente indicati, per la sospensione, che sono ritenuti particolarmente gravi;
- se l'organizzazione interrompe di norma le attività o i servizi coperti dal Sistema di Gestione certificato per oltre sei mesi;
- se l'organizzazione non accetta le nuove condizioni contrattuali;
- per le organizzazioni multi-sito, se la sede centrale o uno dei siti non soddisfa i criteri richiesti per mantenere la certificazione;
- per ogni altro motivo principale, a discrezione di IWZ CERT, come la comprovata incapacità del sistema di perseguire i propri obiettivi di conformità ai requisiti legislativi, contrattuali o di sicurezza del prodotto.

Il ritiro del Certificato di Conformità è notificato per iscritto (e-mail o metodo equivalente), all'Organizzazione e reso pubblico da IWZ CERT come indicato al punto 7.3. Qualsiasi organizzazione che, a seguito della revoca del proprio Certificato, desideri essere ricertificata, deve presentare una nuova domanda e seguire nuovamente l'intera procedura.

A large, semi-transparent watermark of the 'iwz' logo is positioned in the lower-left quadrant of the page, behind the main text.

CAPITOLO 13 - RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE

Un'organizzazione certificata può inviare una comunicazione formale di rinuncia alla certificazione a IWZ CERT, prima della scadenza del certificato, incluso il caso in cui l'organizzazione non desideri o non possa conformarsi alle nuove disposizioni stabilite da IWZ CERT. Al ricevimento di questa comunicazione, IWZ CERT avvia la procedura per invalidare il certificato.

In generale, entro un mese dalla data della comunicazione, IWZ CERT aggiorna lo stato di validità del certificato.

CAPITOLO 14 - CONDIZIONI CONTRATTUALI, RECLAMIERICORSI

Le condizioni contrattuali sono indicate nell'offerta di certificazione e si considerano accettate dal cliente, una volta restituita l'offerta firmata a IWZ CERT.

Procedura di reclamo

Tutti i reclami ricevuti da IWZ CERT, senza alcuna discriminazione, sono esaminati e gestiti personalmente per conto di IWZ CERT, mai da personale esterno, IWZ CERT è l'unico responsabile di eventuali decisioni prese al riguardo. In caso di segnalazioni verbali o telefoniche, chiunque riceva tale reclamo deve segnalare quanto ricevuto dal cliente, sull'apposito modulo presente sul modello.

Il reclamo può essere raccolto da chiunque sia in contatto con l'organizzazione o con l'interessato che lo formula e deve essere inviato all'apposito ufficio che lo registra.

L'ufficio registra il reclamo sul modulo di iscrizione, in accordo con il Direttore Generale e organizza un incontro per analizzare il reclamo, con la presenza di tutte le figure coinvolte. In questa riunione, vengono identificate le cause ipotetiche del reclamo.

La responsabilità di verificare l'attuazione e la risoluzione del reclamo spetta al Direttore Generale. Nel caso in cui le attività oggetto del reclamo coinvolgano il Direttore Generale, o comunque nel caso in cui la persona abbia svolto attività presso lo stesso cliente nel corso degli ultimi due anni, la pratica è affidata ad un altro soggetto da lui incaricato.

La gestione dei reclami prevede:

- invio di un'e-mail di conferma di aver ricevuto un reclamo o un ricorso ufficiale;
- la decisione sull'accettazione del reclamo stesso e la sua registrazione all'interno del modulo di riferimento, entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento.

Accettazione o rifiuto di un reclamo

Nel caso in cui la denuncia venga accettata, l'inchiesta viene avviata, con il coinvolgimento di tutte le parti interessate:

- raccolta/verifica di tutte le informazioni necessarie;
- comunicazione dei dettagli alle parti interessate all'interno di IWZ CERT e, in caso di reclami critici, coinvolgimento del Comitato di Imparzialità;
- identificazione delle cause del problema;
- chiusura del reclamo entro 5 giorni se non sono necessarie ulteriori indagini;
- proposta di una soluzione e risposta al denunciante entro 60 giorni per i reclami relativi a clienti certificati e 30 giorni per i reclami sui servizi resi da IWZ CERT;

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

- al termine della gestione del reclamo, l'esito sarà comunicato al denunciante, con informazioni sulle azioni scelte e il tempo necessario per completarle.

Reclami sulle organizzazioni clienti

I reclami ricevuti da IWZ CERT riguardanti le organizzazioni clienti certificate vengono valutati e analizzati per valutare se devono essere soggetti a ulteriori verifiche. Ulteriori controlli possono essere effettuati anche in caso di conoscenza pubblica di problemi presso le aziende clienti.

I risultati di tali verifiche straordinarie sono comunicati al denunciante e agli organismi di accreditamento in conformità a quanto previsto dal regolamento di quest'ultimo e nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

Esame iniziale dell'impugnazione

Tutti i ricorsi ricevuti da IWZ CERT, senza alcuna discriminazione, sono esaminati e gestiti dalla stessa IWZ CERT, che è l'unica responsabile delle decisioni prese al riguardo. I ricorsi, relativi alle decisioni adottate nell'ambito delle attività di IWZ CERT, devono essere presentati per iscritto con tutta la documentazione disponibile e pertinente entro tre mesi dalla decisione. Il Direttore Generale o un suo delegato, a seguito della presentazione del ricorso, accerta il suo eventuale coinvolgimento diretto nelle attività oggetto di ricorso e, in caso affermativo, nomina una persona indipendente e qualificata per la gestione delle stesse. In caso contrario, il Direttore Generale conduce direttamente un'analisi del ricorso attraverso tutta la documentazione disponibile e la consultazione delle funzioni coinvolte. Se ritiene che il ricorso sia giustificato e ricevibile, ne informa il richiedente e adotta le misure appropriate. In caso contrario, informa per iscritto il ricorrente dei motivi per cui il ricorso non è considerato accettabile. Questa fase deve concludersi comunicando l'esito al ricorrente entro 30 giorni.

Il ricorso può essere rilevato anche da comunicazioni dell'Autorità Giudiziaria o da notizie di pubblico dominio riguardanti il fatto che l'Ente certificato è coinvolto in procedimenti giudiziari finalizzati alla legge sui servizi. L'Ufficio raccoglie le informazioni che vengono poi trattate presso la sede dal comitato di imparzialità che diventa responsabile della gestione del ricorso. Le decisioni, da segnalare a chi ha presentato il ricorso, sono prese, o riviste e approvate, da personale non precedentemente coinvolto nei contenuti del ricorso stesso.

La misura può essere:

- l'accettazione del ricorso con conseguenti misure volte a correggere la non conformità lamentata;
- un audit aggiuntivo, condotto da un Lead Auditor, diverso da quello dell'ultimo audit. Tale eventualità è sempre adottata nel caso in cui il ricorso riguardi l'operato del Lead Auditor e/o del team di revisori che ha condotto la valutazione o la visita di manutenzione;
- una valutazione dell'attuale efficacia del Sistema di Gestione considerato,
- l'apertura di una controversia con l'organizzazione, il provvedimento prevede sempre un'adeguata pubblicità del provvedimento stesso sia nei confronti dell'Organizzazione che dei terzi interessati.

Quest'ultimo punto è evidenziato anche nell'apposita parte del modulo **QPM_06 "Rapporto di non conformità"**. Una valutazione congiunta con il cliente e il denunciante decide se pubblicizzare l'oggetto del reclamo anche a terzi.

Riservatezza

IWZ CERT SRL
Via Felice Casati, 20 – 20124 Milano (MI)
Partita IVA: IT12995560963
E-mail: info@iwzcert.it – Tel.: +39 3273644824

Tutte le informazioni e la documentazione raccolte e/o verificate durante la valutazione di reclami o ricorsi sono strettamente confidenziali. Questo vincolo scompare di fronte all'obbligo di IWZ CERT di divulgare pubblicamente tali informazioni di un'organizzazione e le determinazioni relative agli obblighi delle leggi e / o altri requisiti dell'organizzazione stessa. Per ulteriori informazioni sulla riservatezza, si prega di fare riferimento al documento sulla politica di riservatezza **QM_03 "Politica di riservatezza"**.

