

**Titolo**  
*Title*

**Regolamento per la  
certificazione di Sistemi di  
Gestione per la Qualità e per  
l'utilizzo del certificato e dei marchi di  
certificazione**

**Codice**      **MD08**  
*Code*

**Edizione**    **01**  
*Edition*

**Revisione**   **10**  
*Review*

**Data**         **2011-06-13**  
*Date*

**Redatto**  
*Compiled*

RTQ



**Approvato**  
*Approved*

DJR  


2011-06-13	01	10	Modifiche cap. 5.4
2011-03-23	01	09	Modifiche parte B
2011-02-15	01	08	Modifiche parte B
2010-09-14	01	07	Modifiche cap. 11-12-18.1, parte B
2009-09-01	01	06	Modifiche cap. 5.3 -12
2009-01-27	01	05	Modifiche cap. 5.6 -6-10
2008-02-04	01	04	Modifiche cap. 2 (2.5) e cap. 17
2007-10-23	01	03	Aggiunte al cap. 2
2007-06-15	01	02	Aggiunte ai cap. 4- 5.3 -5.4- 5.6
2007-05-30	01	01	Modifiche cap. 10
2006-12-01	01	00	Prima emissione
<b>DATA</b>	<b>ED.</b>	<b>REV.</b>	<b>DESCRIZIONE</b>

## **INDICE**

### **PARTE A**

1. INTRODUZIONE.....	pag. 3
2. GENERALITA' .....	pag. 3
3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	pag. 3
4. DEFINIZIONI .....	pag. 3
5. PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DELLA CONFORMITA' DEL SISTEMA GI GESTIONE PER LA QUALITA' .....	pag. 4
6. FASE DI SORVEGLIANZA .....	pag. 7
7. VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE .....	pag. 7
8. MODIFICHE AI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE .....	pag. 8
9. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI.....	pag. 8
10. DIRITTI E OBBLIGHI DELLE ORGANIZZAZIONI .....	pag. 9
11. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE.....	pag. 10
12. RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE.....	pag. 10
13. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE .....	pag. 11
14. RISERVATEZZA.....	pag. 15
15. TARIFFE ECONOMICHE.....	pag. 12
16. RESPONSABILITA'.....	pag. 12
17. RECLAMI.....	pag. 12
18. RICORSI E GESTIONE DEL CONTENZIOSO.....	pag. 12

## **PARTE B**

1. UTILIZZO DEI MARCHI DI CERTIFICAZIONE.....pag. 15
2. SPECIFICHE DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE..... .pag. 15
3. UTILIZZO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE ABBINATO AL  
MARCHIO ACCREDIA .....pag. 16

## **PARTE A**

### **1. INTRODUZIONE**

CMi Italy srl è un Organismo di certificazione costituito nel 2006 ed operante secondo i criteri generali definiti dalla norma ISO IEC 17021. Quale Organismo indipendente, provvede a fornire alle Organizzazioni richiedenti servizi di valutazione e di certificazione di conformità dei prodotti, processi e servizi alle prescrizioni delle norme di riferimento.

Lo stato giuridico dell'Organismo è descritto nello Statuto e nel Manuale Qualità.

Le risorse finanziarie per le attività di CMi Italy srl sono fornite dall'applicazione delle tariffe per i servizi offerti dall'Organismo.

### **2. GENERALITA'**

2.1 Lo scopo della certificazione di conformità di un'Organizzazione è quello di fornire, attraverso l'applicazione dello schema di certificazione, un'assicurazione indipendente, con un adeguato livello di fiducia, che un prodotto, un processo o un servizio è conforme a requisiti preventivamente specificati in una Norma di riferimento.

2.2 Per ottenere la certificazione di Sistemi di gestione per la Qualità, l'Organizzazione dovrà dimostrare di essere conforme a requisiti preventivamente specificati, contenuti nella norma UNI EN ISO 9001:2000. Inoltre, l'Organizzazione dovrà accettare le regole fissate dal presente Regolamento attraverso la sottoscrizione dell'Offerta economica.

2.3 La certificazione del sistema di gestione per la qualità si basa su:

- valutazione documentale;
- valutazione in campo;
- licenza d'uso del marchio, a seguito della concessione della certificazione;
- sorveglianza continua effettuata attraverso la verifica periodica del sistema qualità.

2.4 La richiesta di certificazione può essere inoltrata da qualsiasi soggetto che operi nel campo agro-alimentare, senza alcuna limitazione o discriminazione.

2.5 Le regole di certificazione adottate da CMI ITALY sono contenute nella procedura PS 04, disponibile su richiesta dell'Organizzazione richiedente.

2.6 CMi Italy si impegna ad applicare le specifiche di spesa, stabilite sulla base delle proprie tariffe vigenti, garantendone l'uniformità di applicazione. Il tariffario CMi Italy verrà reso disponibile su richiesta dell'Organizzazione, unitamente all'offerta economica.

2.7 La richiesta di certificazione non comporta all'Organizzazione di dover utilizzare altri servizi di CMi Italy.

2.8 CMi Italy non svolge, né direttamente né mediante azienda controllata o collegata, attività di consulenza per l'attuazione di sistemi di gestione per la qualità, o per l'elaborazione della documentazione relativa.

2.8 Qualsiasi Organizzazione può chiedere l'esecuzione di un pre-audit del proprio sistema di gestione qualità.

Tale pre-audit si configura come un servizio che l'Organismo di Certificazione fornisce alle Organizzazioni richiedenti.

In ogni caso non potrà essere effettuato più di un pre-audit per ogni sito dell'organizzazione richiedente.

L'esito del pre-audit, non verrà tenuto in alcuna considerazione nell'eventuale iter di certificazione successivo.

### **3. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il presente Regolamento ha lo scopo di definire i rapporti tra CMi Italy (d'ora in avanti denominato anche Organismo) e le Organizzazioni che intendono ottenere la certificazione per il proprio sistema di gestione per la qualità. La sorveglianza della corretta applicazione del presente Regolamento è demandata al Consiglio Direttivo di CMi Italy, Organo rappresentativo di tutte le parti interessate alla certificazione.

#### 4. DEFINIZIONI

Le definizioni che seguono sono riferite all'esercizio di quanto contenuto nel presente Regolamento.

**Certificazione di Sistema di Gestione per la Qualità:** atto mediante il quale CMi Italy dichiara che, con ragionevole attendibilità, il sistema di gestione per la qualità di un Organizzazione è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

**Organizzazione Richiedente** (di seguito "Organizzazione") : azienda o associazione di aziende od organizzazione che richiede a CMi Italy la certificazione del sistema di gestione per la qualità.

**Organizzazione Licenziataria** : azienda o associazione di aziende od organizzazione che ha ottenuto da CMi Italy la certificazione di conformità del sistema di gestione per la qualità e la relativa licenza d'uso del marchio.

Per ogni altro termine utilizzato nel presente regolamento si applicano le definizioni delle Norme UNI EN ISO 9000:2005, UNI CEI EN 45020:1998, UNI EN ISO 19011:2003; ISO/IEC 17000:2004.

#### 5. PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

##### 5.1 Accettazione offerta di certificazione

L'Organizzazione che intende certificare il proprio sistema di gestione per la qualità deve richiedere a CMi Italy un'offerta economica presentando il questionario informativo debitamente compilato in tutte le sue parti. L'offerta economica trasmessa all'Organizzazione richiedente resta valida 60 giorni, scaduti i quali, occorrerà che CMi Italy formuli una nuova offerta, sempre che l'azienda confermi il suo interesse per la certificazione.

L'accettazione dell'offerta perfeziona il rapporto contrattuale tra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento, e successive eventuali modifiche.

Qualora in fase di valutazione documentare (vedi punto 5.3) o in fase di audit di certificazione emergessero delle incongruenze rispetto a quanto dichiarato nel questionario informativo, l'offerta potrà essere soggetta a revisione da parte di CMi Italy.

##### 5.2 Presentazione domanda di certificazione

Ricevuta l'offerta economica sottoscritta per accettazione, CMi Italy invia all'Organizzazione la documentazione necessaria alla presentazione della domanda di certificazione. Al ricevimento della domanda di certificazione compilata, unitamente alla documentazione in essa richiesta, CMi Italy invia al richiedente la conferma dell'attivazione della pratica di certificazione.

L'Organismo nomina il Gruppo di Valutazione Documentale e il Gruppo di Audit (che può essere composto da una o più persone) e lo comunica all'Organizzazione. L'Organizzazione può rifiutare l'intero Gruppo o una parte di esso, a fronte di valide motivazioni (conflitto di interessi e/o precedenti rapporti professionali).

Per la certificazione di prodotti, processi o servizi di Organizzazioni estere valgono tutte le condizioni che regolano la concessione per le Organizzazioni nazionali, salvo disposizioni particolari derivanti da accordi presi con l'Organismo a livello internazionale.

##### 5.3 Valutazione documentale (stage 1)

L'Organismo procede alla valutazione della documentazione inviata dall'Organizzazione e ne verifica la completezza e l'adeguatezza delle informazioni.

Lo stage 1 viene condotto al fine di :

- valutare la documentazione del Sistema Gestione Qualità dell'organizzazione richiedente
- valutare le specificità dei siti dell'organizzazione e interloquire con il personale dell'organizzazione per valutare il grado di preparazione allo stage 2

- valutare lo stato dell'organizzazione e la sua comprensione dei requisiti dello standard, in modo particolare gli aspetti chiave e significativi del Sistema, i processi, gli obiettivi e le procedure del SGQ
- raccogliere informazioni riguardanti il campo di applicazione del SGQ, processi, siti, aspetti cogenti applicabili e relativa conformità ad essi
- riesaminare le risorse da impiegare nello stage 2 e concordare con l'organizzazione i relativi dettagli
- provvedere a pianificare lo stage 2 sulla base delle conoscenze acquisite
- verificare che gli audit interni e i riesami della direzione siano stati pianificati e che lo stato di implementazione del sistema sia pronto per lo stage 2.

I risultati dello stage 1 potrebbero posticipare o annullare lo stage 2.

Il giudizio dato alla documentazione presentata dall'Organizzazione può essere:

- documentazione conforme;
- documentazione non conforme;
- documentazione che non consente di esprimere un giudizio di conformità. Si richiedono integrazioni alla documentazione e/o la revisione della stessa. L'Organizzazione ha a disposizione tre mesi di tempo per integrare/riedere la documentazione e richiedere l'esecuzione di un nuovo stage 1. Trascorso tale termine la pratica viene considerata decaduta.

I rilievi emersi sono da intendersi come potenziali Non Conformità che, se non adeguatamente gestite, possono compromettere la possibilità di ottenere la certificazione del Sistema Gestione Qualità.

L'audit di stage 2 potrà avvenire solo a fronte della piena operatività del sistema di gestione rispetto ai requisiti della norma di riferimento.

#### **5.4 Esecuzione audit di certificazione (stage 2)**

Scopo dell'audit è la verifica della conformità del sistema di gestione per la qualità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2008.

L'audit di certificazione verrà pianificato in un periodo in cui i processi produttivi sono in atto.

Qualora ciò non sia possibile a causa della stagionalità dei processi/prodotti, CMi Italy potrà comunque eseguire l'audit iniziale purchè sia in atto almeno una parte significativa del processo ed eventualmente intensificherà il programma di sorveglianza, qualora l'organizzazioni completi con successo l'iter di certificazione.

L'obiettivo dell'audit di stage 2 è valutare l'implementazione, inclusa l'efficacia, del SGQ e include almeno i seguenti elementi:

- informazioni ed evidenze in merito alla conformità a tutti i requisiti applicabili della norma di riferimento e ad altri requisiti normativi
- monitoraggio delle prestazioni, misure, rapporti e delle riesami delle prestazioni in merito agli obiettivi del SGQ
- applicazione degli aspetti legislativi
- controlli operativi di processo
- verifiche ispettive interne e riesame della Direzione
- responsabilità della Direzione nei confronti dei requisiti dei clienti
- relazioni tra requisiti normativi, politica prestazioni ed obiettivi del SGQ, requisiti normativi applicabili, responsabilità, competenze del personale, procedure e rilievi degli audit interni.

CMi Italy predispone e invia il piano di audit. Un componente del Gruppo di audit riveste il ruolo di Responsabile del Gruppo (RGVI). Nei casi in cui il Gruppo di Audit è costituito da un solo auditor, questo è anche RGVI.

L'Organizzazione deve assicurare al Gruppo di Audit:

- a) assistenza durante tutte le fasi della verifica;
- b) la disponibilità di tutta la documentazione relativa al sistema di gestione per la qualità per il quale è stata richiesta la certificazione e tutte le registrazioni relative all'applicazione di tale sistema.

Nel caso di organizzazioni con più siti produttivi o di certificazioni che coinvolgono più organizzazioni (es: outsourcing), la definizione del numero di siti/organizzazioni sottoposte ad audit viene definito in un piano di campionamento che fa riferimento a metodi di campionamento riconosciuti, ove disponibili, o a piani approvati da CMI Italy.

L'audit si articola nelle seguenti fasi:

- riunione iniziale con la Direzione dell'Organizzazione;
- verifica della documentazione;
- verifica delle registrazioni;
- verifica dei processi aziendali;
- riunione di chiusura.

Durante l'audit di Stage 2, l'Organizzazione dovrà dare evidenza della chiusura dei rilievi emersi in stage 1, e dell'applicazione di quanto contenuto nella documentazione del Sistema e nelle leggi applicabili.

Al termine dell'audit il Gruppo si riunisce per riesaminare le risultanze della verifica e per stendere il Rapporto di Audit.

L'Organizzazione deve dimostrare l'applicazione pratica delle regole contenute nella documentazione presentata ed il rispetto dei requisiti di legge relativi al prodotto o al servizio fornito. Il mancato rispetto dei requisiti di legge citati, comporta l'interruzione dell'iter di certificazione.

Di seguito si riporta la classificazione delle carenze, che viene applicata ogni qual volta si riscontrino situazioni non conformi nel corso di audit di stage 2 (di certificazione, di sorveglianza, supplementari e di estensione).

<b>Non Conformità MAGGIORE</b>	<b>Mancato rispetto di requisiti di legge applicabili al prodotto e/o mancato rispetto di requisiti della norma che pregiudicano gravemente l'efficacia del Sistema di Gestione Qualità. NC che non consentono la certificazione o il mantenimento della stessa (sospensione/ritiro). Si richiede l'esecuzione di un audit supplementare per poter, eventualmente, ottenere la certificazione o la revoca della sospensione.</b>
<b>Non Conformità MINORE</b>	<b>Parziale rispetto dei requisiti della norma tale da non pregiudicare l'efficacia del Sistema di Gestione Qualità. E' richiesta la piena attuazione di azioni correttive (attraverso l'invio di evidenze oggettive) al fine di procedere al rilascio della certificazione o per consentire il suo mantenimento.</b>

Al termine dell'audit il Gruppo si riunisce per riesaminare le risultanze della verifica e per redigere il Rapporto di Audit.

Il Gruppo rende noto, in sede di riunione di chiusura, l'esito dell'audit, i rilievi e gli eventuali scostamenti rispetto alla Norma di riferimento.

Eventuali riserve espresse dall'Organizzazione vengono registrate sul Rapporto di audit.

Il Rapporto di Audit viene lasciato in copia all'Organizzazione.

CMI Italy, successivamente all'audit, provvede ad ufficializzare l'esito della verifica all'Organizzazione mediante apposita comunicazione.

**Entro 45 giorni dalla data della verifica, l'Organizzazione dovrà inviare un piano delle azioni correttive per tutte le non conformità riscontrate, riportante le cause delle non conformità, le tempistiche per la chiusura delle stesse e le evidenze oggettive della chiusura delle non conformità Minori.**

Il mancato consenso, da parte dell'Organizzazione, all'accesso di valutatori Accredia, comporta la mancata concessione della certificazione.

### 5.5 Raccomandazione per la certificazione

Al fine di poter presentare il dossier di certificazione all'Organo Deliberante di CMi Italy, tutte le non conformità rilevate devono essere risolte adottando opportune azioni correttive, nei tempi stabiliti. Nel caso il richiedente non apporti le adeguate azioni correttive entro i tempi stabiliti, CMi Italy può richiedere la rivalutazione integrale del sistema. Il costo di tale audit sarà a carico dell'Organizzazione.

### 5.6 Delibera di concessione della certificazione

L'Organo Deliberante di CMi Italy, valuta:

- a) i risultati della valutazione documentale (stage 1);
- b) i risultati della verifica ispettiva presso il richiedente (stage 2);
- c) eventuali altri elementi utili

e delibera in merito alla certificazione.

Se lo ritiene necessario, l'Organo Deliberante può richiedere chiarimenti o documentazione aggiuntiva ai fini di una corretta valutazione della pratica.

A seguito di delibera positiva, CMi Italy invia il certificato all'Organizzazione ed iscrive l'Organizzazione nel Registro delle Organizzazioni certificate disponibile sul sito [www.cmi-italy.it](http://www.cmi-italy.it).

## 6. FASE DI SORVEGLIANZA

Il permanere delle condizioni di conformità alle Norme di riferimento che ha permesso il rilascio della certificazione, viene verificato attraverso un'attività di sorveglianza la cui frequenza è almeno annuale. CMi Italy definisce, a tale scopo, un programma di sorveglianza che viene comunicato all'Organizzazione. In caso di rifiuto ad accogliere il Gruppo di Audit, senza valide motivazioni, la certificazione viene sospesa.

CMi Italy invierà il piano di audit all'Organizzazione almeno cinque giorni prima dell'esecuzione dell'audit di sorveglianza.

Gli audit di sorveglianza vengono eseguiti secondo le modalità previste nel cap. 5.4.

Durante le verifiche di sorveglianza il Gruppo di Audit deve essere messo in condizione di verificare che la conformità del sistema di gestione per la qualità rispetto alla UNI EN ISO 9001:2008 sia mantenuta. In aggiunta ai requisiti del Sistema di gestione, il Gruppo di Audit prende in considerazione anche il rispetto dei requisiti di legge relativi al prodotto o al servizio fornito, le modalità di gestione dei reclami, l'utilizzo del logo di certificazione e il rispetto del presente regolamento.

Qualora negli audit di sorveglianza vengano rilevate delle carenze, CMi Italy informa l'Organizzazione che è tenuta ad attuare opportune azioni correttive (vedi capitolo 5.4).

Per carenze particolarmente gravi o numerose, su richiesta del Gruppo di audit, potrebbe essere necessario eseguire un audit supplementare i cui costi sono a carico dell'Organizzazione.

L'Organizzazione in possesso di certificazione deve informare tempestivamente CMi Italy di qualunque modifica rilevante al Sistema di gestione per la qualità.

Tali modifiche possono, a giudizio di CMi Italy, motivare un nuovo audit i cui costi saranno a carico dell'Organizzazione (vedi di seguito).

Almeno ogni tre anni CMi Italy effettua un riesame (reassessment) dell'intero Sistema di gestione per la qualità nel quale vengono valutati tutti i punti della norma di riferimento al fine di consentire il mantenimento della certificazione. Tale riesame comprende anche la valutazione documentale.

Qualora CMi Italy lo ritenga opportuno, possono essere effettuati audit con breve preavviso, cioè annunciati con un massimo di 10 giorni lavorativi rispetto alla data di esecuzione. Tali audit potrebbero rendersi necessari nei seguenti casi:

- a seguito di reclami a carico dell'Organizzazione di cui l'Organismo viene a conoscenza
- quando, nell'ambito dell'Organizzazione, intervengono dei cambiamenti a livello di struttura organizzativa, o dei processi/prodotti tali da richiedere una verifica immediata
- a seguito di sospensione della certificazione al fine di accertare la possibilità di eliminare la sanzione

Il team di audit incaricato dal Responsabile di Schema di eseguire l'audit con breve preavviso non può essere ricusato dall'Organizzazione.

Le modalità di conduzione dell'audit saranno le medesime dell'audit di sorveglianza.

I costi per l'esecuzione dell'audit con breve preavviso sono da considerarsi a carico dell'Organizzazione.

## **7. VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE**

La certificazione di CMi Italy prevede una scadenza. Il mantenimento della stessa è subordinato al permanere delle condizioni di conformità alla UNI EN ISO 9001:2000 che hanno permesso il rilascio della certificazione. Il mantenimento della conformità viene verificato durante gli audit di sorveglianza periodica (almeno annuale) e a cadenza almeno triennale è previsto il riesame completo del Sistema.

## **8. MODIFICHE AI REQUISITI DI CERTIFICAZIONE**

Possono verificarsi modifiche ai requisiti di certificazione a seguito di :

- modifiche sostanziali delle normative di riferimento
- modifiche alle condizioni di rilascio della certificazione.

In entrambi i casi le informazioni vengono diffuse dall'Organismo a tutte le Organizzazioni certificate o con iter di certificazione in corso.

L'Organismo definirà la data dalla quale le modifiche entreranno in vigore e definirà un ragionevole periodo di tempo entro il quale le Organizzazioni avranno il tempo di adeguarsi alle nuove prescrizioni.

Le Organizzazioni che non intendono adeguare il Sistema di gestione alle nuove prescrizioni possono rinunciare alla certificazione purché ne diano comunicazione scritta all'Organismo seguendo le modalità descritte nel cap. 12 del presente Regolamento.

## **9. TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI**

Un'organizzazione con sistema qualità certificato da un Organismo di Certificazione accreditato può chiedere il trasferimento della certificazione a CMi Italy.

Per la certificazione Organizzazioni estere valgono tutte le condizioni che regolano la concessione per le Organizzazioni nazionali, salvo disposizioni particolari derivanti da accordi presi con l'Organismo a livello internazionale.

### **9.1 Accettazione offerta economica**

L'Organizzazione che intende trasferire la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità, deve richiedere a CMi Italy un'offerta economica presentando il questionario informativo debitamente

compilato in tutte le sue parti. L'offerta economica trasmessa all'Organizzazione richiedente resta valida 60 giorni, scaduti i quali, occorrerà che CMi Italy formuli una nuova offerta, sempre che l'azienda confermi il suo interesse per il trasferimento.

L'accettazione dell'offerta perfeziona il rapporto contrattuale tra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento, e successive eventuali modifiche.

### **9.2 Presentazione domanda di trasferimento della certificazione**

Ricevuta l'offerta economica sottoscritta per accettazione, CMi Italy invia all'Organizzazione la documentazione necessaria alla presentazione della domanda di trasferimento certificazione. Al ricevimento della domanda di certificazione compilata, unitamente alla documentazione in essa richiesta, CMi Italy invia al richiedente la conferma dell'attivazione della pratica di certificazione.

CMi Italy nomina il Gruppo di Audit (che può essere composto da una o più persone) e lo comunica all'Organizzazione. L'Organizzazione può rifiutare l'intero Gruppo o una parte di esso, a fronte di valide motivazioni (conflitto di interessi e/o precedenti rapporti professionali).

### **9.3 Riesame pre-trasferimento**

CMi Italy procede a verificare che il certificato in possesso dell'Organizzazione sia ancora valido e, se la verifica è positiva, pianifica la visita di riesame pre-trasferimento.

Il gruppo di audit esegue una visita presso l'Organizzazione allo scopo di valutare se vi siano le condizioni per il trasferimento. Nell'audit si valuteranno i seguenti aspetti:

- motivazioni alla base della richiesta di trasferimento
- scopo certificativo in dettaglio
- attività coperte dal certificato
- stato attuale del ciclo di certificazione attivo
- esiti dell'audit di certificazione/reassessment e degli audit di sorveglianza
- stato delle non conformità e delle azioni correttive
- reclami ed azioni intraprese a seguito di questi

Al termine dell'audit il Gruppo si riunisce per riesaminare le risultanze della verifica e per redigere il Rapporto di visita. Sul rapporto di verifica, il Gruppo formalizzerà l'eventuale raccomandazione per la certificazione

Il Gruppo rende noto, in sede di riunione di chiusura, l'esito dell'audit.

Eventuali riserve espresse dall'Organizzazione vengono registrate sul Rapporto di audit.

Il Rapporto di Audit viene lasciato in copia all'Organizzazione.

Il mancato consenso, da parte dell'Organizzazione, all'accesso di valutatori Accredia, comporta la mancata concessione della certificazione.

### **9.4 Chiusura delle non conformità**

Affinché possa essere rilasciata la certificazione, le non conformità rilevate dal precedente Organismo devono essere chiuse con quest'ultimo. Qualora ciò non fosse possibile, le azioni correttive saranno valutate da CMi Italy.

### **9.5 Delibera di concessione della certificazione**

L'Organo Deliberante di CMi Italy, valuta:

- a) completezza della domanda
- b) gli esiti della visita di riesame pre-trasferimento presso l'Organizzazione richiedente
- c) la valutazione di eventuali azioni correttive e delle evidenze oggettive pertinenti.

e delibera in merito alla certificazione.

Se lo ritiene necessario, l'Organo Deliberante può richiedere una verifica supplementare focalizzata su aree del SGQ particolarmente carenti oppure può decidere che l'Organizzazione deve intraprendere il normale iter certificativo.

A seguito di delibera positiva, CMI ITALY invia il certificato all'Organizzazione ed iscrive l'Organizzazione nel Registro delle Organizzazioni certificate disponibile sul sito [www.cmi-italy.it](http://www.cmi-italy.it).

L'Organizzazione verrà poi sottoposta alla normale attività di sorveglianza.

## **10. DIRITTI ED OBBLIGHI DELL'ORGANIZZAZIONE IN POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE**

L'Organizzazione certificata ha la facoltà di utilizzare i marchi di CMI Italy come stabilito dalla PARTE B del presente Regolamento.

Qualora CMI Italy accerti un uso improprio dei marchi di certificazione, prenderà i provvedimenti opportuni per impedire la prosecuzione dell'uso e per salvaguardare la propria immagine.

La certificazione del sistema di gestione per la qualità è rilasciata all'Organizzazione limitatamente ai processi/prodotti/siti per i quali l'Organizzazione ha fatto domanda e non è trasferibile ad altri processi/prodotti/siti.

Qualora l'Organizzazione voglia estendere la certificazione ad altri processi/siti, è tenuta a presentare domanda di estensione a CMI Italy che provvederà ad istruire la pratica opportuna.

Modifiche di tipo anagrafico od organizzativo e cambi di proprietà, consentono il mantenimento della certificazione con eventuale nuova emissione del certificato, previa verifica da parte di CMI Italy che le modifiche non mettano in discussione la conformità del sistema certificato.

L'Organizzazione certificata si impegna a:

- mantenere il proprio Sistema di gestione conforme ai requisiti specificati nella UNI EN ISO 9001:2000;
- accettare, a proprie spese, gli audit supplementari e con breve preavviso che si rendessero necessari;
- consentire l'accesso ai propri locali agli Auditor dell'Organismo, agli eventuali Osservatori od Esperti e ai Valutatori degli Enti di Accreditamento ed assisterli durante gli audit;
- attuare le azioni correttive al proprio Sistema di gestione a seguito delle carenze rilevate;
- tenere una registrazione dei reclami;
- comunicare all'Organismo, tempestivamente, a mezzo fax, qualunque segnalazione comunicata dalla Pubblica Autorità relativamente ad inadempienze di tipo legislativo e/o a violazioni di regolamenti e leggi;
- comunicare all'Organismo ogni modifica rilevante relativa a cambiamenti nella proprietà, ragione sociale e forma societaria, all'organizzazione e management, al trasferimento della sede e/o dei siti produttivi, al campo di applicazione del Sistema Gestione Qualità, nonché modifiche rilevanti al Sistema Gestione Qualità e ai processi produttivi;
- inviare all'Organismo di certificazione il Manuale Qualità ogni qual volta il documento subisce delle modifiche/revisioni.

L'Organizzazione deve cessare l'utilizzo e l'esibizione di documenti di certificazione e dei loghi di certificazione a seguito di scadenza, sospensione, ritiro e rinuncia alla certificazione stessa. In questi casi il certificato verrà ritirato da CMI Italy e l'Organizzazione sarà cancellata del Registro delle Organizzazioni certificate.

## **11. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE**

La certificazione potrà essere sospesa per un periodo massimo di tre mesi nei seguenti casi:

- nelle verifiche di sorveglianza sono state riscontrate delle non conformità di entità tale da non comportare l'immediata revoca della certificazione;
- mancato rispetto di prescrizioni cogenti per il prodotto/servizio;
- utilizzo o pubblicizzazione in modo improprio della certificazione ottenuta;

- mancata chiusura di azioni correttive, entro i termini fissati, in seguito a modifiche alle regole del Sistema di Certificazione;
- mancata applicazione delle azioni correttive proposte a chiusura di non conformità emerse durante le verifiche ispettive di sorveglianza;
- mancato consenso, da parte dell'Organizzazione, all'accesso di valutatori Accredia
- mancata disponibilità a ricevere l'audit di sorveglianza entro un massimo di due mesi rispetto alla pianificazione.

La sospensione verrà deliberata dall'Organo Deliberante di CMi Italy e comunicata all'Organizzazione mediante lettera raccomandata A/R nella quale verranno specificate: la durata della sospensione e la data dalla quale la sospensione si applica, le motivazioni della sospensione, le condizioni alle quali potrà essere revocata ed i tempi entro i quali è possibile presentare ricorso.

Nella medesima lettera CMi Italy comunicherà il periodo di tempo entro il quale dovranno essere intraprese le azioni correttive atte ad eliminare le non conformità rilevate. La sospensione verrà revocata, con le medesime procedure previste per la sua erogazione, solo previo esito positivo di una verifica supplementare atta a rilevare l'efficacia delle azioni correttive intraprese dall'Organizzazione.

Dalla data di comunicazione della sospensione della certificazione e sino al successivo ripristino, dovuto alla esecuzione di azioni correttive ritenute soddisfacenti, dovrà essere sospesa ogni forma di uso del certificato e del marchio.

La sanzione di sospensione verrà inserita sui registri delle organizzazioni/prodotti certificati pubblicati sul sito web di CMi Italy.

## 12. RITIRO DELLA CERTIFICAZIONE

L'annullamento della certificazione ed il ritiro del relativo documento con conseguente di risoluzione di diritto di tutti gli accordi "inter partes", potrà essere comminato nei seguenti casi:

- mancata esecuzione di azioni correttive, che facevano seguito a provvedimenti di sospensione temporanea della validità di certificazione o esecuzione di azioni correttive del tutto inadeguate;
- mancato rispetto, reiterato, di prescrizioni cogenti per il prodotto/servizio;
- opposizione da parte dell'Organizzazione all'esecuzione degli audit di sorveglianza;
- mancato consenso reiterato, da parte dell'Organizzazione, all'accesso di valutatori Accredia
- utilizzo da parte dell'Organizzazione del documento di certificazione in violazione di quanto previsto dal Regolamento per la certificazione;
- mancato versamento dei corrispettivi dovuti a CMi Italy alle scadenze stabilite;
- cessazione dei processi per i quali era stato emesso il certificato;
- fallimento o liquidazione;
- espressa richiesta dell'organizzazione.

La decisione di ritiro della certificazione viene comunicata all'Organizzazione mediante lettera raccomandata A/R nella quale verranno specificate le motivazioni del ritiro. Nella comunicazione saranno anche indicati i tempi entro i quali l'Organizzazione può presentare ricorso.

Contestualmente, CMi Italy richiede all'Organizzazione la restituzione del certificato originale. Il certificato dovrà essere restituito entro 10 giorni dalla data di ricevimento della raccomandata. Nel caso di mancato rispetto dei tempi di restituzione, CMi Italy avvierà le procedure legali a tutela del proprio operato.

Il ritiro della certificazione non dà diritto ad alcun rimborso.

A seguito del ritiro della certificazione l'Organizzazione si impegna a:

- restituire l'originale del certificato;
- non utilizzare eventuali copie dello stesso;
- eliminare dai documenti pubblicitari e tecnici, dalla carta intestata, fatture ecc. ogni riferimento alla certificazione e i loghi relativi;

- non utilizzare tutta la modulistica residua contenente i loghi di certificazione ed i riferimenti alla stessa;
- comunicare ai clienti l'avvenuto ritiro.

CMi Italy consentirà l'istruzione di una nuova domanda presentata dall'Organizzazione non prima di un anno dalla data di ritiro e solo a seguito di inequivocabile dimostrazione che l'Organizzazione ha adottato tutti i provvedimenti necessari a rimuovere le cause che avevano dato luogo al ritiro.

In caso di ritiro per motivi amministrativi, l'Organizzazione potrà richiedere il reintegro della certificazione a seguito della regolarizzazione della sua posizione.

La sanzione di sospensione verrà inserita sui registri delle organizzazioni/prodotti certificati pubblicati sul sito web di CMi Italy.

### **13. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE**

L'Organizzazione può rinunciare alla certificazione del Sistema di gestione per la Qualità in suo possesso inviando disdetta formale a CMi Italy:

- a) in caso di variazione della norma di riferimento;
- b) in caso di mancata accettazione di modifiche al presente Regolamento;
- c) in caso di mancata accettazione di variazioni alle condizioni economiche stabilite dall'Organismo;
- d) per richiesta motivata (es. trasferimento dell'attività ad altro soggetto, per cessazione dell'Organizzazione, ecc.)
- e) in caso di trasferimento ad altro Organismo di Certificazione.

Nei casi a), b) e c) l'Organizzazione è tenuta a comunicare l'intenzione di rinunciare alla certificazione entro 1 mese dalle comunicazioni dell'Organismo. In questo caso, l'Organismo metterà in atto le procedure per il ritiro del certificato (vedi cap. 11 del presente Regolamento).

In ogni caso l'Organizzazione resterà obbligata a versare gli importi maturati all'atto del recesso. A seguito di rinuncia, l'Organizzazione è tenuta ad ottemperare a quanto previsto dal cap. 11, quarto capoverso, del presente Regolamento.

### **14. RISERVATEZZA**

Tutta la documentazione relativa all'attività di certificazione del Sistema di gestione per la qualità (registrazioni, documenti dell'Organizzazione, comunicazioni) è considerata riservata.

CMi Italy si impegna a mantenere la riservatezza, salvo eventuali disposizioni di legge o giudiziale, dei dati e delle informazioni aziendali derivanti dall'esecuzione dell'attività di certificazione e a garantire il segreto professionale dei suoi operatori.

### **15. TARIFFE ECONOMICHE**

Gli importi stabiliti per l'attività di certificazione dovranno essere versati con le modalità stabilite sulle fatture emesse.

In caso di variazione delle tariffe queste vengono comunicate all'Organizzazione e, se previsto, all'Autorità nazionale, regionale o locale deputata alla vigilanza.

Ogni richiesta di variazione al programma di audit, effettuata dall'Organizzazione, può comportare il pagamento di un supplemento da definire in funzione dei maggiori oneri incontrati.

L'offerta economica (che include le attività di certificazione, di sorveglianza e di reassessment) e le condizioni contrattuali hanno validità triennale dalla data di sottoscrizione.

In fase di pianificazione del reassessment verrà riemessa una nuova offerta per il triennio successivo.

## 16. RESPONSABILITA'

La certificazione rilasciata da CMi Italy non esime l'Organizzazione dal rispetto degli obblighi di legge relativamente ai prodotti forniti e agli impegni contrattuali verso i clienti.

CMi Italy non assume alcuna responsabilità per prodotti, processi o servizi difettosi che l'Organizzazione fornisce a terzi, né per comportamenti non rispettosi delle normative vigenti.

Le eventuali modifiche strutturali ed organizzative attuate dall'Organizzazione per ottenere la certificazione, sono esclusiva responsabilità dell'Organizzazione stessa.

## 17. RECLAMI

L'Organizzazione che abbia motivi di insoddisfazione relativi al servizio svolto dall'Organismo, può presentare reclamo.

Per *reclamo* si intende la segnalazione di una insoddisfazione relativa alla qualità del servizio di controllo e certificazione o alle modalità con cui questo è erogato.

Possono presentare reclamo anche altri soggetti portatori di interessi nell'ambito dei servizi di CMi Italy.

Il reclamo viene considerato come una Non Conformità e gestito secondo le modalità previste nella Procedura di CMi Italy appositamente predisposta.

Il Direttore di CMi Italy, entro 7 giorni dal ricevimento del reclamo, invierà al reclamante una comunicazione in cui illustra l'iter di gestione del reclamo stesso.

Successivamente le funzioni designate effettueranno tutte le verifiche necessarie a consentire una completa valutazione dei fatti.

A seconda del caso, il Direttore di CMi Italy prenderà i provvedimenti più opportuni al fine di eliminare gli elementi che hanno causato l'insoddisfazione.

Il reclamante, al termine dell'iter e comunque entro 3 mesi dalla presentazione del reclamo, riceverà una comunicazione scritta in cui si specificano le azioni intraprese al fine di chiudere il reclamo e di prevenire il ripetersi del problema.

Il reclamo si intende chiuso con l'attuazione dei provvedimenti presi al fine di eliminare gli elementi che hanno causato l'insoddisfazione.

I reclami devono essere inoltrati a CMi Italy in forma scritta.

## 18. RICORSI E GESTIONE DEL CONTENZIOSO

I ricorsi possono essere presentati da:

- 1) Organizzazioni che non concordino con i provvedimenti di sospensione e/o ritiro della certificazione elevati da CMi Italy.
- 2) Organizzazioni ai quali, a conclusione dell'iter certificativo, non sia stato rilasciato il certificato
- 3) Soggetti portatori di interessi nell'ambito della certificazione (es. Ass. Consumatori, Clienti dell'Organizzazione certificata, Pubbliche Amministrazione, ecc.) a fronte di un provvedimento preso da CMi Italy.

I ricorsi devono essere inoltrati a CMi Italy in forma scritta.

### 18.1 Azione di Ricorso

- a) L'Organizzazione di cui ai punti 1) o 2) potrà fare ricorso nei casi sopra indicati esponendo le ragioni del suo dissenso entro il termine perentorio di trenta giorni dalla data di ricevimento della comunicazione del provvedimento.
- b) Il Consiglio d'Amministrazione di CMi Italy invia la documentazione accompagnatoria del ricorso al Comitato di Gestione dei Ricorsi che decide, entro tre mesi dalla sua presentazione, in merito al rigetto o al mantenimento della sanzione o all'eventuale concessione di certificazione. Il Consiglio d'Amministrazione invia l'esito all'Organizzazione.

Qualora l'esito dell'iter del ricorso non fosse stato soddisfacente per l'Organizzazione, questa potrà aprire un contenzioso con CMi Italy. In tal caso si ricorrerà al giudizio di un Collegio Arbitrale.

### **18.2 Gestione del contenzioso**

Per Contenzioso si intende la controversia attivata dall'Organizzazione nei confronti di CMi Italy che può avere luogo :

- a) senza che prima sia stato presentato ricorso, oppure
- b) dopo aver espletato infruttuosamente il ricorso.

Nel caso di cui al punto a), poiché la controversia non rientra nell'Istituto Arbitrale, la sede del Foro competente sarà Bologna. In tali circostanze, CMi Italy si riserva la decisione di ritirare il certificato all'Organizzazione che ha aperto il contenzioso.

Nel caso di cui al punto b) si ricorrerà al giudizio di un Collegio Arbitrale.

### **18.3 Giudizio Arbitrale**

Qualsiasi controversia nascente dall'applicazione del Sistema di Certificazione di CMi Italy e dalla mancata soluzione in sede di trattazione dei ricorsi, sarà sottoposta ad un Collegio di tre Arbitri, scelti tra gli esperti in materia giuridica e tecnica, preferibilmente tra quelli indicati nell'elenco redatto dal Consiglio della Camera Arbitrale istituita presso la Camera di Commercio Industria Agricoltura e Artigianato di Bologna. Due Arbitri saranno nominati da ciascuna delle parti ed il terzo nominato d'accordo dai due arbitri così nominati; o, in mancanza di accordo, su istanza della parte più diligente, oppure dal Presidente del Tribunale di Bologna, il quale nominerà anche l'arbitro della parte che, seppur invitata, non abbia provveduto nei termini. Gli arbitri sederanno in Bologna, valuteranno il caso secondo equità, procederanno senza formalità, salvo l'obbligo di documentazione scritta dei provvedimenti e comunicheranno alle parti la loro motivata determinazione finale di merito, entro 90 giorni dall'accettazione del terzo arbitro. Per quanto non previsto, l'arbitrato si svolgerà secondo le norme del Regolamento della Camera Arbitrale di Bologna, che le parti dichiarano di conoscere ed accettare.

## PARTE B

### 1. UTILIZZO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE

- 1.1 Il marchio di certificazione viene rilasciato da CMi Italy alle Organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione del loro sistema di gestione per la qualità aziendale; l'uso dei marchi è facoltativo.
- 1.2 E' possibile utilizzare solo il marchio:



- 1.3 L'Organizzazione che intenda utilizzare il marchio deve rispettare le seguenti disposizioni:
- L'Organizzazione certificata potrà utilizzare il marchio di certificazione solo unitamente al marchio della propria ragione sociale su: cancelleria, materiale pubblicitario, articoli promozionali, pubblicazioni;
  - Il marchio non può essere applicato su un prodotto né sull'imballaggio, né applicato in modo tale che possa essere scambiato per una certificazione di conformità del prodotto;
  - Nel caso in cui la certificazione venga sospesa o ritirata l'Organizzazione deve immediatamente sospendere l'utilizzo del marchio di certificazione e la distribuzione dei materiali che li riproducono;
  - Di ogni pubblicazione riguardante il marchio di certificazione di CMi Italy dovrà essere inviata copia a CMi Italy per conoscenza.
- 1.4 Il marchio dovrà essere riprodotto secondo le specifiche tecniche riportate di seguito.
- 1.5 L'Organizzazione può pubblicizzare il rilascio della certificazione direttamente sul prodotto utilizzando **esclusivamente** la seguente dicitura:

Azienda/Stabilimento con sistema di gestione per la qualità certificato  
secondo UNI EN ISO 9001:2008,  
certificato CMi Italy n°.....

oppure

Azienda Certificata UNI EN ISO 9001:2008  
certificato CMi Italy n°.....

### 2. SPECIFICHE DEL MARCHIO

Il marchio potrà essere utilizzato da una Organizzazione certificata, nelle forme, colori e dimensioni di seguito riportate.

Soluzioni di colori e disegni diversi da quanto previsto di seguito dovranno essere preventivamente autorizzate da CMi Italy.



Non è consentito riprodurre il marchio in colori diversi da quelli sopra riportati.

Il marchio può essere utilizzato ingrandito o ridotto, mantenendo le proporzioni del logo master.

### 3. UTILIZZO DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE ABBINATO AL MARCHIO ACCREDIA

Per l'attività di certificazione di sistemi di gestione della qualità accreditata da Accredia, il marchio di certificazione potrà essere utilizzato dall' Organizzazione anche in abbinamento al marchio di accreditamento Accredia, previo il rispetto dei requisiti contenuti nel precedente capitolo 1.

I due marchi abbinati debbono essere posti come di seguito indicato e rispettare le forme, i colori e dimensioni riportati.

#### 3.1 Dimensioni

I marchi potranno essere utilizzati secondo le seguenti disposizioni:



#### 3.2 Colori

##### COLORI ACCREDIA

BLU ACCREDIA:  
PANTONE 548  
CMYK: C.90% - M.5% - Y.0% - K.80%  
RGB: R.0 – G.69 –B.87  
HTML: 004557

GRIGIO ACCREDIA :  
PANTONE 429  
CMYK: C.20% - M.10% - Y.10% - K.20%  
RGB: R.173 – G.173 – 173  
HTML: ADADAD

In alternativa alla soluzione dei due marchi affiancati, all'Organizzazione è anche consentito di non usare il marchio Accredia ma di apporre, nelle immediate vicinanze del marchio CMi Italy (in basso, in alto o lateralmente) la scritta (solo in italiano o in italiano e inglese) :

*Organismo accreditato da Accredia  
Body accredited by Accredia*