

**INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
2. REQUISITI ESSENZIALI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE .....	2
3. REQUISITI ESSENZIALI RELATIVI AL PROCESSO DI VALUTAZIONE .....	2
4. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE .....	5
5. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ .....	5

Rev.	Sintesi modifica	Data
4	Aggiornamento ragione sociale, introduzione dettagli scopo stadio 1	2014-01-30
3	Adeguamenti normativi e varie	2010-05-10

**Verifica:**

Direttore Qualità &amp; Industrializzazione

*Maria Anzilotta* \_\_\_\_\_**Approvazione:**

Direttore Generale

*Giampiero Belcredi* \_\_\_\_\_

Presidente Comitato di Indirizzo e Controllo

*Gianni Rigamonti* \_\_\_\_\_

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE<sup>1</sup>

I requisiti espressi nel presente documento fanno parte integrante del contratto di valutazione della conformità DSC 05 e dell'offerta economica. Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

## 2. REQUISITI ESSENZIALI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE

UNI EN ISO 9001 Sistemi di Gestione per la Qualità. Requisiti (nella revisione in vigore).

Le prescrizioni riportate nella norma sono da ritenersi tutte vincolanti ed applicabili, a meno che, esclusivamente nell'ambito del punto 7 della norma, vi siano prescrizioni relative a elementi gestionali non pertinenti alla natura dell'attività del cliente.

## 3. REQUISITI ESSENZIALI RELATIVI AL PROCESSO DI VALUTAZIONE

### 3.1 Verifica preliminare

Su richiesta dell'Organizzazione, dopo l'attivazione del servizio, è possibile effettuare una verifica preliminare (facoltativa), con l'obiettivo di valutare il grado di adeguatezza del Sistema di Gestione per la Qualità, rispetto alla norma di riferimento, per i prodotti/servizi per i quali è richiesta la certificazione. I risultati di tale verifica sono espressi solo in termini di non conformità, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a KIWA CERMET ITALIA (nel seguito KIWA CERMET) delle azioni correttive che intende intraprendere e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

### 3.2 Verifica iniziale di certificazione

La verifica iniziale di certificazione è condotta in due stadi: Stadio 1 e Stadio 2.

#### 3.2.1 Stadio 1 (analisi documentale e verifica di stadio 1)

Almeno una parte dello stadio 1, viene normalmente eseguita presso la/le sede/i dell'Organizzazione cliente ove si svolgono le attività oggetto di certificazione e inizia con l'attività di analisi dei documenti del Sistema Qualità (o un suo completamento).

Il Manuale Qualità, oltre a quanto riportato nella norma, deve contenere una descrizione sufficientemente dettagliata delle responsabilità, metodi e le registrazioni messe in atto per la gestione dei processi dell'Organizzazione e di come il cliente garantisce la conformità ai requisiti essenziali. Il documento deve riportare inoltre eventuali esclusioni dei requisiti della norma (limitatamente al punto 7), chiaramente indicate e giustificate.

Lo Stadio 1 ha, inoltre, lo scopo di:

- a) valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado minimo di preparazione necessario per l'audit di fase 2;
- b) riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione;
- c) raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, i processi e la(e) localizzazione(i) del cliente, compresi i relativi aspetti legali e regolamentati e la conformità ad essi;
- d) riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di fase 2 e concordare con il cliente i dettagli dell'audit di fase 2;
- e) mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi;
- f) valutare se gli audit interni e il riesame da parte della direzione siano stati pianificati e si stiano attuando secondo quanto pianificato e valutare che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di fase 2.

In base al risultato dello stadio 1 il cliente è tenuto ad apportare le eventuali necessarie modifiche o integrazioni. Il KIWA CERMET può richiedere i documenti modificati da sottoporre ad una nuova analisi, prima di procedere alle attività successive.

<sup>1</sup> Eventuali requisiti evidenziati in carattere *corsivo* sono applicabili esclusivamente alle Organizzazioni con sedi in territorio nazionale Italiano.

Il cliente deve mantenere per KIWA CERMET una copia ad aggiornamento controllato del Manuale Qualità e renderla disponibile su richiesta per tutto il periodo di validità del contratto di valutazione con KIWA CERMET e durante le attività di valutazione.

Qualora entro 30 giorni lavorativi dal termine della verifica, l'Organizzazione cliente non riceva alcuna comunicazione, o in caso di ricezione della notifica di verifica di stadio 2 da parte di KIWA CERMET, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Di contro, se a seguito di analisi interna, KIWA CERMET dovesse ritenere opportune modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà formale comunicazione all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazioni in merito alle azioni successive.

Nel caso di non conformità maggiori, l'Organizzazione deve fornire a KIWA CERMET la proposta dei trattamenti e delle azioni correttive; in ogni caso le non conformità maggiori devono essere risolte entro la fase successiva.

Per tutte le eventuali non conformità minori verbalizzate, l'Organizzazione deve analizzare e formalizzare le cause che le hanno generate e definire in modo formale gli opportuni trattamenti e azioni correttive. Le evidenze della chiusura delle non conformità minori, saranno valutate da KIWA CERMET in occasione della verifica successiva. KIWA CERMET si riserva comunque di richiedere l'invio del trattamento e del piano di azioni correttive, anche in caso di non conformità minori, in funzione del tipo e numero di non conformità e dei risultati complessivi dell'audit.

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

### **3.2.2 Verifica Ispettiva di Stadio 2**

La Verifica Ispettiva di stadio 2 viene sempre eseguita presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione. Tale verifica è estesa a tutti i requisiti della norma e a tutti i prodotti/servizi e siti oggetto del presente contratto.

Lo scopo dello stadio 2 è di valutare l'attuazione nonché l'efficacia, del Sistema di Gestione.

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

All'inizio dello stadio 2, viene valutata la risoluzione di eventuali rilievi notificati nello stadio 1. La mancata risoluzione di eventuali non conformità maggiori non consente il rilascio della certificazione. Eventuali non conformità minori non risolte, vengono riportate come tali nel rapporto di verifica ispettiva.

Al termine della verifica ispettiva, il Gruppo di Valutazione KIWA CERMET lascia una copia del rapporto della verifica ispettiva al cliente, che sottoscrive. Il rapporto della verifica ispettiva viene sottoposto ad analisi ed approvazione interna da parte di KIWA CERMET, per la successiva delibera o meno di certificazione.

Nel caso di non conformità maggiori, il cliente deve inviare a KIWA CERMET la proposta di risoluzione e le azioni correttive.

La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle non conformità maggiori. Inoltre prima del rilascio della certificazione, deve essere verificata la soluzione di tutte le non conformità maggiori secondo le modalità di valutazione stabilite da KIWA CERMET (verifica ispettiva presso il cliente e/o attraverso evidenze documentali). Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla verifica di certificazione; in caso contrario si renderà necessaria un'intera rivalutazione del sistema di gestione.

Per tutte le eventuali non conformità minori verbalizzate, l'Organizzazione deve analizzare e formalizzare le cause che le hanno generate, e definire in modo formale gli opportuni trattamenti e azioni correttive. Le evidenze della chiusura delle non conformità minori saranno valutate da KIWA CERMET in occasione della verifica successiva.

KIWA CERMET si riserva comunque di richiedere l'invio del trattamento e del piano di azioni correttive, anche in caso di non conformità minori, in funzione del tipo e numero di non conformità e dei risultati complessivi dell'audit.

In casi eccezionali e adeguatamente motivati, stabiliti da KIWA CERMET, si potranno organizzare i due stadi in momenti consecutivi, in tali casi qualora l'esito dello stadio 1 fosse negativo (non conformità maggiori o non conformità minori che per numero e tipologia non consentono il rilascio della certificazione prima di una verifica della loro risoluzione), la verifica iniziale di certificazione sarà ugualmente portata a termine, ma si renderà necessaria l'effettuazione di una nuova verifica di stadio 2.

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

Il periodo di validità del Certificato è di tre anni dalla data di rilascio o ultima riemissione.

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

### 3.3 Verifiche Ispettive di Sorveglianza

Le Verifiche Ispettive di Sorveglianza, sono effettuate entro e non oltre i 12 mesi dalla verifica di sorveglianza precedente<sup>2</sup>. Esse vengono sempre eseguite presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

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

Al termine della verifica ispettiva, il Gruppo di Valutazione KIWA CERMET lascia una copia del rapporto della verifica ispettiva, al cliente che la sottoscrive.

Qualora entro 30 giorni lavorativi dal termine della verifica, il cliente non riceva alcuna comunicazione da parte di KIWA CERMET, il rapporto della verifica potrà considerarsi automaticamente confermato. Viceversa, se a seguito di analisi interna, KIWA CERMET dovesse ritenere opportune delle modifiche ai contenuti del rapporto, ne darà comunicazione formale all'Organizzazione, fornendo spiegazioni per ogni variazione apportata e indicazione delle azioni successive.

Per tutte le eventuali non conformità minori verbalizzate, l'Organizzazione deve analizzare le cause che le hanno generate, e definire in modo formale gli opportuni trattamenti e azioni correttive. Le evidenze della chiusura delle non conformità minori saranno valutate da KIWA CERMET in occasione della verifica successiva.

Nel caso di non conformità maggiori, l'Organizzazione deve inviare a KIWA CERMET la proposta dei trattamenti e delle azioni correttive entro 10 giorni lavorativi dal termine della verifica. KIWA CERMET, entro 30 giorni lavorativi dal termine della verifica, analizzato il rapporto della verifica per conferma o meno dei suoi contenuti, comunicherà all'Organizzazione le azioni conseguenti: verifica ispettiva presso il cliente e/o verifica attraverso evidenze documentali. Tale verifica deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla precedente (KIWA CERMET potrà stabilire tempistiche più ristrette in base alla gravità e numero delle non conformità verbalizzate).

Scaduti i termini massimi consentiti, se le motivazioni che giustificano l'impossibilità di effettuare la valutazione non influiscono sulla garanzia di conformità ai requisiti essenziali, la certificazione potrà essere sospesa (cfr. § 4), in caso contrario KIWA CERMET potrà stabilire la rescissione dal contratto (rif. Contratto di valutazione della conformità DSC 05).

KIWA CERMET si riserva comunque di richiedere l'invio del trattamento e del piano di azioni correttive, anche in caso di non conformità minori, in funzione del tipo e numero di non conformità e dei risultati complessivi dell'audit.

Le attività di sorveglianza, oltre alla verifica ispettiva in campo, possono comprendere ad esempio:

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

Tali altre forme di monitoraggio possono essere applicate da KIWA CERMET, in funzione di: informazioni ricevute dall'esterno, esito delle verifiche, input da parte dell'Organismo di Accreditamento ecc.

### 3.4 Verifica Ispettiva di Rinnovo

Entro il terzo anno dalla data della verifica di certificazione, KIWA CERMET esegue una Verifica Ispettiva orientata al riesame generale del sistema di gestione, all'analisi della sua efficacia e delle sue prestazioni nell'arco del periodo di certificazione e comprende anche il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza. A tal fine la verifica è estesa a tutti i requisiti della norma e a tutti i prodotti/servizi oggetto del presente contratto. Essa viene sempre eseguita presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

KIWA CERMET decide se rinnovare o meno la certificazione, sulla base dei risultati dell'audit di rinnovo, dei risultati del riesame delle prestazioni dell'intero sistema nel periodo di certificazione e dei reclami ricevuti dagli utenti della certificazione.

<sup>2</sup> La data della prima verifica di sorveglianza che segue lo stadio 2, non deve superare i 12 mesi dall'ultimo giorno dello stadio 2

La verifica di rinnovo può essere preceduta (a discrezione di KIWA CERMET) da una verifica di stadio 1, qualora si siano verificate modifiche significative al Sistema di Gestione o al contesto legislativo/normativo di riferimento, tale verifica sarà gestita secondo quanto indicato al precedente § 3.2.1.

La gestione dei risultati della verifica avviene secondo le stesse modalità descritte al precedente § 3.3.

Nel caso in cui siano state rilevate non conformità maggiori, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, KIWA CERMET deciderà per la sospensione della certificazione (cfr. § 4) o, nei casi più gravi, KIWA CERMET potrà stabilire la rescissione dal contratto (rif. Contratto di valutazione della conformità DSC 05).

Non è consentito lo slittamento della data della verifica di rinnovo oltre la data di scadenza del certificato. A seguito del rinnovo viene aggiornata la validità triennale del certificato di conformità.

*Per le Organizzazioni del settore EA 28, l'intero processo di rinnovo dovrà concludersi inderogabilmente entro la scadenza del certificato e pertanto il certificato dovrà essere tassativamente rimesso prima della sua scadenza.*

#### **4. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

La Certificazione può essere sospesa, revocata o ridotta:

- su richiesta dell'Organizzazione cliente;
- su decisione di KIWA CERMET, in caso di: mancato rispetto da parte del cliente delle condizioni contrattuali, dei requisiti essenziali, delle condizioni economiche concordate con KIWA CERMET o di variazione dei termini contrattuali attuata senza l'approvazione di KIWA CERMET.

Salvo casi eccezionali (stabiliti comunque da KIWA CERMET) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla rescissione dal contratto (rif. Contratto di valutazione della conformità DSC 05).

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

Qualora l'Organizzazione cliente non metta in atto le azioni indicate da KIWA CERMET per il ripristino della certificazione sospesa, il contratto cesserà di essere valido (rif. DSC 05 - Contratto di valutazione della conformità § 10) e la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione.

La riduzione della certificazione comporta l'emissione di un nuovo certificato, indicante il campo di applicazione per cui la certificazione è rimasta valida, e il ritiro del vecchio certificato. L'Organizzazione cliente inoltre dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità riguardanti la certificazione, al nuovo campo di applicazione ridotto.

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

Il KIWA CERMET si riserva il diritto di comunicare il provvedimento di sospensione, revoca o riduzione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di inserire la notizia sul proprio sito Internet.

## 5. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Il cliente con Sistema di Gestione certificato da KIWA CERMET, può utilizzare il Marchio di Certificazione KIWA CERMET (marchio depositato) presentato in una delle due versioni nelle figure 1 o 2.

Il marchio di figura 2 può essere utilizzato solo per le attività di certificazione sottoposte al controllo dell'Organismo di Accreditazione. I due marchi, marchio dell'Organismo di Accreditazione (OdA) e marchio KIWA CERMET, devono essere utilizzati esclusivamente in maniera combinata. La figura 2 mostra un esempio di applicazione. L'altezza minima indicata andrà rapportata al valore di "M" per mantenere proporzionati i marchi.

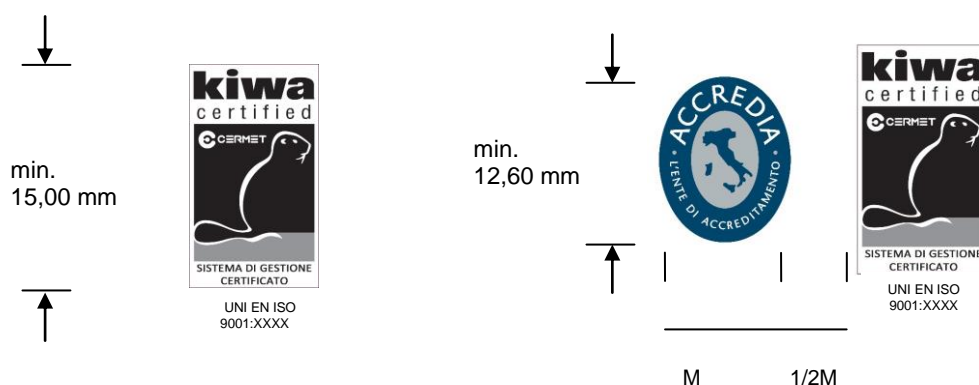


Fig. 1

Fig. 2

L'uso del marchio dell'Organismo di accreditamento ACCREDIA è regolato dal regolamento ACCREDIA RG 09, per quanto non specificato nel presente documento, o in caso di conflitto con lo stesso, il RG 09 ha la prevalenza.

Il marchio di certificazione KIWA CERMET:

- deve essere riportato unitamente al logo e/o nome dell'Organizzazione certificata;
- deve essere riportato unitamente alla norma, citata con l'anno di edizione. Il cliente può utilizzare il marchio KIWA CERMET in riferimento a una o più norme contemporaneamente, purché il sistema di gestione del cliente, sia certificato da KIWA CERMET in riferimento a tutte le norme citate;
- deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- deve essere utilizzato con i colori della fig.1 anche in versione al negativo (bianco, nero e grigio al 50% di nero); in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 2945);
- deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione del Sistema di Gestione possa essere attribuita a requisiti essenziali, differenti da quelli per i quali è stata effettuata la valutazione; ad esempio la certificazione del sistema di gestione non deve essere utilizzata in modo da essere scambiata per una certificazione di prodotto, pertanto il marchio non può essere applicato sui prodotti o sul loro imballaggio;
- deve essere utilizzato solo in riferimento ai prodotti/servizi/siti, oggetto della certificazione concessa (riportati sul certificato);
- può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle parole e dei numeri iscritti nel marchio stesso; nel caso di utilizzo del marchio combinato devono essere rispettate le dimensioni riportate in figura 2;
- può essere applicato sui sistemi di trasporto/movimentazione dei prodotti purché abbinato al logo/nome dell'Organizzazione certificata; nel caso di utilizzo del marchio combinato (fig.2) deve essere aggiunta in abbinamento al marchio una dizione del tipo "Organizzazione con Sistema di Gestione Certificato da KIWA CERMET secondo la norma XXX:XXXX" (o simile)
- può essere utilizzato sui biglietti da visita del personale dell'Organizzazione certificata, ma tassativamente senza il marchio dell'Organismo di Accreditazione;
- non può essere riportato dai laboratori di taratura e prova sui propri certificati/rapporti di prova.

- k. per pubblicizzare la certificazione il cliente può, garantendo il rispetto di quanto sopra, ed evitando di fornire informazioni che possano produrre confusione o malintesi da parte dei propri clienti ed utilizzatori finali, utilizzare la dicitura tipo: “*Organizzazione con Sistema di Gestione Certificato da KIWA CERMET secondo la norma UNI EN ISO 9001:XXXX*”. Tale dicitura può essere riportata anche sui prodotti e sui loro imballi;

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