



## Regole generali per la certificazione dei Sistemi di Gestione

*In vigore dal 23/03/2022*

telefono (+44) 2392 16 0336  
posta : info@iwzint.com  
sito internet : [www.iwzint.com](http://www.iwzint.com)



Regole tecniche

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: audit@iwzint.com

---

*Documento riservato. È obbligatorio assicurarsi che questa versione sia l'ultima rilasciata prima di applicare quanto descritto all'interno.*

## Contenuto

CAPITOLO 1 - GENERALE .....	5
1.1.....	5
1.2.....	5
1.3.....	5
1.4.....	5
1.5.....	5
1.7.....	6
CAPITOLO 2 -NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI DI CERTIFICAZIONE .....	6
2.1.....	6
2.2.....	6
2.2.1 .....	6
2.2.2 .....	6
2.3.....	6
CAPITOLO 3 -CERTIFICAZIONE INIZIALE.....	7
3.1.....	7
3.2.....	7
3.3.....	7
3.4.....	8
3.5.....	8
3.6.....	8
CAPITOLO 4 - MANTENIMENTO DELLA VALIDITÀ DEL CERTIFICATO .....	9
4.1.....	9
4.2.....	9
4.3.....	9
4.4.....	9
4.5.....	9
4.6.....	9
CAPITOLO 5-RICERTIFICAZIONE .....	10
5.1.....	10
5.2.....	10
5.3.....	10
5.4.....	10

IWZ LTD

109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031

E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

*Documento riservato. È obbligatorio assicurarsi che questa versione sia l'ultima rilasciata prima di applicare quanto descritto all'interno.*

5.5.....	10
CAPITOLO 6 - ESECUZIONE DEGLI AUDIT .....	11
6.1-GENERALE.....	11
6.1.1 .....	11
6.1.2 .....	11
6.1.3 .....	11
6.1.4 .....	12
6.1.5 .....	12
6.2 AUDIT DI CERTIFICAZIONE INIZIALI .....	12
6.2.1 -Fase 1 .....	12
6.2.2 – Fase 2.....	13
6.3 VALUTAZIONE DEL COMITATO DECISIONALE .....	14
6.4 AUDIT DI SORVEGLIANZA .....	14
6.4.1 .....	14
6.5 AUDIT DI RICERTIFICAZIONE .....	15
6.5.1 .....	15
CAPITOLO 7 - GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITÀ .....	15
7.1.....	15
7.2.....	15
7.3.....	15
CAPITOLO 8 - MODIFICA DELLA CERTIFICAZIONE E COMUNICAZIONE DELLE MODIFICHE .....	16
8.1.....	16
8.2.....	16
8.3.....	16
8.4.....	16
CAPITOLO 9 - REQUISITI SPECIALI PER LE ORGANIZZAZIONI MULTISITO.....	16
9.1.....	16
9.2.....	17
9.3.....	17
9.4.....	17
9.5.....	17
9.6.....	18
CAPITOLO 10 - TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI .....	18
10.1 .....	18

IWZ LTD

109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031

E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

*Documento riservato. È obbligatorio assicurarsi che questa versione sia l'ultima rilasciata prima di applicare quanto descritto all'interno.*

10.2.....	19
10.3.....	19
10.4.....	19
10.5.....	20
CAPITOLO 11 - ESTENSIONE, RIDUZIONE, SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE.....	20
11.1 .....	20
11.2 .....	21
11.3 .....	21
11.4 .....	21
11,5 .....	22
CAPITOLO 12 - RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE .....	22
CAPITOLO 13 - CONDIZIONI CONTRATTUALI, RECLAMIERICORSI .....	22



IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

*Documento riservato. È obbligatorio assicurarsi che questa versione sia l'ultima rilasciata prima di applicare quanto descritto all'interno.*

**CAPITOLO 1 - GENERALE****1.1**

Il presente Regolamento descrive le procedure applicate da IWZ 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.iwzint.com](http://www.iwzint.com).

**1.2**

IWZ rilascia la certificazione secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021:2015 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 segue le direttive indicate all'interno della norma di riferimento e forma/informa i propri auditor attraverso istruzioni operative costantemente aggiornate.

**1.3**

La certificazione è aperta a tutte le organizzazioni e non dipende dal fatto che appartengano a un'associazione o a un gruppo. IWZ applica le sue attuali tasse di certificazione e garantisce equità e uniformità di applicazione.

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

**1.4**

Il certificato rilasciato da IWZ 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.

**1.5**

La partecipazione degli osservatori all'audit è concordata in anticipo tra IWZ e l'organizzazione.

Al fine di verificare che le modalità di valutazione adottate da IWZ 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,
- 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 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.

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

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

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

### 1.7

La terminologia utilizzata nel presente Regolamento è conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2005.

## CAPITOLO 2 -NORMA DI RIFERIMENTO / REQUISITI DI CERTIFICAZIONE

### 2.1

Le organizzazioni che intendono ottenere la certificazione IWZ 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 deve attenersi ad alcuni documenti di riferimento rilasciati dagli organismi di accreditamento. Questi documenti possono essere ottenuti da IWZ o direttamente dagli organismi di accreditamento (consultando i loro siti Internet, ad esempio).

### 2.2

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

#### 2.2.1

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;
- questi processi sono stati sviluppati;
- le attività di monitoraggio e le misurazioni sono state eseguite e registrate;
- sono state implementate azioni per il miglioramento continuo.

#### 2.2.2

Aver preparato informazioni documentate:

- richiesto dalla norma di riferimento;
- ritenuto 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 mira a evitare di portare via qualsiasi documento dal cliente e valutare l'intero sistema durante l'audit.

### 2.3

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

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

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: audit@iwzint.com

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

### **CAPITOLO 3 -CERTIFICAZIONE INIZIALE**

#### **3.1**

Le organizzazioni che desiderano ottenere la certificazione IWZ per il proprio Sistema di Gestione devono compilare la domanda di certificazione e dal sito possono contattare IWZ per richiedere di ricevere il modulo di domanda di certificazione. In particolare, il questionario informativo 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;
- 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 prepara un'offerta adeguata.

#### **3.2**

Prima di eseguire l'audit, IWZ si assicura che:

- a) vi siano informazioni sufficienti riguardanti l'organizzazione richiedente e il suo sistema di gestione per eseguire l'audit;
- b) i requisiti di certificazione sono chiaramente stabiliti e documentati e vengono inviati all'organizzazione richiedente;
- c) ogni differenza di interpretazione tra IWZ e l'organizzazione richiedente è stata eliminata;
- d) IWZ ha le competenze e la capacità di svolgere attività di certificazione;

#### **3.3**

Se le organizzazioni accettano l'offerta, devono rendere ufficiale la loro domanda inviandola a IWZ, 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 siano complete, IWZ 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, formalizza contrattualmente il rapporto tra IWZ e l'organizzazione, e l'applicabilità di specifiche norme di riferimento applicabili allo schema per il quale è richiesta la certificazione.

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

- l'audit iniziale comprendente due fasi e, se l'esito positivo è 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.

### 3.4

Insieme o a seguito della richiesta di certificazione, l'Organizzazione deve mettere a disposizione di IWZ 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;
- organigramma;
- planimetria/e del sito;
- ultima revisione della direzione;
- pianificazione dell'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 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 esamina i documenti di cui sopra per verificarne la conformità alla norma di riferimento e al presente Regolamento.

### 3.5

L'audit iniziale si articola in due fasi:

- Audit di fase 1, che può essere eseguito:
  - in parte in ufficio e in parte presso la sede dell'organizzazione o
  - interamente presso la sede dell'organizzazione
- Audit della fase 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 può considerare la necessità di ripetere tutto o parte della fase 1. In questo caso, IWZ informa l'Organizzazione se i risultati della fase 1 possono portare al rinvio o alla cancellazione della fase 2.

### 3.6

Dopo il completamento dell'audit iniziale e dopo una decisione di certificazione positiva da parte di IWZ, 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 potrebbe rifiutarsi di certificare l'Organizzazione. Quando IWZ 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

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: audit@iwzint.com



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, vedere il capitolo 7.

#### CAPITOLO 4 - MANTENIMENTO DELLA VALIDITÀ DEL CERTIFICATO

##### 4.1

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

##### 4.2

L'organizzazione deve registrare eventuali reclami e le relative azioni correttive implementate e deve mettere tali record a disposizione di IWZ insieme alle azioni correttive intraprese per affrontare le non conformità effettuate durante gli audit periodici (come descritto al Par. 6.1.4).

##### 4.3

IWZ 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.

##### 4.4

IWZ 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 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 avvia il processo di certificazione di sospensione / ritiro.

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

##### 4.5

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

##### 4.6

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 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 può sospendere la certificazione fino a quando tali principali non conformità non siano state eliminate e, in ogni caso, come specificato nel capitolo 11.

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

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

## CAPITOLO 5-RICERTIFICAZIONE

### 5.1

Per l'audit di ricertificazione del Sistema di Gestione, effettuato con cadenza triennale, IWZ deve contattare il cliente prima di 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 di pianificare l'attività e concordare la data dell'audit di ricertificazione.

### 5.2

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.

### 5.3

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.

Di conseguenza, l'audit di ricertificazione deve essere concluso con successo in tempo utile per consentire a IWZ 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.

### 5.4

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 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.

### 5.5

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 rimette il certificato di conformità. La conferma dell'approvazione della ricertificazione da parte di IWZ 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, vedere il capitolo 7.

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

**CAPITOLO 6 - ESECUZIONE DEGLI AUDIT****6.1-GENERALE**

## 6.1.1

Le date degli audit di sorveglianza sono concordate con l'organizzazione. Per ogni audit viene redatto un "Piano di Audit" secondo la norma ISO 17021:2015 che viene inviato all'organizzazione del cliente in tempo utile. IWZ utilizza inoltre il Piano di Audit per informare l'Organizzazione dei nomi dei revisori 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 revisori a condizione che fornisca una motivazione giustificata.

L'audit ha i seguenti obiettivi:

- a) Determinazione della conformità dei sistemi di gestione del cliente, o parte di essi, con criteri di audit;
- b) 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
- c) Valutazione dell'efficacia del sistema di gestione per garantire che l'organizzazione del cliente soddisfi continuamente gli obiettivi specifici;
- d) 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:

- a) devono essere esaminati e verificati la struttura, la politica, i processi, le registrazioni e i relativi documenti relativi al sistema di gestione;
- b) deve essere stabilito se questi soddisfano i requisiti applicabili all'ambito di applicazione della certificazione;
- c) 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;
- d) 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.

## 6.1.2

Ogni revisore è accompagnato da una guida nominata dall'organizzazione per facilitare l'esecuzione del controllo e che può avere le seguenti responsabilità:

- a) stabilire contatti e tempistiche per i colloqui;
- b) organizzare visite a parti specifiche del sito o dell'organizzazione;
- c) garantire che le norme relative alle procedure di sicurezza e protezione del sito siano conosciute e rispettate dai membri del gruppo di audit;
- d) assistere all'audit per conto del cliente;
- e) fornire chiarimenti o informazioni come richiesto da un revisore

## 6.1.3

Per ogni audit viene preparato un rapporto scritto che indica eventuali non conformità principali, 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.

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

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

#### 6.1.4

Dopo aver analizzato i motivi di eventuali non conformità maggiori o minori indicate nel rapporto di cui sopra, l'Organizzazione deve, all'interno dei dati indicati nel rapporto, informare IWZ 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 la parte relativa nel report di audit e quindi restituisce il modulo a IWZ

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

#### 6.1.5

In caso di non conformità rilevanti, 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.

### 6.2 AUDIT DI CERTIFICAZIONE INIZIALI

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

#### 6.2.1 -Fase 1

##### 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'allocatione 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 punto 6.2.2.

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.

IWZ LTD

109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito

Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031

E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

Almeno una parte della fase 1 sarà eseguita presso la sede o le sedi dell'organizzazione.

#### 6.2.2 – 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 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 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 e comunicati all'Organizzazione.

L'audit di fase 2 viene eseguito da revisori IWZ 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 rilevanti, 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 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, 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.

### 6.3 VALUTAZIONE DEL COMITATO DECISIONALE

Comitato decisionale: composto da persone qualificate, con competenze e riconoscimenti simili a quelli del Team Leader. Controllano e verificano le attività svolte dal Team Leader, e approvano, sospendono o richiedono integrazioni e/o modifiche prima del rilascio del certificato finale al cliente aziendale. Sono sempre persone diverse dal Team Leader affidato alla pratica di riferimento.

Al termine della verifica da parte del Team Leader, il report di Audit correlato da qualsiasi informazione documentata che il TL 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 dalla commissione per garantire che il processo sia stato svolto nella sua interezza senza conflitti di interesse o imparzialità.

La commissione 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 Audit report review**".

Una volta superata la valutazione della commissione, la certificazione può essere considerata valida ed efficace.

### 6.4 AUDIT DI SORVEGLIANZA

#### 6.4.1

IWZ 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 piano triennale di audit in possesso dell'organizzazione.

Questo programma può essere modificato da IWZ 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 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.

#### 6.4.2

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 punto 3.4.

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

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

## 6.5 AUDIT DI RICERTIFICAZIONE

### 6.5.1

L'audit di ricertificazione viene eseguito presso la sede o le sedi dell'organizzazione al fine di confermare la 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 7 - GESTIONE DEI CERTIFICATI DI CONFORMITÀ

### 7.1

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

### 7.2

Dal momento del rilascio del certificato da parte di IWZ, questo e il relativo piano 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 IWZ.

### 7.3

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 pubblica e aggiorna direttamente quanto segue sul proprio sito web [www.iwzint.com](http://www.iwzint.com):

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

**CAPITOLO 8 - MODIFICA DELLA CERTIFICAZIONE E COMUNICAZIONE DELLE MODIFICHE****8.1**

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 punto 3.4 IWZ 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.

**8.2**

L'organizzazione deve informare tempestivamente IWZ 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 si riserva il diritto di effettuare ulteriori audit o altre azioni sull'organizzazione qualora le modifiche comunicate siano ritenute particolarmente 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.

**8.3**

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

**8.4**

IWZ 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 9 - REQUISITI SPECIALI PER LE ORGANIZZAZIONI MULTISITO****9.1**

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 centrale.

L'organizzazione deve inoltre dimostrare che l'ufficio centrale ha istituito un sistema di gestione conforme allo standard di riferimento e che l'intera organizzazione soddisfa i propri requisiti. In particolare, almeno le

*IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: audit@iwzint.com*



seguenti attività devono essere gestite dalla funzione centrale 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, l'Organizzazione deve aver eseguito un audit interno su ciascun sito e verificato la conformità del proprio sistema di gestione allo standard di riferimento.

## 9.2

Se l'organizzazione osserva i requisiti precedenti, IWZ 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 quali siti desidera essere inclusi nella certificazione e quelli che devono essere esclusi.

## 9.3

Sulla base delle informazioni fornite dall'organizzazione, IWZ 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 centrale. In ogni caso, IWZ informa l'ufficio centrale quali siti devono essere inclusi nel campione.

## 9.4

IWZ 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.

## 9.5

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 centrale 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 rilevanti anche su un solo sito, il processo di certificazione è sospeso

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: audit@iwzint.com

per l'intera rete di siti elencati, fino a quando tali non conformità non siano state corrette e, comunque, in conformità al contenuto del punto 11.1. L'Organizzazione non può escludere questo/questi siti dall'ambito durante il processo di certificazione per evitare l'ostacolo creato dall'esistenza di una grave non conformità.

#### 9.6

L'organizzazione deve informare IWZ della chiusura di qualsiasi sito coperto da certificazione. Se queste informazioni non sono combinate, IWZ può decidere se procedere secondo il contenuto del punto 11.1.

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 10 - TRASFERIMENTO DEI CERTIFICATI ACCREDITATI

#### 10.1

Se un'organizzazione con un certificato valido rilasciato da un altro Ente di Certificazione di Gestione che è parte dell'accordo di mutuo riconoscimento IAF/MLA, desidera trasferire la propria certificazione a IWZ, deve inviare a IWZ la domanda di certificazione di cui al punto 3.1 e copia del certificato del sistema di gestione. IWZ, dopo aver verificato che:

- il certificato è valido;
- il certificato non è sospeso;
- l'accreditamento dell'Organismo di Certificazione che ha rilasciato il certificato non è sospeso;
- le attività certificate del cliente rientrano nell'ambito accreditato di IWZ;
- l'organizzazione ha motivato la richiesta di trasferimento emettere un'offerta per il trasferimento della certificazione. Se accetta l'offerta economica, l'organizzazione deve inviare a IWZ la "Richiesta 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 e il richiedente è gestito come indicato al paragrafo 3.1, 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, "CERTIFICAZIONE INIZIALE".

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

**10.2**

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](http://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 della certificazione, a seconda di quale sia il primo momento.

**10.3**

IWZ 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.

**10.4**

In conformità con la clausola 9.5.2 di ISO/IEC 17021-1:2015, IWZ 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.

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: [audit@iwzint.com](mailto:audit@iwzint.com)

*Documento riservato. È obbligatorio assicurarsi che questa versione sia l'ultima rilasciata prima di applicare quanto descritto all'interno.*

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 stabilirà il programma di audit per il resto del ciclo di certificazione.

Laddove IWZ abbia dovuto trattare il cliente come un nuovo cliente a seguito della revisione pre-trasferimento, il ciclo di certificazione inizierà con la decisione di certificazione. IWZ prenderà la decisione sulla certificazione prima di avviare qualsiasi audit di sorveglianza o ricertificazione.

#### 10.5

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

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

- i) non ha fornito le informazioni richieste all'organismo di certificazione accettante, o
- (ii) 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 11 - ESTENSIONE, RIDUZIONE, SOSPENSIONE, RIPRISTINO E REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE

#### 11.1

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

- una revisione della domanda, che sarà intrapresa dal team di revisori che hanno lavorato alla certificazione iniziale
- una revisione della domanda da parte del Direttore Generale che, utilizzando il modulo di revisione del contratto (**A&FQ\_05 domanda di certificazione e revisione dell'offerta**), 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.

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: audit@iwzint.com

## 11.2

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.

## 11.3

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;
- 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 di tali modifiche;
- se l'Organizzazione ha apportato modifiche al proprio sistema di gestione che non sono state accettate da IWZ;
- se l'organizzazione ha subito importanti ristrutturazioni e non lo ha segnalato a IWZ;
- 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 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 direttamente sul sito [www.iwzint.com](http://www.iwzint.com) come indicato al punto 7.3.

## 11.4

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 sul suo sito web [www.iwzint.com](http://www.iwzint.com) come stabilito al punto 7.3

**11.5**

Il mancato rispetto delle condizioni di cui al precedente punto 11.2 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 indicati al punto 11.1, 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, 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 come indicato al punto 7.3. Qualsiasi organizzazione che, a seguito della revoca del proprio Certificato, desidera essere ricertificata, deve presentare una nuova domanda e seguire nuovamente l'intera procedura.

**CAPITOLO 12 - RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE**

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

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

**CAPITOLO 13 - CONDIZIONI CONTRATTUALI, RECLAMI E RICORSI**

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

**Procedura di reclamo**

Tutti i reclami ricevuti da IWZ Ltd, senza alcuna discriminazione, sono esaminati e gestiti personalmente per conto di IWZ Ltd, mai da personale esterno, IWZ 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:

*IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: audit@iwzint.com*

- 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 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.
- 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 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, senza alcuna discriminazione, sono esaminati e gestiti dalla stessa IWZ, che è l'unica responsabile delle decisioni prese al riguardo. I ricorsi, relativi alle decisioni adottate nell'ambito delle attività di IWZ, 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.

IWZ LTD  
109-111 Fulham Palace Road – W68JA Londra Regno Unito  
Numero di azienda: 13615571 - Partita IVA: GB412178031  
E-mail: audit@iwzint.com

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**

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 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"**.

