

## Guida per il Cliente sulla certificazione di Sistemi di Gestione

### 0. Sommario

|                                                                                         |                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1. Introduzione .....                                                                   | 1                                            |
| 2. Il processo di certificazione .....                                                  | 2                                            |
| 2.1. Diagramma di Flusso .....                                                          | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |
| 2.2. Richiesta di informazioni o richiesta di offerta .....                             | 3                                            |
| 2.3. Riesame della Domanda .....                                                        | 3                                            |
| 2.4. Contratto di Certificazione.....                                                   | 3                                            |
| 2.5. Pianificazione e assegnazione dell'audit .....                                     | 3                                            |
| 2.6. Esecuzione dell'audit .....                                                        | 4                                            |
| 2.7. Trattamento delle Non Conformità .....                                             | 4                                            |
| 2.8. Rendicontazione.....                                                               | 5                                            |
| 2.9. Riesame e decisione sulla certificazione .....                                     | 5                                            |
| 2.10. Rilascio del certificato .....                                                    | 5                                            |
| 3. Il Ciclo di certificazione .....                                                     | 6                                            |
| 3.1. Attività di sorveglianza .....                                                     | 6                                            |
| 3.2. Ricertificazione .....                                                             | 6                                            |
| 3.3. Modifiche dello scopo di certificazione .....                                      | 7                                            |
| 3.4. Cosa succede se cambiano i requisiti dello schema di certificazione? .....         | 7                                            |
| 4. Casi speciali .....                                                                  | 7                                            |
| 4.1. Trasferimento di certificato rilasciato da altro organismo di certificazione ..... | 7                                            |
| 4.2. Organizzazioni Multisito .....                                                     | 7                                            |
| 4.3. Sistemi di Gestione Integrati.....                                                 | 8                                            |
| 4.4. Audit speciali .....                                                               | 9                                            |
| 5. Modifiche alla vostra Organizzazione .....                                           | 9                                            |
| 6. Riservatezza.....                                                                    | 9                                            |
| 7. Uso dei marchi di certificazione e riferimenti al nome di Kiwa.....                  | 10                                           |
| 8. Gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi .....                                    | 10                                           |
| 9. Tabella delle revisioni.....                                                         | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |

### 1. Introduzione

Questa guida vi aiuta come clienti a comprendere le differenti fasi dei processi di certificazione di Kiwa, dalla richiesta iniziale per l'offerta, al rilascio del certificato. Non esitate a contattarci per qualsiasi domanda che riguardi il vostro specifico progetto di certificazione.

## 2. Il processo di Certificazione

### 2.1. Diagramma di Flusso

La Figura 1 mostra le differenti fasi del processo di certificazione. Queste fasi sono spiegate più in dettaglio nei paragrafi che seguono.

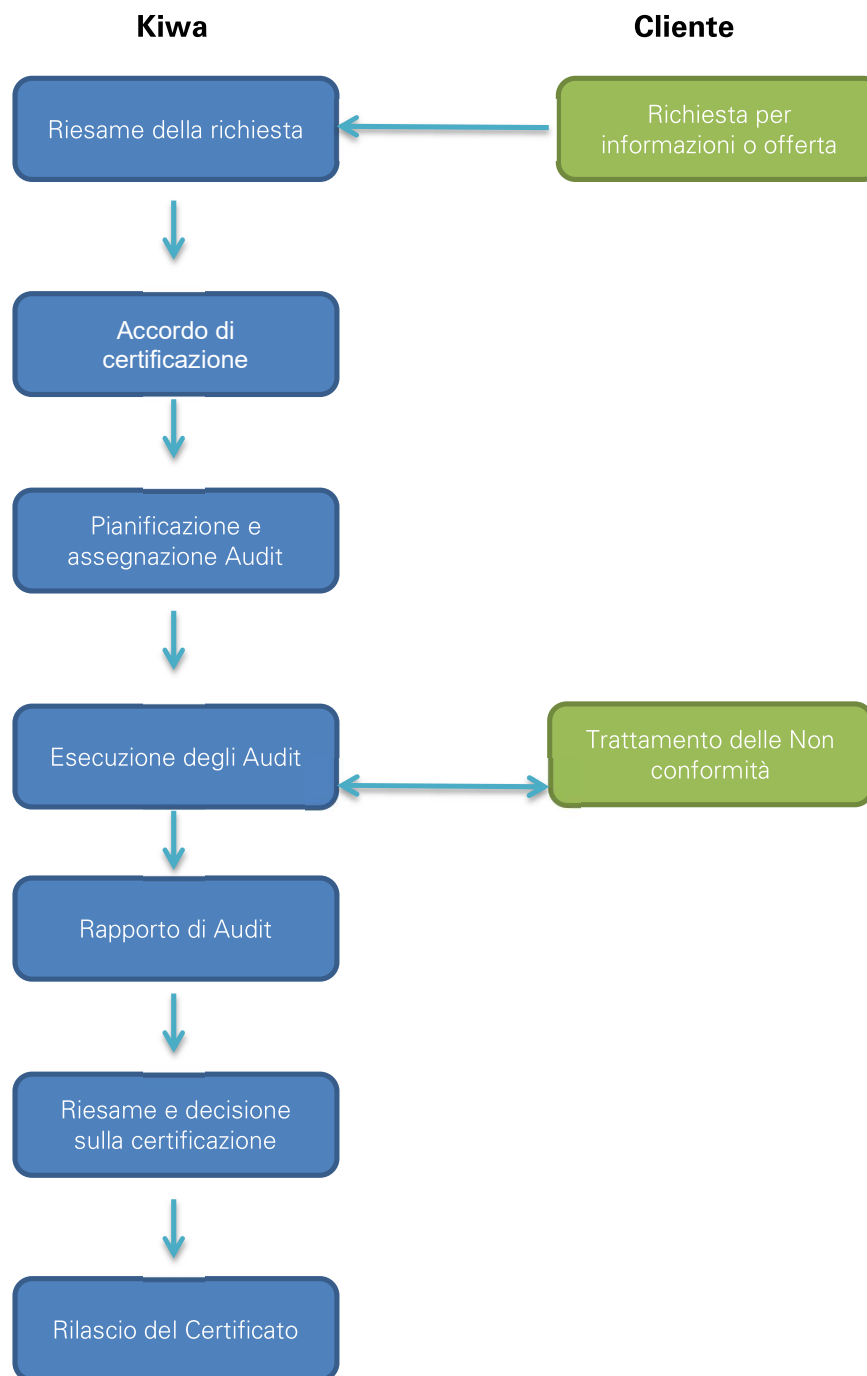


Figure 1: le diverse fasi del processo di certificazione. Un rapporto di audit, può essere generato dopo l'esecuzione dell'audit o dopo il riesame del processo.

## **2.2. Richiesta di informazioni o offerta**

I requisiti che il vostro sistema di gestione ha bisogno di soddisfare, al fine di poter ottenere la certificazione, sono generalmente documentati nella Norma di riferimento, in linee guida di valutazione, o in altri documenti correlati.

Sentitevi liberi di contattarci, per ottenere informazioni dettagliate su tali requisiti, o sui nostri processi di certificazione, o su ogni altro argomento relativo ai servizi di certificazione. Potete contattarci a mezzo e-mail o telefono, ai riferimenti che trovate sul nostro sito internet [www.kiwa.com](http://www.kiwa.com)

Se volete ricevere un'offerta, vi chiederemo di compilare un modulo di domanda. Questo ci aiuta a comprendere meglio le caratteristiche della vostra Organizzazione, preparare l'audit e determinarne la durata.

## **2.3. Riesame della Domanda**

Una volta ottenute le informazioni contenute nel modulo di domanda, ci accerteremo di avere tutte le informazioni necessarie per trattare la vostra richiesta. Se così non fosse, vi contatteremo e ci confronteremo su ciò che manca, tutto ciò al fine di essere sicuri di avere compreso correttamente la vostra richiesta. Durante questa fase, dovremo accertare anche che tutti gli elementi del processo di certificazione, siano chiari per voi come cliente.

Valuteremo quindi se siamo in grado di evadere la vostra richiesta. Controlleremo se abbiamo i necessari accreditamenti o notifiche (ove applicabile) e se abbiamo auditors qualificati e competenti nel periodo in cui vi piacerebbe ricevere l'audit. Valuteremo anche se vi sia un qualsiasi rischio che possa compromettere la nostra imparzialità e, qualora vi fosse, determineremo appropriate azioni per gestire questo rischio.

Vi faremo sapere se dovesse esserci qualsiasi ostacolo e proveremo a trovare una soluzione, se possibile. Se per qualsiasi ragione non potremo evadere la vostra richiesta, ve lo comunicheremo e spiegheremo le ragioni.

Nel caso particolare in cui non sia stato stabilito alcun requisito di certificazione, per particolari sistemi di gestione, possiamo definire un progetto per sviluppare un nuovo schema di certificazione.

In questo caso, vi informeremo riguardo allo sviluppo del processo, alle fasi intraprese e ai relativi costi.

## **2.4. Accordo di Certificazione**

L'accordo di certificazione è un contratto formale tra Kiwa e il cliente.

Contiene una chiara descrizione delle attività di certificazione, un riferimento ai requisiti dello schema di certificazione, una descrizione dei costi corrispondenti per ottenere la certificazione iniziale o la ricertificazione e le conseguenti attività di sorveglianza, che consentono di mantenere il certificato. Questi costi coprono l'audit, i costi della licenza, i costi di viaggio e trasferta e ogni altro costo correlato ai processi di certificazione.

L'accordo di certificazione definisce anche chiaramente i diritti e doveri delle parti, o espressi nell'accordo stesso, o come allegato, come nel documento "Termini e Condizioni Generali di Kiwa per lo svolgimento degli incarichi" e nei Regolamenti per la Certificazione.

Appena riceveremo l'accordo di certificazione firmato, il processo di certificazione potrà iniziare.

## **2.5. Assegnazione e pianificazione dell'Audit**

Noi nominiamo auditor qualificati, che hanno conoscenze ed esperienza comprovate nel campo delle vostre attività. Questa competenza li aiuta ad andare oltre la semplice valutazione di conformità, rispetto ai requisiti degli schemi di certificazione. I nostri auditor sono formati per valutare i punti di forza della vostra organizzazione e individuare opportunità di miglioramento.

Possiamo assegnare più di un auditor in un audit, per esempio in caso di audit relativo a più schemi di certificazione. In tali casi, nomineremo un auditor come Responsabile del gruppo di audit, che agirà come vostro punto di riferimento. Il team di audit può anche contenere interpreti o esperti tecnici, se la situazione lo richiede. Se nel team di audit vi sono auditors in addestramento, essi condurranno le attività solo sotto la supervisione di un auditor qualificato.

Se, per qualsiasi ragione, vi opponete alla nomina di uno qualsiasi dei membri del team di audit, potete comunicarcelo. Noi proveremo a trovare una soluzione alla vostra preoccupazione e nomineremo un altro auditor, se necessario.

L'auditor, o il personale di Kiwa che pianifica le attività, vi contatterà per pianificare le date e i luoghi dell'audit, quindi confermare i dettagli pratici dell'audit per iscritto. L'auditor preparerà anche il cosiddetto programma di audit. Questo programma descrive, per ogni anno di validità del certificato (chiamato ciclo di certificazione), le attività di audit richieste per dimostrare che il vostro Sistema di gestione soddisfa tutti i requisiti dello schema di certificazione. Il suo contenuto è essenzialmente determinato dai requisiti dello schema di certificazione e dalle informazioni che otteniamo da voi riguardo alla vostra organizzazione, le sue dimensioni, il numero di siti, lo scopo, la complessità del vostro sistema di gestione e i prodotti e processi che sono coperti dallo scopo di certificazione. Questo programma sarà adattato durante il ciclo di certificazione e consente a noi e a voi di identificare i punti focali dei successivi audit.

Kiwa è accreditato per quasi tutte le attività di certificazione. Per questa ragione, dei rappresentanti degli organismi di accreditamento hanno il diritto di unirsi a noi durante gli audit. Vi informeremo se ciò dovesse avvenire nel caso dell'audit presso di voi.

## **2.6. Esecuzione dell'Audit**

### **2.6.1. Audit di Stadio 1**

L'obiettivo dello Stadio 1 è di riesaminare la documentazione del Vostro sistema di gestione (alcune volte riferita al manuale qualità) e preparare l'audit di stadio 2. Valuteremo per esempio se gli audit interni e il riesame della direzione sono stati correttamente avviati e confermeremo lo scopo di certificazione.

Per alcuni schemi lo stadio 1 può essere condotto parzialmente off-site (cioè non presso le vostre sedi). In tale caso vi chiederemo di inviarci alcune informazioni in anticipo, come la documentazione del sistema, o la pianificazione e l'avanzamento degli audit interni, per rendere più efficiente il processo di audit.

Alla fine dello stadio 1, vi presenteremo i rilievi e le conclusioni. Questo può includere le non conformità, o aree critiche che potrebbero generare non conformità nello stadio 2.

In casi eccezionali, in cui le aree di criticità identificate durante lo stadio 1 sono di particolare serietà, lo stadio 2 può essere posposto o cancellato. Se ciò accade, vi informeremo e ci accorderemo sulla natura e tempistica delle successive fasi da intraprendere.

### **2.6.2. Audit di Stadio 2**

Durante lo stadio 2, valutiamo l'implementazione del sistema di gestione e vediamo se le vostre attività quotidiane soddisfano i requisiti di certificazione.

Lo Stadio 2 ha essenzialmente luogo presso le vostre sedi, ma può essere integrato con tecniche di audit in remoto, come videoconferenze.

Per la parte di audit che avrà luogo presso le vostre sedi, noi vi chiederemo gentilmente di assegnarci una guida, che accompagni il team di audit, organizzi la visita in specifiche parti del sito o dell'azienda, e ci informi riguardo a qualsiasi procedura di salute e sicurezza sul lavoro.

Alla fine dello Stadio 2, vi presenteremo i nostri rilievi e le nostre conclusioni. Queste includono i punti di forza e le opportunità di miglioramento che noi abbiamo rilevato. Queste possono includere anche non conformità. Voi potrete avere l'opportunità di chiedere chiarimenti, se qualsiasi conclusione, o le relative conseguenze, non sono chiare.

## **2.7. Trattamento delle Non conformità**

Una non conformità rappresenta il mancato soddisfacimento di uno o più requisiti dello schema di certificazione. Noi distinguiamo due tipologie.

- Non Conformità Maggiore: è una non conformità grave che compromette la capacità del Sistema di gestione di ottenere i risultati attesi. Queste possono essere collegate a significativi dubbi

sull'efficacia del processo di controllo in atto, o sulla capacità che i prodotti o servizi soddisfino i requisiti specificati. Una non conformità maggiore può anche essere rilevata quando un numero di non conformità minori, associate o rilasciate rispetto ad uno stesso requisito, potrebbero evidenziare una carenza sistemica.

- Non conformità minore: è una non conformità meno seria, che non compromette la capacità del sistema di gestione di ottenere i risultati attesi.

Se il team di audit rileva delle non conformità durante l'audit, il Responsabile del gruppo di audit le presenterà alla fine dell'audit.

Il Responsabile del gruppo di audit vi chiederà di risolvere queste non conformità e vi indicherà quanto tempo avete per farlo.

Risolvere una non conformità significa sistemare il problema, ma anche analizzare attentamente ciò che lo ha generato e definire appropriate azioni per evitare che lo stesso problema si ripeta di nuovo. Per le non conformità maggiori, l'auditor richiederà l'evidenza che queste azioni sono state condotte. Per le non conformità minori, è sufficiente che voi presentiate un piano di azioni, includendo una precisa tempistica. L'auditor verificherà durante il successivo audit, se le azioni sono state correttamente portate avanti.

Kiwa può decidere di organizzare un audit speciale aggiuntivo, per verificare la corretta implementazione delle azioni che voi avete definito per risolvere le non conformità. Kiwa può anche decidere di imporre un audit di sorveglianza addizionale, per monitorare la continua implementazione delle azioni correttive.

Se durante l'audit, o durante il trattamento delle non conformità, emerge che, in tutta onestà, non può essere prevista una decisione positiva di certificazione, la procedura di certificazione può essere terminata di comune accordo. I costi sostenuti fino a quel momento verranno fatturati.

## **2.8. Rendicontazione**

Dopo ogni audit, riceverete un dettagliato rapporto dell'audit. Questo rapporto sintetizza i nostri rilievi e le nostre conclusioni e mostra ogni opportunità che abbiamo identificato per migliorare il vostro sistema di gestione. Il rapporto evidenzierà anche ogni non conformità che il gruppo di audit ha identificato.

## **2.9. Riesame e decisione di certificazione**

Prima di rilasciare un certificato, una persona che non è stata coinvolta nell'audit, riesaminerà il rapporto di audit e le relative evidenze, per accertare che tutti i requisiti siano soddisfatti. Se è questo il caso, noi procediamo con la decisione di certificazione, ciò vuol dire che viene formalmente approvato il rilascio del certificato.

La decisione di certificazione si baserà sulle registrazioni dell'audit completato, includendo per esempio l'evidenza dettagliata della valutazione e il trattamento delle non conformità, se applicabile. Vi confermeremo questa decisione per iscritto. Quando la decisione è positiva, riceverete il certificato. Quando è negativa, non potrete ricevere il certificato. Non potremo iniziare una nuova procedura di certificazione, a meno che non abbiate provveduto a fornire le evidenze di effettuazione delle azioni correttive per risolvere le non conformità precedentemente rilevate.

## **2.10. Rilascio del certificato**

Una volta che la decisione di certificazione è stata presa, rilasceremo il certificato.

Questo certificato contiene informazioni relative allo scopo di certificazione ed ha una data ufficiale di inizio e di fine.

Kiwa manterrà in ogni momento la proprietà del certificato.

Voi potrete fare delle copie se lo desiderate (si prega di fare riferimento al § 7 per maggiori informazioni riguardo all'uso dei riferimenti della certificazione).

### 3. Il Ciclo di certificazione

#### 3.1. Attività di sorveglianza

Il ciclo di certificazione inizia con il rilascio del certificato. È il periodo che intercorre tra la data di inizio e fine del certificato.

Al fine di mantenere valido il certificato, per l'intero ciclo di certificazione, Kiwa organizza audit di sorveglianza. Questi audit ci consentono di verificare il mantenimento della conformità rispetto ai requisiti dello schema di certificazione. Questi audit non devono essere audit completi, il che significa che essi possono coprire solo una parte dei requisiti dello schema di certificazione.

Il contenuto esatto degli audit di sorveglianza è stabilito dal Responsabile del Gruppo di audit e dipende tra l'altro dai risultati dei precedenti audit. Kiwa si accerterà che il vostro sistema di gestione venga valutato almeno una volta all'anno durante gli audit di sorveglianza.

Gli audit di sorveglianza vengono effettuati una volta all'anno. Una frequenza maggiore può essere richiesta se:

- I requisiti dello schema di certificazione lo prevedono;
- Noi abbiamo rilevato importanti non conformità durante il precedente audit e dobbiamo verificare l'efficace implementazione delle azioni correttive;

È importante evidenziare che il primo audit di sorveglianza dopo la certificazione iniziale, deve avvenire non oltre i 12 mesi dalla data di delibera della certificazione.

Qualora l'auditor riscontrasse una non conformità durante l'audit di sorveglianza, queste dovranno essere trattate allo stesso modo in cui sono trattate per l'audit di certificazione iniziale. Se voi non riuscirete a farlo nei tempi previsti, l'auditor potrebbe proporre la sospensione del certificato. Questo vuol dire che la vostra certificazione è temporaneamente non valida. Se al termine del periodo di sospensione il motivo della sospensione non viene rimosso, il vostro certificato sarà revocato. L'auditor potrebbe proporre la revoca del certificato, senza periodi intermedi di sospensione, o proporre la riduzione dello scopo di certificazione.

È importante evidenziare che ci possono essere altre ragioni per Kiwa, per sospendere o revocare il vostro certificato. Per esempio Kiwa può sospendere il vostro certificato in caso di rifiuto da parte vostra di organizzare gli audit di sorveglianza, secondo le frequenze richieste. Voi potete trovare un elenco più dettagliato nel nostro regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione.

Si noti anche che durante il periodo di sospensione e dopo la revoca, non vi è più consentito fare riferimento al vostro certificato. Per maggiori informazioni riguardo ai vostri diritti sull'uso del certificato o dei marchi correlati, si prega di riferirsi al § 7.

#### 3.2. Ricertificazione

Alla fine del ciclo di certificazione, il certificato deve essere rinnovato. Durante l'audit di ricertificazione, Kiwa verifica la continuità della conformità e della efficacia del Sistema di gestione.

Un audit di ricertificazione è un audit completo, esso copre tutti i requisiti dello schema di certificazione.

È importante pianificare la ricertificazione, in modo tale che ogni non conformità possa essere gestita adeguatamente prima della data di scadenza del certificato. Il certificato può essere rinnovato solo se tutte le non conformità maggiori, se esistenti, sono risolte. Per tutte le non conformità minori deve essere stato presentato un piano di azioni correttive e accettato dall'auditor (si veda § 2.7). La data di inizio del nuovo certificato sarà la data nella quale noi abbiamo assunto la decisione di certificazione, che è sempre basata su tutte le registrazioni dell'audit, incluso il trattamento delle non conformità.

Se tutte le non conformità sono gestite adeguatamente come sopra indicato, dopo la data di scadenza del certificato, ci sarà un gap all'interno del vostro certificato cioè un periodo durante il quale voi sarete ufficialmente non certificati e non potrete fare riferimento al vostro certificato (vedere § 7). Quindi, al fine di evitare qualsiasi interruzione nella vostra certificazione, siate certi di pianificare la ricertificazione in tempo utile (3-4 mesi prima della data di scadenza).

### **3.3. Modifiche dello scopo di certificazione**

L'organizzazione e il contesto in cui essa opera, cambiano nel tempo. Voi potete cambiare lo scopo di certificazione, per coprire attività aggiuntive, o per eliminare attività obsolete. Al fine di fare ciò, fateci sapere cosa volete fare. Noi effettueremo un nuovo riesame della domanda (vedi § 2.3) e vi comunicheremo le fasi necessarie. Queste potranno includere un audit aggiuntivo.

Lo scopo di certificazione può anche variare come risultato di un audit, per esempio quando le attività relative a parte dello scopo non soddisfano più i requisiti dello schema di certificazione.

Se lo scopo di certificazione cambia, viene rilasciato un nuovo certificato con lo scopo modificato.

### **3.4. Cosa succede se cambiano i requisiti dello schema di certificazione?**

È possibile che i requisiti dello schema di certificazione (i criteri che voi dovete soddisfare), cambino durante il ciclo di certificazione. Se ciò accade, vi informeremo e vi comunicheremo tutte le modifiche, ogni transizione prevista, la natura, lo scopo e i costi di ogni audit addizionale e la scadenza che vi riguarda per dimostrare la conformità ai nuovi requisiti.

Se il termine per farlo, precede la data di scadenza del vostro certificato, la mancata dimostrazione della conformità rispetto ai requisiti variati, porterà alla revoca del vostro certificato al termine del periodo di transizione (cioè il primo giorno nel quale i vecchi requisiti non sono più validi).

Se voi potete dimostrare la conformità, riceverete un nuovo certificato, con un chiaro riferimento ai requisiti modificati.

## **4. Casi speciali**

### **4.1. Trasferimento di un certificato rilasciato da altro organismo di certificazione**

Kiwa può subentrare ad un certificato che la vostra organizzazione ha ottenuto da un altro organismo di certificazione. Noi verifichiamo un numero di condizioni che ci consentono di concludere se vi siano o meno giustificati dubbi riguardo alla validità del certificato. Per esempio il certificato non deve essere sospeso, ogni eventuale non conformità deve essere risolta.

Se non vi sono dubbi riguardo alla validità del certificato, Kiwa rilascerà un nuovo certificato, con lo stesso scopo e la stessa data di scadenza. La pianificazione dei successi audit (sorveglianza e ricertificazione) sarà allineata con la pianificazione già stabilita.

### **4.2. Organizzazioni multisito**

Se la vostra organizzazione è dislocata in diverse località, voi potrete avere questi siti citati all'interno del certificato. All'inizio ogni sito citato sul certificato sarà sottoposto ad audit. Tuttavia, se alcune condizioni sono soddisfatte, noi potremo procedere con la cosiddetta certificazione multisito.

Un'organizzazione multisito è definita come un'organizzazione coperta da un unico sistema di gestione, comprendente una "funzione centrale" identificata e un numero di siti (permanenti, temporanei o virtuali) in cui tali processi / attività sono svolti, in tutto o in parte. La "funzione centrale" è la funzione che è responsabile e controlla a livello centrale il sistema di gestione. Rappresenta il luogo da cui il controllo operativo e l'autorità del top management dell'organizzazione, vengono esercitati su ogni sito.

I requisiti di ammissibilità per la certificazione multisito sono i seguenti:

- L'Organizzazione ha un unico sistema di gestione.
- L'Organizzazione ha identificato una funzione centrale. La funzione centrale è parte dell'Organizzazione e non è subappaltata a soggetti esterni.
- La funzione centrale ha l'autorità organizzativa per definire, stabilire e mantenere un singolo sistema di gestione.
- Il sistema di gestione unico dell'Organizzazione, è soggetto ad un riesame della Direzione centralizzato.
- Tutti i siti sono soggetti ad un programma di audit interni dell'Organizzazione.
- La funzione centrale è responsabile di assicurare che i dati siano raccolti e analizzati in tutti i siti ed è in grado di dimostrare la sua autorità e capacità di avviare cambiamenti organizzativi per come

richiesto, ma non limitato, alla documentazione di sistema e alle modifiche del sistema, riesame della direzione, reclami, valutazione di azioni correttive, pianificazione degli audit interni e valutazione dei risultati etc.

Se nei siti si svolgono processi/attività molto simili e non vi sono motivazioni valide per cui il campionamento potrebbe portare ad una scarsa fiducia sull'efficacia del sistema di gestione, non è necessario sottoporre ad audit ogni singolo sito. È quindi sufficiente sottoporre ad audit un campione di siti, approssimativamente proporzionato alla radice quadrata del numero dei siti.

Se la vostra organizzazione non ha processi/attività simili in tutti i siti, ma soddisfa i requisiti di ammissibilità della certificazione multisito, potremo ancora impostare un approccio basato sul campionamento, che eviti di dover controllare ogni sito durante gli audit di sorveglianza. Contattate il vostro ufficio Kiwa locale, per saperne di più su questa possibilità.

Kiwa controllerà durante la fase di riesame della domanda (vedere § 2.3) se la vostra organizzazione soddisfa i requisiti per la certificazione multisito e per il campionamento.

Si prega di fare attenzione alle note che seguono.

- L'approccio per campionamento si applica ai siti remoti. La funzione centrale sarà sempre soggetta ad audit.
- Quando delle non conformità vengono trovate in ogni singolo sito, voi dovrete verificare se vi sia o meno una carenza complessiva sistemica applicabile ad altri siti. Se si riscontra ciò, voi dovete attuare azioni correttive sia presso la sede centrale, sia presso tutti i siti affetti da tale carenza.
- Fino a quanto uno qualsiasi dei siti presenta una o più non conformità che non sono gestite adeguatamente (si devano §§ 2.7 e 3.2), la certificazione non sarà rilasciata. Voi non potete escludere un sito "problematico" dallo scopo di certificazione, al fine di superare l'ostacolo sorto a seguito della non conformità in quel sito. Tale esclusione può essere concordata solo in anticipo.
- I certificati multisito devono essere sospesi / revocati nella loro interezza, includendo tutti i siti certificati.
- È possibile aggiungere nuovi siti, ad un'Organizzazione multisito già certificata. Il gruppo di nuovi siti sarà trattato inizialmente con un audit di certificazione iniziale, una volta valutato conforme, sarà aggiunto ai siti esistenti. L'esatto approccio e dimensione del campione saranno determinati da personale qualificato di Kiwa.

#### **4.3. Sistemi di gestione integrati**

Se il vostro scopo di certificazione copre più di uno schema di certificazione, i requisiti di ogni schema devono essere verificati. Se il vostro sistema di gestione affronta in modo integrato questi requisiti, Kiwa può offrire una sostanziale riduzione della durata dell'audit.

Le condizioni per ottenere questa riduzione sono le seguenti:

- C'è un approccio integrato alla gestione dei documenti, incluse le istruzioni di lavoro
- Il riesame della direzione è fatto in modo integrato per tutti gli schemi di certificazione
- C'è un approccio integrato per gli audit interni
- C'è un approccio integrato per la politica e gli obiettivi. La definizione di strategie e obiettivi è fatta in modo integrato per tutti gli schemi
- C'è un approccio integrato al Sistema e ai processi
- C'è un approccio integrato nei meccanismi di miglioramento (azioni correttive e preventive)
- La gestione delle funzioni di supporto e le responsabilità, sono definite in modo uniforme per tutte le norme
- Tutti gli schemi di certificazione sono gestiti dalla stessa persona.

Kiwa controllerà durante il riesame della domanda (si veda § 2.3) se la vostra organizzazione soddisfa i requisiti per poter applicare una riduzione del tempo di audit basata sui sistemi di gestione integrati.

#### **4.4. Audit speciali**

##### 4.4.1. Audit preliminare

Se lo desiderate, Kiwa può organizzare un audit preliminare, durante il quale gli auditor conducono una gap-analisi. Potete decidere autonomamente quali aspetti l'auditor deve valutare. Questo può essere di interesse specialmente se la certificazione è nuova per la vostra organizzazione e volete essere sicuri di essere preparati per l'audit di certificazione.

La durata (e i relativi costi) dell'audit preliminare, dipendono dagli argomenti da valutare. È importante sottolineare che un audit preliminare non può portare al rilascio di un certificato, anche se ha coperto tutti i requisiti e non sono stati identificati scostamenti rispetto ad essi.

##### 4.4.2. Audit con breve preavviso e non annunciato

In alcuni casi specifici, Kiwa potrebbe dover eseguire un audit con breve preavviso, o non annunciato. Alcuni esempi includono, ma non sono limitati a: indagini di reclami ricevuti da Kiwa riguardo ai vostri prodotti o servizi, verifica di non conformità, o indagini su impatti di modifiche alla vostra organizzazione o processi che potrebbero mettere a repentaglio la conformità del vostro sistema di gestione.

- Gli audit con breve preavviso seguono lo stesso processo di un audit regolare, ma con una ridotta possibilità da parte vostra (se è il caso) di posporre la data dell'audit. Kiwa descriverà chiaramente la natura specifica e lo scopo dell'audit e indicherà quali funzioni devono essere presenti.
- Gli audit non annunciati seguono lo stesso processo degli audit regolari, ma senza comunicazione preventiva della data esatta. Kiwa farà in modo che lo scopo dell'audit sia tale che, l'indisponibilità di funzioni specifiche, non ostacoli la corretta esecuzione dell'audit.

Data la limitata (o inesistente) possibilità di opporsi a un membro specifico del team di audit, Kiwa presterà particolare attenzione alla nomina del team di audit, tenendo conto, se possibile, di eventuali obiezioni fatte nel passato.

### **5. Modifiche nella vostra organizzazione**

Voi dovete informare Kiwa di ogni modifica che può avere un impatto sulla capacità del sistema di gestione di continuare a soddisfare i requisiti dello schema di certificazione. Alcuni esempi includono, ma non sono limitati a, modifiche relativa a:

- Aspetti legali, commerciali, stato dell'organizzazione o proprietà;
- Organizzazione e Management (cioè modifiche nei ruoli chiave di management, dirigenti, o personale tecnico);
- Indirizzi e siti;
- Scopo delle operazioni che rientrano nel sistema di gestione certificato;
- Modifiche maggiori ai processi del sistema di gestione.

### **6. Riservatezza**

Kiwa tratterà in ogni momento come riservate, tutte le informazioni raccolte durante il riesame della domanda e il processo di pianificazione e di esecuzione dell'audit, come stipulato nei Termini e Condizioni Generali di Kiwa per l'assegnazione degli incarichi. Kiwa non rilascerà alcuna dichiarazione a terzi su una procedura di certificazione in corso, senza il vostro consenso.

Vi preghiamo di notare che una volta che il Vostro certificato è stato rilasciato, Kiwa è obbligata a informare, su richiesta, ogni parte interessata, del suo stato.

## **7. Uso dei marchi di certificazione e riferimenti del nome Kiwa**

A seguito del rilascio del certificato, ma non prima, voi potrete fare riferimento al certificato e usare il marchio o il pittogramma Kiwa applicabile, all'interno delle vostre comunicazioni.

Facendo ciò, voi dovrete rispettare rigorosamente le regole riportate nella policy di Kiwa sull'uso dei marchi di certificazione. Questa policy è riportata nel nostro Regolamento di Certificazione del sistema di gestione.

## **8. Gestione dei Reclami**

Noi facciamo quotidianamente del nostro meglio per offrire un servizio eccellente. Quando per qualsiasi ragione voi non siete contenti e desiderate esprimere la vostra insoddisfazione, non esitate a inviarci un feedback. Valuteremo ogni opportunità di miglioramento dei nostri servizi.

Noi consideriamo reclamo una espressione di insoddisfazione relativa ai nostri servizi, o ai servizi dei nostri clienti certificati. La procedura di gestione dei reclami consiste nelle seguenti fasi:

1. Prendiamo in carico il reclamo entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione. La presa in carico significa che confermiamo di aver correttamente ricevuto il reclamo.
2. Impieghiamo una o due persone, che non sono state coinvolte nell'oggetto del reclamo, che conducono i seguenti passi:
  - a. Raccogliere e verificare le informazioni disponibili per analizzare il reclamo
  - b. Validare il reclamo, al fine di accertare che è collegato ad una attività di valutazione di cui Kiwa è responsabile
  - c. Investigare il reclamo, al fine di determinare le sue cause, e se appropriato, identificare ogni azione correttiva, per prevenire il ripetersi dello stesso problema in futuro
  - d. Decidere qual è la linea di condotta appropriata per risolvere il reclamo.
3. Vi informiamo sugli esiti del processo di gestione del reclamo.
4. Documentiamo e immagazziniamo tutte le informazioni relative al reclamo, nel nostro database dei reclami.
5. Monitoriamo l'esecuzione delle azioni correttive che sono state individuate per il processo di gestione dei reclami.

Tutte le informazioni ricevute in relazione al trattamento dei reclami, saranno trattate in modo confidenziale, come previsto nei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa per lo svolgimento degli incarichi*.

## **9. Gestione dei ricorsi**

Un ricorso è una espressione di disaccordo rispetto ad una decisione assunta, o una misura imposta da Kiwa. Per esempio può essere basato sull'interpretazione del nostro auditor di requisiti di certificazione, che può portare a disaccordi rispetto alle conclusioni dei nostri auditor in merito alla (non) conformità, con la decisione di certificazione Kiwa, o con i processi di certificazione Kiwa.

Il nostro processo dei ricorsi è documentato in un documento separato i cui riferimenti puoi trovare sul nostro sito.

## 10. Tabella delle revisioni

| Data       | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2018-12-21 | Alcune variazioni basate sui feedback ricevuti durante l'implementazione e sul IAF MD1:2018. Modifiche indicare in colore blu.                                                                                                                                                                                                                              |
| 2017-03-22 | Cambio del logo Kiwa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2017-02-09 | Adattato paragrafo sui ricorsi, in linea con le indicazioni dell'ufficio legale, con riferimento a decisione assunta o misura imposta da Kiwa                                                                                                                                                                                                               |
| 2016-12-21 | Adattato paragrafo sui reclami e ricorsi, in linea con le indicazioni dell'ufficio legale                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2016-11-23 | Aggiunti elementi dal regolamento dei sistemi di gestione. Riscritto paragrafo relative ai reclami e ricorsi (eliminate i contenziosi)                                                                                                                                                                                                                      |
| 2016-09-28 | Corretti alcuni errori ortografici di carattere minore                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2016-09-14 | Aggiunta la possibilità per il cliente di presentare controversie (oltre a reclami e ricorso). Aggiunte conseguenze della modifica dello schema (nuova versione). Aggiunto obbligo Kiwa di informare le parti interessate sullo stato di un certificato. Aggiunto il diritto di Kiwa di imporre ulteriori controlli di sorveglianza come risultato delle NC |
| 2016-07-27 | Prima emissione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |