

## INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. REQUISITI RISPETTO AI QUALI È RICHIESTA LA VALUTAZIONE
3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE
4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ
5. REQUISITI RELATIVI AL PROCESSO DI VALUTAZIONE
6. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE
7. USO DEL MARCHIO E DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ
8. RECLAMI, RICORSI E CONTENIOSI
9. MODIFICHE DELL'ORGANIZZAZIONE
10. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DEL CONTRATTO
11. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Rev.	Sintesi modifica	Data
4	Introduzione riferimento a nuovo Regolamento generale e relativi adattamenti (eliminazione parti presenti in quest'ultimo).	2018-02-26
3	Introduzione rif. a principi dell'ente, nuovi termini e condizioni generali di fornitura, requisiti di accesso, classificazione e gestione rilievi, aggiornamento marchio di certificazione, gestione reclami, ricorsi e contenziosi	2014-12-10

### Verifica:

Direttore Qualità &amp; Industrializzazione

*Maria Anzilotta**Firma su cartaceo*

### Approvazione:

Chief Operating Officer

*Giampiero Belcredi**Firma su cartaceo*

*È vietata la riproduzione totale o parziale, con qualsiasi mezzo, di questo documento senza l'autorizzazione di Kiwa Cermet Italia*

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL DOCUMENTO

Il presente Regolamento definisce i diritti e doveri, nonché la metodologia operativa che regola i rapporti tra Kiwa Cermet Italia S.p.A. (nel seguito Kiwa Cermet per brevità) e le Organizzazioni Clienti, nell'erogazione dei servizi di valutazione richiesti per il rilascio:

- A) del Riconoscimento di Genere;
- B) della Certificazione del Sistema di Gestione per le Pari Opportunità.

I requisiti espressi nel presente regolamento, fanno parte integrante del contratto stipulato con Kiwa Cermet (offerta economica *Regolamento Kiwa per la Certificazione e Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi* - nel seguito *Termini e Condizioni Generali* per brevità). Tali requisiti, sono riferiti unicamente agli aspetti specificatamente connessi al campo di applicazione della certificazione richiesta.

È espressamente esclusa, dall'oggetto del contratto qualunque forma di consulenza al Cliente, che possa far venir meno la natura di indipendenza delle valutazioni svolte.

Il presente regolamento è disponibile anche sul sito Kiwa Cermet ([www.kiwacermet.it](http://www.kiwacermet.it)).

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

### 2.1 Valutazione per il rilascio del Riconoscimento di Genere che misura l'orientamento dell'Organizzazione alle Pari Opportunità

Ai fini del rilascio del Riconoscimento di Genere (di seguito "Riconoscimento") che misura l'Orientamento dell'Organizzazione alle Pari Opportunità, gli elementi base sono integralmente riportati in apposito documento guida PTP 31RG e sono da ritenersi tutti applicabili.

I requisiti identificati per il rilascio del Riconoscimento di Genere, complementari alle caratteristiche dei processi certificati in conformità alla norma UNI EN ISO 9001, non includono requisiti specifici di altri sistemi di gestione e sono applicabili a tutte le Organizzazioni, indipendentemente dal tipo e dimensione, dai processi realizzati e dai prodotti/servizi forniti.

### 2.2 Valutazione per il rilascio della Certificazione del Sistema di Gestione per le Pari Opportunità

I requisiti riportati nello Standard Kiwa Cermet per le Pari Opportunità sono da ritenersi tutti vincolanti ed applicabili, a meno che, nell'ambito della specifica di riferimento, vi siano prescrizioni o riferimenti relativi ad elementi gestionali non pertinenti alla natura dell'attività dell'Organizzazione.

Va fornita adeguata identificazione e giustificazione documentata dell'eventuale non applicabilità di alcuni elementi.

## 3. PRINCIPI GENERALI E GARANZIE PER IL CLIENTE

Nella sua attività di certificazione, oltre quanto previsto nei Termini e Condizioni Generali, Kiwa Cermet applica i seguenti principi:

- a) Assenza di discriminazione: l'accesso ai servizi di certificazione è consentito a qualsiasi Organizzazione che ne faccia richiesta, in osservanza al presente Regolamento, senza alcuna condizione discriminatoria di natura commerciale, finanziaria o d'appartenenza a particolari associazioni.
- b) Imparzialità ed indipendenza: assicurate mediante le seguenti misure:
  - Svolgimento delle attività di certificazione assegnate a personale non avente alcun interesse nell'Organizzazione oggetto di certificazione, tenuto a osservare le regole comportamentali e di indipendenza stabilite da Kiwa Cermet; su questo punto Kiwa Cermet si impegna ad accettare eventuali segnalazioni motivate da parte del Cliente, relativamente alla sussistenza di incompatibilità di incarico, che potrebbero compromettere l'imparzialità o indipendenza di giudizio;
  - Puntuale applicazione di regole e procedure formalizzate in uso da parte di tutto il personale dei servizi di certificazione e consultazione periodica con appropriate parti interessate alla certificazione;
  - Netta separazione tra il personale che esegue le attività di audit e quello che partecipa alla decisione di certificazione;
  - Totale astensione dallo svolgimento di attività di assistenza nella definizione e applicazione dei requisiti per ottenere la Certificazione.

- c) Puntuale gestione dei reclami, ricorsi e contenziosi, così come definito nel § 8 del presente Regolamento;
- d) Riservatezza: Oltre quanto regolamentato nei Termini e Condizioni Generali e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* Kiwa Cermet provvede a far sottoscrivere a tutto il personale, compresi i propri Auditor, un impegno alla riservatezza, nonché un documento nel quale il personale si impegna a trattare qualsiasi dato di cui entra in possesso nel rispetto della disposizioni di legge sulla Privacy.

#### 4. REQUISITI COGENTI E LIMITI DI CONTROLLO DELLA LEGALITÀ

La conformità legislativa attinente l'oggetto della certificazione, sarà considerata da Kiwa Cermet un pre-requisito indispensabile per il rilascio della certificazione, con particolare riferimento alla legislazione in materia di Pari Opportunità, Diritto del Lavoro e Gestione Amministrativa del Personale.

La certificazione rilasciata da Kiwa Cermet tuttavia, riguarda solo la conformità alla/e norma/e di riferimento, pertanto non costituisce garanzia di rispetto dei requisiti cogenti, onere di specifica pertinenza dell'Organizzazione Cliente, che rimane unica responsabile, verso se stessa e verso terzi, degli adempimenti legislativi connessi alle attività oggetto di certificazione.

A tale proposito, le attività di audit di Kiwa Cermet, non devono essere considerate come una forma di liberatoria nei confronti delle eventuali verifiche condotte dalle Autorità Competenti.

#### 5. REQUISITI RELATIVI AL PROCESSO DI VALUTAZIONE

##### 5.1 Rilascio del "RICONOSCIMENTO DI GENERE"

##### 5.2 Finalità del Riconoscimento di Genere

Il rilascio da parte di Kiwa Cermet del Riconoscimento di Genere può essere richiesto in modo indiscriminato da tutte le Organizzazioni che volontariamente presentano relativa domanda.

L'ottenimento del "Riconoscimento" può essere utilizzato dalle Organizzazioni per uso interno, non ha valenza di certificazione ed esclude qualsiasi garanzia circa la regolare e completa osservanza agli obblighi di legge in tema di Diritto del Lavoro, Amministrazione del Personale, Pari Opportunità ed altre prescrizioni di legge connesse alla gestione dei processi/attività dell'Organizzazione.

Le Organizzazioni che conseguono il Riconoscimento di Genere verranno inserite nell'Albo Kiwa Cermet delle Organizzazioni Certificate visibile all'interno del sito.

##### 5.3 Verifica dei requisiti del riconoscimento

Il rilascio del "Riconoscimento" è subordinato all'adeguatezza delle Organizzazioni rispetto a requisiti specificati, e prevede la verifica di elementi caratterizzanti l'orientamento alle pari opportunità e conoscenza di base della regolamentazione vigente.

Tale verifica può essere svolta da Kiwa Cermet contestualmente alle normali attività di audit di parte terza (sorveglianza/certificazione/rinnovo) pianificate per le Organizzazioni dotate di Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale di riferimento ISO 9001 e non comporta integrazioni significative di tempi e/o risorse.

Al termine della verifica, il Responsabile del Gruppo di Valutazione Kiwa Cermet lascia in copia il rapporto delle attività svolte, sottoforma di lista di riscontro, che il cliente sottoscrive per accettazione.

Le risultanze del rapporto di valutazione vengono sottoposte ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet, per la successiva delibera e rilascio del "Riconoscimento".

Nel caso di segnalazione di non conformità rispetto ai requisiti critici identificati nella linea guida PTP 31RG, pregiudizievoli per il rilascio della "Riconoscimento", l'Organizzazione cliente deve impegnarsi inviare a Kiwa Cermet la proposta di risoluzione e azioni correttive entro 30 gg dalla data della verifica. Le stesse, una volta definite e trasmesse a Kiwa Cermet, dovranno essere valutate in termini di adeguatezza e verificate dallo stesso Organismo secondo modalità stabilite (verifica presso l'Organizzazione cliente e/o attraverso evidenze documentali) ai fini del rilascio del "Riconoscimento".

Il "Riconoscimento", attestato ufficialmente da Kiwa Cermet, verrà trasmesso all'Organizzazione in forma di pergamena.

Il "Riconoscimento" non ha scadenza in quanto attesta un orientamento dimostrato dall'Organizzazione al momento della valutazione, né prevede attività di sorveglianza periodica.

#### **5.4. Rilascio della certificazione per le "PARI OPPORTUNITÀ"**

##### **5.4.1 Requisiti di accesso alla Certificazione**

L'Organizzazione, prima di intraprendere l'iter di Certificazione con Kiwa Cermet, deve soddisfare i seguenti requisiti:

- Disporre di un sistema di certificazione che soddisfi i requisiti per la certificazione richiamati al § 2;
- Applicare integralmente tale Sistema;
- Accettare le condizioni previste dal presente Regolamento;
- Autorizzare l'accesso ai locali, stabilimenti, alle aree e alle informazioni necessarie per svolgere l'Audit;
- Designare un proprio Rappresentante come interlocutore principale del Gruppo di Audit e far svolgere a eventuali consulenti presenti durante l'Audit il ruolo di osservatori;
- Essere responsabile dell'applicazione dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro. In assenza di disposizioni cogenti, l'Organizzazione si impegna a fornire a Kiwa Cermet un'informativa completa e dettagliata relativa ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad operare il personale Kiwa Cermet e i DPI necessari per lo svolgimento dell'incarico, informando il personale di Kiwa Cermet sul loro corretto utilizzo. A tal proposito, l'Organizzazione cliente dovrà fornire al personale incaricato da Kiwa Cermet la documentazione aziendale relativa alla sicurezza sul lavoro (D.V.R., piano sicurezza, procedure, ecc.), limitatamente alle voci di interesse specifico. Allorché per tali omissioni, si verificassero infortuni o venissero contratte malattie, nessun addebito potrà essere mosso per alcuna ragione a Kiwa Cermet.

Non sono consentite certificazioni parziali di un'Organizzazione che rappresenti un'unica ragione sociale e che gestisca, in modo centralizzato, la gestione del personale.

Ove un'Organizzazione disponga di più siti/sedi, questi dovranno adottare e certificare il sistema delle Pari opportunità. Tuttavia, in caso di organizzazioni di grandi dimensioni e complessità, sarà possibile iniziare l'iter di certificazione con la sede e siti principali (o sui quali vi è maggiore presenza di personale) a fronte di estensione della certificazione ai vari siti, purché l'organizzazione si impegni a certificare gli altri siti secondo un piano temporale concordato con Kiwa Cermet.

Il programma sarà proposto dall'Organizzazione certificanda all'atto della richiesta di certificazione e dovrà essere formalmente accettato da Kiwa Cermet.

Kiwa Cermet ha facoltà di sottoporre a procedura di valutazione tutti i turni di lavoro di ogni sito in cui si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Le Organizzazioni che conseguono la certificazione del Sistema di Gestione per le Pari Opportunità verranno inserite nell'apposito Albo dedicato Kiwa Cermet, visibile all'interno del sito.

##### **5.4.2 Audit preliminare**

Su richiesta dell'Organizzazione è possibile effettuare un'attività preliminare (facoltativa), con l'obiettivo di valutare il grado di adeguatezza del sistema di gestione per le Pari Opportunità, rispetto alla specifica di riferimento alle norme e agli adempimenti legislativi a questa correlati, per i processi per i quali è richiesta la certificazione.

I risultati di tale verifica, espressi in termini di allineamento/conformità dell'impianto del sistema di gestione per le pari opportunità rispetto ai requisiti della specifica, non comportano da parte dell'Organizzazione la comunicazione a Kiwa Cermet delle azioni correttive che intende intraprendere, e non sono sottoposti ad analisi per il rilascio della certificazione.

##### **5.4.3 Avvio dell'iter di certificazione**

Sulla base delle informazioni fornite dall'Organizzazione, Kiwa Cermet, elabora un'Offerta per la Certificazione. La restituzione a Kiwa Cermet dell'Offerta di Certificazione, firmata da parte dell'Organizzazione, costituisce la richiesta formale per le attività di Certificazione, nonché l'accettazione delle condizioni contrattuali ed economiche

(definite dall'Offerta), delle condizioni contenute nel presente Regolamento, nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, nonché dei *Termini e Condizioni Generali* (disponibili anche sul sito [www.kiwacermet.it](http://www.kiwacermet.it)<sup>1</sup>).

Al ricevimento dei suddetti documenti, Kiwa Cermet esamina i dati forniti, verificando che:

- ◆ Siano stati chiaramente definiti, documentati e compresi da ambo le parti i requisiti per l'erogazione del servizio richiesto;
- ◆ Vi sia capacità da parte di Kiwa Cermet di svolgere le attività richieste;
- ◆ I dati e documenti richiesti siano stati forniti in modo completo;
- ◆ Non vi siano differenze rispetto ai dati forniti all'atto della richiesta di offerta.

Ad esito positivo del precedente esame, Kiwa Cermet assegna al Cliente un numero di commessa. In caso di esito negativo è facoltà di Kiwa Cermet richiedere tutte le integrazioni o modifiche necessarie prima del formale avvio dell'iter o comunicare l'impossibilità a tale avvio, motivandone le ragioni al Cliente.

Dopo l'avvio dell'iter, nei casi in cui si accertino, nel corso dell'erogazione del servizio, delle variazioni rispetto alle condizioni dichiarate dal Cliente (e in base alle quali è stata emessa l'offerta e stipulato il contratto), Kiwa Cermet si riserva il diritto di modificare di conseguenza le condizioni contrattuali, resta facoltà del Cliente non accettare le nuove condizioni, ma corrispondere a Kiwa Cermet il corrispettivo per le attività fino a quel punto svolte.

Kiwa Cermet comunica, con anticipo, all'Organizzazione i nominativi del Gruppo di Audit; qualora sussistano conflitti di interesse, l'Organizzazione può chiederne la sostituzione, entro 3 giorni lavorativi, formalizzando e motivando la richiesta.

### 5.5 Requisiti Generali degli Audit

Ogni Audit comprende una riunione iniziale, in cui vengono condivisi: gli obiettivi, le modalità di esecuzione dell'attività, i criteri di classificazione delle non conformità con i trattamenti e le azioni correttive conseguenti e il vincolo di riservatezza a cui è subordinato il personale Kiwa Cermet; e una riunione di chiusura, in cui si comunica l'esito dell'Audit e vengono forniti i chiarimenti in merito ai risultati formalizzati nel rapporto.

Nel caso in cui, in sede di Audit, vengano riscontrati scostamenti significativi tra la realtà aziendale e quanto comunicato dall'Organizzazione, il Gruppo di Audit comunica immediatamente questo scostamento a Kiwa Cermet, al fine di decidere eventuali modifiche contrattuali con conseguenti aggiornamenti della durata degli Audit.

Ogni rilievo riscontrato nel corso degli Audit è classificato come segue:

**Non conformità maggiore:** non conformità che pregiudica l'efficacia del sistema di gestione e riguarda:

- Deviazione o assenza totale di conformità rispetto ad un requisito specificato, riscontrata sulla base di evidenze oggettive
- Mancato adempimento di requisiti di legge applicabili allo scopo di certificazione.

**Non conformità minore:** non conformità che riguardi qualsiasi mancanza ai requisiti di norma, non rientrante nella casistica delle non conformità maggiori sopra descritte, o il parziale mancato rispetto di uno o più requisiti di norma e/o del contratto stipulato con Kiwa Cermet.

Più non conformità minori, inerenti uno stesso requisito della Norma, in funzione dei contenuti e del risultato generale dell'audit possono comportare l'emissione una NC maggiore.

Non conformità minori non risolte e/o non prese in carico dall'Organizzazione possono comportare l'emissione di NC maggiore.

**Elemento di Miglioramento:** situazione rilevata nel corso dell'Audit che può fornire spunti per un miglioramento del sistema di gestione oggetto di certificazione.

### 5.6 Verifica di Certificazione

La verifica di certificazione è condotta in un unico stadio presso i siti interessati e comprende contestualmente l'analisi documentale e l'attività di verifica ispettiva presso la/le sedi dell'Organizzazione.

---

<sup>1</sup> Kiwa Cermet comunicherà al Cliente tutte le successive eventuali modifiche ai documenti contrattuali, è responsabilità del Cliente avere sempre la versione aggiornata di tali documenti, scaricandoli dal sito internet [www.kiwacermet.it](http://www.kiwacermet.it)

### **5.6.1 Analisi documentale**

L'analisi dei documenti e dei dati richiesti dallo Standard Kiwa Cermet di riferimento, viene normalmente eseguita presso la/le sede/i dell'Organizzazione cliente ove si svolgono le attività oggetto di valutazione di conformità.

L'Organizzazione è tenuta a fornire a Kiwa Cermet le informazioni, i dati e i documenti che sono richiesti all'atto dell'accettazione dell'offerta e nel corso delle attività di valutazione.

In riferimento a quanto riportato nello Standard Kiwa Cermet, la documentazione di supporto al sistema per le Pari Opportunità deve contenere una descrizione sufficientemente dettagliata delle: politiche, responsabilità, mezzi, metodi, indicatori, dati espressi in forma disaggregata e registrazioni messe in atto dall'Organizzazione per la gestione delle Risorse Umane in ottica di non discriminazione di genere, e di garanzia della conformità ai requisiti essenziali di legge in tema di Pari Opportunità.

La documentazione deve altresì dare evidenza delle relazioni intercorrenti con eventuali sistemi di gestione particolari, qualora abbiano attinenza e/o influenza sul sistema di gestione per le Pari Opportunità.

L'Organizzazione deve rendere disponibile su richiesta la documentazione ed i dati richiesti ai fini della corretta applicazione dello Standard Kiwa Cermet per tutta la durata delle attività di valutazione e per tutto il periodo di validità del contratto con Kiwa Cermet.

In caso di documentazione incompleta o non conforme ai contenuti richiesti dalla specifica, l'Organizzazione è tenuta ad apportare le eventuali necessarie modifiche o integrazioni, da trasmettere a Kiwa Cermet su richiesta dello stesso.

### **5.6.2 Audit di Certificazione**

La verifica della conformità ai fini del rilascio della Certificazione per le Pari Opportunità viene sempre eseguita presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di valutazione<sup>2</sup>. Tale verifica è estesa a tutti i requisiti dello Standard Kiwa Cermet di riferimento e a tutti i siti oggetto del presente contratto e comporta anche l'intervista a soggetti/collaboratori interni all'Organizzazione su aspetti attinenti l'implementazione del sistema di gestione per le Pari Opportunità e sulle tematiche correlate (gestione del personale e organizzazione del lavoro).

Al termine della verifica, il Responsabile del Gruppo di Valutazione Kiwa Cermet lascia in copia il rapporto delle attività svolte, che il cliente sottoscrive per accettazione. Le risultanze del rapporto di valutazione vengono sottoposte ad analisi ed approvazione interna da parte di Kiwa Cermet, per la successiva delibera per il rilascio della certificazione.

A fronte delle eventuali Non Conformità riscontrate, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, sulla apposita modulistica, la proposta relativa ai trattamenti e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione.

Nel caso di non conformità maggiori, pregiudizievoli per il rilascio della certificazione, l'Organizzazione cliente deve fornire a Kiwa Cermet la proposta dei trattamenti e delle azioni correttive.

La pratica non potrà essere analizzata per la delibera, fino a ricezione delle proposte di risoluzione e azioni correttive delle non conformità maggiori. Inoltre prima del rilascio della certificazione, deve essere verificata la soluzione di tutte le non conformità maggiori secondo le modalità di valutazione stabilite da Kiwa Cermet (verifica ispettiva presso il cliente e/o attraverso evidenze documentali).

Le non conformità maggiori devono essere risolte, in ogni caso, entro i tempi stabiliti e sottoposte a verifica da parte di Kiwa Cermet. Tale valutazione deve essere effettuata al massimo entro 6 mesi dalla verifica precedente; in caso contrario si renderà necessaria un'intera rivalutazione del sistema di gestione per le Pari Opportunità.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia dei trattamenti e azioni correttive riferite a non conformità minori viene effettuata da Kiwa Cermet in occasione dell'Audit di sorveglianza periodico successivo.

Qualora dai documenti e dati richiesti, dalle caratteristiche, dimensioni e complessità dell'Organizzazione, ovvero da altre evidenze emerse in campo dovessero emergere situazioni critiche – o potenzialmente tali - da richiedere ulteriori approfondimenti, Kiwa Cermet si riserva la facoltà di richiedere un intervento di follow up (documentale e/o in campo) per poter conseguire gli obiettivi della valutazione. La rendicontazione e gestione dei risultati avverrà secondo modalità analoghe a quelle sopra esposte.

---

<sup>2</sup> Cioè presso ogni Unità Operativa significativa ai fini dei contenuti dello Standard (sede principale, sedi secondarie, cantieri o comunque siti presso i quali risulta impegnato personale operante a qualsiasi livello dell'Organizzazione)

In caso di rilascio del certificato, Kiwa Cermet invia una comunicazione, con allegato il certificato e comprensiva delle eventuali richieste scaturite in fase di Decisione di Certificazione.

In caso di diniego del certificato, Kiwa Cermet invierà comunicazione all'Organizzazione, che riporterà quanto stabilito in fase di Decisione di Certificazione e le relative azioni conseguenti.

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

Il periodo di validità della certificazione è di tre anni dalla data di rilascio o ultima riemissione.

### **5.7 Audit di sorveglianza**

Le verifiche di sorveglianza, sono effettuate entro e non oltre i 12 mesi dalla verifica precedente ed eseguite presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione; in base al campo di applicazione del sistema di gestione per le Pari Opportunità e alla complessità aziendale possono interessare la sede e, a campione, siti secondari e/o cantieri.

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

Al termine della verifica ispettiva, il Gruppo di Valutazione Kiwa Cermet lascia in copia il rapporto della verifica ispettiva, che il cliente sottoscrive per accettazione.

Il rapporto si intenderà confermato se entro 60 giorni di calendario non seguono ulteriori comunicazioni all'Organizzazione.

In caso di Non Conformità, l'Organizzazione deve inviare a Kiwa Cermet, entro 20 giorni lavorativi e sulla apposita modulistica, la proposta relativa alle correzioni e azioni correttive stabilite (a fronte di analisi e formalizzazione delle cause che le hanno generate), con la tempistica di attuazione. Kiwa Cermet valuta le correzioni e le azioni correttive proposte e ne dà comunicazione, in forma scritta, all'Organizzazione.

Nel caso di non conformità maggiori Kiwa Cermet comunicherà all'Organizzazione le azioni conseguenti: follow up presso il cliente e/o verifica attraverso evidenze documentali, da effettuarsi al massimo entro 6 mesi dalla verifica precedente (Kiwa Cermet potrà stabilire tempistiche più ristrette in base alla gravità e numero della non conformità verbalizzata). Scaduti i termini massimi consentiti Kiwa Cermet a seconda della gravità delle Non Conformità rilevate, potrà stabilire la sospensione o revoca della certificazione (rif. § 6)

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

- a) Richieste all'Organizzazione certificata di informazioni e dati afferenti gli aspetti attinenti le tematiche interessate e adempimenti legislativi / normativi a queste collegate (es. monitoraggio dati disaggregati per genere, valutazione rischio di genere ex D.Lgs. 81/08 e s.m.i., adempimenti ex D.Lgs. 151/2001 e s.m.i., D.Lgs. 198/2008, etc.);
- b) Riesame delle dichiarazioni dell'Organizzazione riguardo le proprie politiche del personale e orientamento alla non discriminazione, sistema delle comunicazioni esterne (per esempio materiale promozionale, sito web, annunci per ricerca di personale, etc.);
- c) Richieste di documenti e registrazioni (su mezzi cartacei o elettronici) afferenti la gestione amministrativa del personale (es. buste paga, contratti, lettere di assunzione, etc.)

Tali altre forme di monitoraggio possono essere applicate da Kiwa Cermet, in funzione di: informazioni ricevute dall'esterno, esito delle verifiche, ecc.

### **5.8 Audit di Rinnovo**

Entro il terzo anno dalla verifica di certificazione, Kiwa Cermet esegue una valutazione orientata al riesame generale del sistema di gestione per le Pari Opportunità, all'analisi della sua efficacia e delle sue prestazioni e comprende anche il riesame dei precedenti rapporti di audit di sorveglianza. A tal fine la verifica è estesa a tutti i requisiti dello Standard Kiwa Cermet per le Pari Opportunità e a tutti i prodotti/servizi oggetto del presente contratto. Essa viene eseguita presso i luoghi ove si svolgono le attività oggetto di certificazione.

Nel caso in cui, durante le prime fasi della visita di rinnovo, il Responsabile del Gruppo di Audit riscontri modifiche significative non precedentemente comunicate dall'Organizzazione, dovranno essere concordate con Kiwa Cermet le opportune modifiche contrattuali, prima di poter proseguire la visita stessa.

Le modalità di conduzione dell'audit e la gestione delle risultanze, comprese eventuali Non Conformità, sono analoghe a quelle degli audit di sorveglianza.

Nel caso in cui siano state rilevate non conformità maggiori, qualora non sia possibile verificarne la risoluzione entro la scadenza del certificato, Kiwa Cermet deciderà per la sospensione della certificazione o, nei casi più gravi, per la revoca della certificazione (cfr. § 6).

Non è consentito lo slittamento della data della verifica di rinnovo oltre la data di scadenza della certificazione.

La verifica di rinnovo può essere preceduta (a discrezione di Kiwa Cermet) da un'analisi documentale, qualora si siano verificate modifiche significative all'Organizzazione, al Sistema di Gestione per le Pari Opportunità o al contesto legislativo/normativo di riferimento. Tale verifica sarà gestita secondo quanto indicato al precedente § 5.6.1.

In caso di esito positivo, si potrà procedere con la decisione di certificazione e successivo rinnovo del certificato; mentre in caso di esito negativo, o di superamento della data di scadenza del certificato, il certificato non sarà rinnovato e all'Organizzazione sarà addebitato quanto dovuto, comprese le spese. Nel caso in cui l'Organizzazione intenda riattivare la certificazione, occorrerà iniziare un nuovo iter di certificazione, come descritto ai paragrafi precedenti del presente Regolamento.

A seguito del rinnovo, viene aggiornata la validità triennale della certificazione di conformità per le Pari Opportunità.

## 6. SOSPENSIONE, REVOCA O RIDUZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

La Certificazione può essere sospesa o revocata per le motivazioni indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* o su richiesta dell'Organizzazione cliente su richiesta del cliente.

Salvo casi eccezionali (stabiliti comunque da Kiwa Cermet) il periodo di sospensione non può durare oltre 6 mesi, in caso contrario si procede alla revoca della certificazione.

Durante il periodo di sospensione il cliente perde il diritto di utilizzo del Marchio di Certificazione Kiwa Cermet e del Certificato (quindi della certificazione stessa), e viene cancellato dall'Albo Kiwa Cermet delle Organizzazioni certificate.

Le condizioni per il ripristino della certificazione sospesa (comprese le necessarie attività di valutazione della conformità), saranno stabilite da Kiwa Cermet in base alle motivazioni che hanno portato alla sospensione e alla sua durata.

Qualora il cliente non metta in atto le azioni indicate da Kiwa Cermet per il ripristino della certificazione sospesa, la certificazione sarà revocata ovvero, nei casi possibili, ne sarà ridotto il campo di applicazione. La riduzione del campo di applicazione della certificazione (compreso eventualmente i siti per i quali è stata concessa), comporta la riemissione di un nuovo certificato e il ritiro del vecchio. Il cliente inoltre dovrà tempestivamente adeguare tutte le forme di comunicazione e pubblicità della certificazione al nuovo campo di applicazione.

La revoca della certificazione comporta la risoluzione automatica ex art. 1456 c.c. del contratto a cui si applica il presente regolamento, fatto salvo, in ogni caso, il risarcimento di ogni danno subito da Kiwa Cermet.

Kiwa Cermet si riserva di comunicare il provvedimento di sospensione, revoca o riduzione alle parti interessate o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

## 7. USO DEL MARCHIO e DEL CERTIFICATO DI CONFORMITÀ

Il cliente con Sistema di Gestione per le Pari Opportunità certificato da Kiwa Cermet può utilizzare il Marchio di certificazione Kiwa Cermet (marchio depositato) presentato nella figura 1.

Nell'utilizzo del marchio di certificazione il cliente deve soddisfare tutte le regole applicabili, indicate nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione* e quelle di seguito riportate.





**Fig. 1**

Il marchio di certificazione Kiwa Cermet:

- a) Deve essere riportato unitamente al marchio e/o nome dell'Organizzazione certificata;
- b) Può essere riportato unitamente allo/agli schema/i certificati. Il Cliente può utilizzare il marchio Kiwa Cermet in riferimento a più norme contemporaneamente solo se certificato da Kiwa Cermet, viceversa dovrà riportate per ogni schema adottato il logo dell'Organismo di chi ha rilasciato la certificazione per quello specifico schema.
- c) Deve essere utilizzato su sfondo bianco o trasparente;
- d) Deve essere utilizzato con i colori della fig.1 anche in versione al negativo (bianco, nero e grigio al 50% di nero); in alternativa al colore nero può essere utilizzato il colore "Kiwa bleu" (Pantone 2945).
- a. Deve essere utilizzato in modo da evitare che la certificazione venga confusa con altri aventi scopi differenti (es. certificazione del sistema di gestione per la qualità, ovvero certificazione di prodotto), pertanto il marchio non può essere applicato sui prodotti o sul loro imballaggio; Ogni eventuale dichiarazione apposta sull'imballaggio<sup>3</sup> di un prodotto o all'interno delle informazioni di accompagnamento al prodotto<sup>4</sup>, relativa al fatto che il cliente possiede un sistema di gestione certificato, non deve essere utilizzata in modo che la certificazione di sistema di gestione sia confusa con una certificazione di prodotto. L'eventuale dichiarazione apposta sull'imballo o che accompagna il prodotto, relativa al possesso della certificazione di sistema di gestione, deve quindi contenere i seguenti riferimenti:
  - Identificazione (per esempio marchio o nome) del cliente certificato;
  - Identificazione di Kiwa Cermet Italia;
  - Tipologia di sistema di gestione (per esempio qualità, ambiente) e la norma applicabile;

es. "L'Organizzazione XXXX ha un Sistema di Gestione per le Pari Opportunità Certificato da Kiwa Cermet Italia S.p.A. secondo XXXX : XXXX".
- e) Deve essere utilizzato soltanto in riferimento ai prodotti/servizi/siti, oggetto della certificazione concessa;
- f) Può essere ingrandito o ridotto garantendo le proporzioni in fig. 1 e deve sempre permettere la lettura delle lettere inscritte;
- g) Può essere applicato a mezzi di trasporto/movimentazione purché abbinato al logo/nome dell'Organizzazione certificata;
- h) Può essere utilizzato sui biglietti da visita del personale dell'Organizzazione certificata;
- i) Non può essere riportato dai laboratori di taratura e prova sui propri certificati/rapporti di prova.

Per pubblicizzare la certificazione il cliente può, garantendo il rispetto di quanto sopra, ed evitando di fornire informazioni che possano produrre confusione o malintesi da parte dei propri clienti ed utilizzatori finali, utilizzare la

<sup>3</sup> È considerato imballaggio ciò che può essere rimosso senza che il prodotto venga disintegrato o danneggiato.

<sup>4</sup> Sono considerate informazioni di accompagnamento ciò che è disponibile separatamente ovvero facilmente separabile. Le etichette di tipo o targhe di identificazione sono considerate parte del prodotto.

dicitura tipo: "L'Organizzazione XXXXXXXX ha un Sistema di Gestione per le Pari Opportunità certificato da Kiwa Cermet Italia S.p.A secondo XXXX : XXXX" (o simile). Tale dicitura può essere riportata anche sui prodotti e sui loro imballi.

Le presenti prescrizioni si applicano anche nel caso in cui si faccia uso di trasferibili (ad es. adesivi).

Il cliente deve informare il personale che può far uso del logo alle sopraindicate condizioni.

È possibile la riproduzione (anche a colori) della certificazione rilasciata dal Kiwa Cermet, purché riproducano integralmente l'originale.

## 8. RECLAMI, RICORSI E CONTENZIOSI

### 8.1 Reclami

L'Organizzazione può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i suoi rapporti attinenti alle attività di certificazione con Kiwa Cermet.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e/o comportamenti non corretti da parte degli Auditor dell'Organismo.

Kiwa Cermet provvede a registrare i reclami, analizzarli ed informare il reclamante in merito alle azioni intraprese, entro trenta giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Kiwa Cermet stabilirà con il reclamante se e in quale misura, il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici.

### 8.2 Ricorsi

Qualora il reclamante non risulti soddisfatto della risposta ricevuta, o intenda opporsi ad una decisione di Kiwa Cermet può presentare ricorso per iscritto.

Il ricorrente deve motivare le ragioni del suo ricorso e, nel caso in cui tale ricorso sia riferito ad una decisione di Kiwa Cermet (es. verbalizzazione di Non Conformità maggiore), esso va presentato a Kiwa Cermet entro un termine di 10 gg. di calendario dalla data di comunicazione della decisione.

Kiwa Cermet fornirà al ricorrente risposta scritta e notificherà le eventuali azioni da intraprendere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del ricorso.

Le modalità di dettaglio per la presentazione dei reclami e ricorsi sono riportate sul sito [www.kiwacermet.it](http://www.kiwacermet.it).

### 8.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, qualsiasi controversia tra il Cliente e il Contraente, sarà gestita come previsto all'art. 18 comma 1 dei *Termini e Condizioni Generali di Kiwa Cermet Italia per lo svolgimento degli incarichi*.

## 9. MODIFICHE DELL'ORGANIZZAZIONE

L'Organizzazione certificata deve informare tempestivamente Kiwa Cermet per iscritto nel caso di modifiche come quelle indicate al punto 5.2 del *Regolamento Kiwa per la Certificazione*, compreso il/i sito/i, la documentazione descrittiva del Sistema di Gestione, modifiche significative dei prodotti/processi/servizi e/o del numero di personale coinvolto.

A fronte di tali modifiche Kiwa Cermet valuterà le azioni conseguenti (quali: la necessità di effettuare un Audit supplementare, eventualmente accompagnato da una revisione del certificato, o di avviare un nuovo iter di certificazione).

L'Organizzazione è inoltre tenuta ad informare tempestivamente Kiwa Cermet di eventi eccezionali, procedimenti giudiziari e/o amministrativi, incidenti, casi di emergenza occorsi, o non conformità legislative.

La non osservanza di tali condizioni può comportare la sospensione, o nei casi più gravi la revoca, della certificazione.

## 10. FACOLTÀ DI RECESSO UNILATERALE DAL CONTRATTO

Kiwa Cermet può recedere liberamente dal presente contratto dandone comunicazione scritta all'Organizzazione cliente con un preavviso di sei mesi rispetto alla data di efficacia del recesso. Il recesso da parte di Kiwa Cermet comporta la revoca della certificazione emessa. L'Organizzazione è comunque tenuta a corrispondere a Kiwa Cermet gli importi dovuti per le prestazioni ricevute durante il periodo di preavviso, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

In caso l'Organizzazione voglia recedere dal contratto, il recesso unilaterale durante il periodo di validità della Certificazione, prevede il rispetto dei tempi di preavviso previsti nei *Termini e Condizioni Generali* e nel *Regolamento Kiwa per la Certificazione*.

In particolare, per preavviso inferiore a tre mesi rispetto all'Audit scadenziato e superiori alle due settimane, il Cliente dovrà provvedere al pagamento del 50% dell'importo relativo alla quota prevista per la successiva attività prevista da contratto. Per periodi di preavviso inferiori alle due settimane vale quanto indicato nei Termini e Condizioni Generali.

In caso di chiusura del contratto, Kiwa Cermet provvederà ad emettere fattura, in relazione alle spese di chiusura della pratica di certificazione, secondo quanto stabilito nell'ultima offerta valida.

## 11. MODIFICA UNILATERALE DEL CONTRATTO

Kiwa Cermet si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento il presente Regolamento. Le eventuali nuove clausole/variazioni effettuate, saranno efficaci dal momento in cui saranno comunicate al cliente per iscritto.

L'Organizzazione che non intenda accettare le variazioni, può recedere dal contratto dandone comunicazione scritta tramite raccomandata A/R o posta certificata entro 30 giorni solari, a pena di decadenza, dal giorno successivo alla comunicazione a Kiwa Cermet.

Il recesso avrà efficacia dall'ultimo giorno lavorativo del mese di ricevimento della comunicazione da parte del cliente.