

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DELLA GESTIONE DELLE SPIAGGE PER CONFORMITÀ ALLA NORMA UNI ISO 13009:2018

Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccom- andazioni per le attività in spiaggia

Rev.	Data	Descrizione	Preparato	Verificato	Approvato
0	14/02/2024	Prima Emissione	GdL	Vice Direttore Tecnico Ing. S. Barberini RQ Ing. M. Carlini	AD Dott. Arch. S. L. Giordano
1	24/07/2024	correzione	GdL	Vice Direttore Tecnico Ing. S. Barberini RQ Ing. M. Carlini	AD Dott. Arch. S. L. Giordano

Indice

REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DELLA GESTIONE DELLE SPIAGGE PER CONFORMITÀ ALLA NORMA UNI ISO 13009:2018

Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia

1. Premessa
- 1.1 Attività e modalità di verifica dell'Ente di accreditamento
- 1.2 - Principali modalità della Verifica in Accompagnamento
2. Scopo e campo di applicazione
3. Documenti di riferimento
4. Definizioni
5. Processo di certificazione
- 5.1 - Avvio dell'iter di certificazione
- 5.2 - Svolgimento delle visite e delle attività di audit
- 5.2.1- Visita iniziale di certificazione
- 5.2.2 – Requisiti sulla documentazione
- 5.2.3 – Classificazione dei rilievi
- 5.3 - Emissione del certificato
- 5.3.1 - Registrazione del sistema certificato
- 5.4 - Validità e sorveglianza per il mantenimento del certificato
- 5.4.1 – Sorveglianze annuali
- 5.4.2 – Rinnovo della validità della certificazione
- 5.4.3 – Audit supplementari
- 5.4.4 - Estensione della certificazione
- 5.4.5 - Riduzione della certificazione
6. Sospensione e revoca della certificazione
- 6.1 Sospensione della certificazione
- 6.2 Revoca della certificazione
7. Trasferimento del certificato
8. Uso del certificato e dei marchi ISTITUTO GIORDANO e dell'Ente di Accreditamento.
9. Riservatezza e privacy
10. Reclami, ricorsi, e contenziosi
11. Condizioni contrattuali

1. Premessa

Questo “Regolamento di certificazione” è emesso coerentemente con i requisiti stabiliti nei documenti normativi di seguito specificati, e sono volte a determinare rigore operativo nelle regole e nelle procedure di certificazione, con l’obiettivo dell’imparzialità di applicazione.

Il presente regolamento, unitamente alle condizioni generali di contratto per la certificazione (CGC), hanno carattere contrattuale e contengono una serie di prescrizioni che regolano il rapporto fra l’Istituto e l’organizzazione richiedente per tutta la durata del contratto di certificazione e sono validi nelle revisioni vigenti e reperibili sul sito www.giordano.it.

Nell’ambito dell’applicazione del presente Regolamento, l’Istituto Giordano non fornisce alle aziende servizi di consulenza per l’impostazione e mantenimento dei loro processi/sistema di gestione dei servizi né per la redazione di documenti ad esso relativi.

Istituto Giordano rilascia la certificazione solo ad organizzazioni ed Enti il cui sistema di gestione dei servizi sia stato riconosciuto pienamente conforme ai requisiti delle Normative di riferimento e ove applicabile, agli eventuali requisiti integrativi previsti dall’Ente di accreditamento. Nell’ambito dell’accreditamento, infatti, Istituto Giordano si deve attenere a determinati documenti di riferimento emessi dall’Ente di Accredimento stesso; tali documenti sono reperibili, contattando Istituto Giordano o direttamente l’Ente di Accredimento (*ad esempio consultando il relativo sito web*). I criteri di valutazione sono di esclusivo giudizio di Istituto Giordano.

Tra i soggetti intestatari della certificazione possono ricadere altresì le Organizzazioni identificate dall’art.45 bis del Codice della Navigazione, che gestiscono lo stabilimento balneare come sub-concessionari.

La certificazione potrà essere rilasciata anche al concessionario solo nel caso in cui questi possa dimostrare di avere messo in atto e di mantenere un efficace sistema di controllo sulle attività del sub-concessionario: in questo caso il subappalto sarà chiaramente identificato nello scopo del certificato.

L’Istituto inoltre, attraverso specifiche istruzioni, ha stabilito le condizioni ed i criteri per la gestione degli audit in remoto applicabili in situazioni di emergenza o eventi straordinari che impediscono o limitano la normale esecuzione degli audit; i criteri adottati in esse sono in linea a quanto previsto nei documenti IAF ID3, MD4 e ID12.

In particolare, Istituto Giordano procede effettuando una valutazione della fattibilità di esecuzione dell’audit in remoto e sua efficacia, prendendo in considerazione:

- le informazioni e i dati sulla specifica certificazione e il suo stato (es. risultanze degli audit precedenti, in particolare si valuta se sono state ricevute NC di tipo maggiore nell’audit precedente);
- la disponibilità e le capacità dell’organizzazione ad eseguire l’audit da remoto utilizzando collegamenti audio-video (videoconferenza/web-meeting) con il gruppo di audit;
- ogni altra informazione ritenuta utile ai fini della conduzione dell’audit in remoto considerando quanto indicato nei documenti IAF applicabili sopra citati e nelle prescrizioni dell’Ente di accreditamento.

\audit e/o al settore e schema di riferimento - contenuti nelle istruzioni degli audit in remoto.

L’audit in remoto è condotto mediante interviste, condivisione dei documenti sullo schermo e/o inquadramento mediante webcam (visione istantanea) e/o messa a disposizione, per consultazione (es.: in cartelle condivise, cloud, ecc.). Sono confermati gli accordi di riservatezza tra Organizzazione e Istituto Giordano S.p.A. considerando anche le modalità concordate e adottate negli audit in remoto.

Per una corretta e completa comprensione, queste regole vanno lette congiuntamente ai Documenti Normativi di riferimento.

1.1 Attività e modalità di verifica dell’Ente di accreditamento

Allo scopo di accertare che le modalità di valutazione adottate da Istituto Giordano S.p.A. siano conformi alle norme di riferimento, l’Ente garante delle certificazioni emesse (Ente di Accredimento ACCREDIA) può richiedere:

- la partecipazione di suoi osservatori agli audit effettuati da Istituto Giordano S.p.A., denominate Verifiche in Accompagnamento;

La partecipazione di osservatori ACCREDIA agli audit effettuati da Istituto Giordano S.p.A. presso l’organizzazione certificata sono preventivamente concordate tra Istituto Giordano S.p.A. e l’Organizzazione. A tal fine Istituto Giordano comunica all’Organizzazione le finalità e le procedure relative alla verifica in accompagnamento e ne richiede il consenso.

Qualora l’Organizzazione non conceda il proprio consenso la certificazione accreditata non viene concessa o, se già emessa, la validità del certificato è sospesa fino a quando non viene concesso il benestare alla verifica, per un periodo massimo di 3 mesi; scaduti i 3 mesi, in assenza di benestare alla verifica, la certificazione viene revocata.

Le modalità di accertamento utilizzate dall’Ente di Accredimento ACCREDIA sono riportate in appositi regolamenti e/o circolari disponibili sul sito web dello stesso Ente (*“www.accredia.it”*).

L'Organizzazione dovrà rendere disponibile all'Ente di Accredimento la documentazione che Istituto Giordano S.p.A. ha preso a riferimento durante gli audit precedenti.

L'Ente di Accredimento ACCREDIA può richiedere di partecipare anche ad audit effettuati da Istituto Giordano senza o con breve preavviso (vedere par. 5.4.3).

1.1.1 - Principali modalità della Verifica in Accompagnamento

La Verifica in Accompagnamento dell'Ente di accreditamento ACCREDIA ha la finalità di verificare l'efficacia delle procedure di Istituto Giordano con particolare riferimento alla messa in campo di auditor provvisti delle necessarie esperienze e competenze, di osservare il comportamento degli auditor e la conformità di tale comportamento alle procedure di Istituto Giordano e ad ogni altro riferimento normativo applicabile a Istituto Giordano.

Nel corso della verifica in accompagnamento, il ruolo degli Ispettori dell'Ente di Accredimento sarà quello di osservatori, senza influenzare in alcun modo la conduzione dell'audit da parte del gruppo di audit dell'Istituto Giordano.

La documentazione dell'Organizzazione esaminata dal gruppo di audit dell'Istituto Giordano dovrà essere messa prontamente a disposizione degli Ispettori dell'Ente di Accredimento, su richiesta.

E' responsabilità dell'Organizzazione informare preventivamente il gruppo di audit e gli Ispettori dell'Ente di Accredimento circa tutti i requisiti relativi alla sicurezza. Gli Ispettori dell'Ente di Accredimento devono rispettare le regole di sicurezza delle quali sono stati messi a conoscenza dall'organizzazione, in ogni caso gli Ispettori dell'Ente di Accredimento devono adottare ogni azione tempestiva atta ad evitare qualsiasi danno personale, se necessario anche allontanandosi dall'area dell'organizzazione.

2. Scopo e campo di applicazione

Il presente Regolamento descrive e regola le modalità di certificazione degli operatori balneari (chiamati nel presente documento anche organizzazioni) che offrono servizi a turisti e visitatori.

In particolare, la certificazione è rivolta agli operatori balneari in possesso di una concessione per uno stabilimento balneare o per più stabilimenti o aventi più concessioni per più stabilimenti.

I soggetti richiedenti potranno essere anche organizzati in gruppi di operatori balneari in possesso ciascuno della propria concessione.

Nel presente documento sono descritte le azioni che debbono essere attuate e gli impegni che devono essere assunti sia da parte di Istituto Giordano sia da parte dell'organizzazione richiedente per quanto attiene lo specifico scopo di certificazione.

Le decisioni prese da Istituto Giordano, in merito alla certificazione, sono basate sulla valutazione di un insieme di evidenze oggettive.

Istituto Giordano assicura che le proprie attività sono svolte con obiettività, trasparenza ed indipendenza, evitando eventuali conflitti d'interesse, al fine di assicurare l'imparzialità del processo di certificazione.

L'accesso alla certificazione è aperto a tutte le organizzazioni e non è condizionato dalla loro appartenenza o meno a qualsiasi Associazione o Gruppo.

L'applicazione del presente Regolamento è sottoposta a controlli da parte del Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità di Istituto Giordano.

L'attività di certificazione descritta nel presente Regolamento è svolta in accordo ai requisiti della Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi".

Nel caso di organizzazioni in possesso di una concessione per più stabilimenti o di più concessioni per più stabilimenti o nel caso di gruppi l'Istituto stabilisce, le condizioni ed i criteri per la valutazione, tali criteri sono in linea a quanto descritto nel documento IAF MD 1, in particolare: la certificazione è aperta a una o più stabilimenti del soggetto richiedente (organizzazione multisito: organizzazione avente una sede centrale/principale ove, certe attività, sono pianificate, controllate e dirette/governate ed una rete di siti nei quali tali attività sono parzialmente o totalmente svolte), purché queste siano parte dello stesso, siano tutte organizzate nell'ambito della stessa direzione, applichino lo stesso sistema di gestione e che quest'ultimo sia controllato e riesaminato centralmente. Il processo di valutazione può prevedere un campionamento dei siti da sottoporre a verifica purché tutti i siti forniscano prodotti o servizi sostanzialmente dello stesso tipo e realizzati in accordo alle medesime procedure e metodi.

I dettagli delle procedure di valutazione delle aziende multisito, stabilite conformemente alle guide e regolamenti applicabili, sono specificati nell'apposita procedura interna. Nell'arco del periodo di validità del certificato, vengono veri-

ficare sia la sede principale (ad ogni audit di sorveglianza), sia le unità produttive (siti), per queste ultime può essere effettuato un campionamento, per determinare quali sottoporre a verifica, nel rispetto delle sopra citate procedure. La certificazione viene rilasciata all'organizzazione richiedente con l'indicazione delle unità produttive (siti) incluse nel sistema.

3. Documenti di riferimento

Le presenti regole si basano sui seguenti documenti normativi e legislativi:

- UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012 "Valutazione della conformità - Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi".
- CGC – Condizioni generali di contratto per la certificazione;
- UNI ISO 13009:2018 - Turismo e servizi correlati - Requisiti e raccomandazioni per le attività in spiaggia
- UNI/PdR 92:2020 - Stabilimenti balneari - Linee guida per la sostenibilità ambientale, l'accessibilità, la qualità e la sicurezza dei servizi;
- Guide e Documenti IAF/EA applicabili, in particolare IAF MD 1 e IAF MD 5;
- Regolamenti e circolari ACCREDIA applicabili.

I documenti sopra citati sono applicabili nell'ultima edizione e/o revisione vigente; i documenti emessi da Istituto Giordano richiamati dal contratto di certificazione sono resi disponibili sul sito www.giordano.it o forniti su esplicita richiesta del richiedente; i regolamenti e le circolari ACCREDIA sono reperibili sul sito www.accredia.it.

4. Definizioni

Si applicano le definizioni riportate nei documenti normativi di riferimento in particolare si definiscono:

Servizi essenziali: i servizi essenziali sono quelli obbligatori e previsti dalla concessione come ad esempio (servizio di noleggio ombrelloni e lettini, servizi di pulizia e manutenzione, servizi di informazione e servizi di salvataggio).

Servizi "aggiuntivi" a quelli essenziali:

- Vendita alimenti e bevande (specificare sempre se Bar, Tavola calda, Ristorante, ecc);
- Venditori ambulanti;
- Attività sportive (campo da beach volley, ping-pong, bocce, noleggio natanti, ecc);
- Attività ricreative (area giochi per bambini, miniclub, animazione, area cinofila ecc);
- Attività di benessere (palestra, idromassaggio, sauna, ecc);
- Servizio parcheggio;
- Servizio di sicurezza;
- Servizio di emergenza;
- Altri servizi non contemplati sopra

5. Processo di certificazione

5.1 - Avvio dell'iter di certificazione

Per poter ricevere l'offerta di certificazione da parte di Istituto Giordano, l'organizzazione richiedente deve fornire tutte le informazioni necessarie, preferibilmente tramite un questionario informativo adeguatamente predisposto, comunicando almeno: i riferimenti dell'organizzazione, identificazione dei servizi erogati (compresi eventuali subappalti), il numero di addetti coinvolti nell'attività oggetto di certificazione, eventuali certificazioni di sistema in corso per l'organizzazione richiedente e tutte le informazioni necessarie alla valutazione e quantificazione del servizio di certificazione da offrire comprensivo di riferimenti a eventuali consulenze ricevute in merito, fornendo anche i nominativi.

L'Istituto Giordano procede al riesame della richiesta eventualmente contattando l'organizzazione e predisporre la relativa offerta e programma di certificazione, contenente le seguenti informazioni:

- generalità dell'organizzazione richiedente;
- descrizione dello scopo di certificazione: sedi, attività e prodotti/servizi;
- numero degli addetti e dislocazione delle sedi/unità interessate alla certificazione;
- normativa di riferimento per la certificazione offerta;
- quotazione in giorni/uomo degli audit (iniziale, sorveglianza annuale e primo rinnovo);
- quotazione economica della certificazione;
- dati e informazioni caratteristici definiti ed utilizzati per la formulazione dell'offerta di certificazione compresi gli eventuali fattori di incremento/riduzione considerati per la determinazione dei tempi di valutazione (audit).

La quotazione relativa alle attività di certificazione è redatta sulla base del listino dell'Istituto Giordano in vigore al momento dell'offerta garantendone l'equità e l'uniformità di applicazione; tale quotazione è legata al numero di giorni/uomo necessari alla valutazione del sistema di gestione dell'organizzazione richiedente.

I tempi di valutazione comprendono:

- l'esame della documentazione del sistema di gestione dell'organizzazione richiedente;
- gli audit;
- la pianificazione e rapportazione degli audit.

L'offerta viene inviata al richiedente per accettazione, con allegata la domanda di certificazione, l'organizzazione richiedente che intende accettare l'offerta di certificazione deve inviare, controfirmato per accettazione da un rappresentante autorizzato, ad Istituto Giordano il Mod. MOD1-8A "Richiesta di certificazione" nel quale sono esplicitati i riferimenti contrattuali, in particolare il presente regolamento e il documento CGC "Condizioni Generali di Contratto per la Certificazione" in tal modo viene sottoscritto il contratto di certificazione.

Al ricevimento della domanda di certificazione e dei documenti contrattualmente richiesti, Istituto Giordano verifica la completezza della documentazione e le informazioni fornite, richiedendo ulteriore documentazione, qualora ciò sia ritenuto necessario ai fini dell'accettazione della domanda.

La domanda di certificazione firmata dall'Organizzazione costituisce ordine.

La domanda di certificazione dell'organizzazione e la relativa accettazione da parte di Istituto Giordano formalizzano contrattualmente gli interventi che saranno espletati secondo il presente Regolamento.

Istituto Giordano provvede quindi alla pianificazione delle attività di audit mediante invio della conferma d'ordine e contestualmente richiede la documentazione necessaria all'esame documentale.

L'Istituto Giordano nomina il gruppo di audit (sulla base dei requisiti definiti in sede di riesame) ed incarica un Valutatore Responsabile del gruppo (RGVI) per iniziare la procedura di certificazione, analoga comunicazione viene inviata anche all'Organizzazione quale notifica della verifica.

L'RGVI può richiedere, in modo formale, informazioni supplementari e/o modifiche al sopra menzionato incarico.

Riguardo ai nominativi del gruppo di audit, l'Organizzazione ha il diritto di chiedere la sostituzione di un componente del gruppo di audit; tale richiesta deve essere formulata per iscritto, entro cinque (5) giorni da quando

l'Organizzazione riceve l'informazione. Il gruppo di audit sarà opportunamente modificato, se le obiezioni sono giudicate, di comune accordo, legittime.

La copia della documentazione presentata all'Istituto Giordano dovrà essere conservata presso l'Organizzazione e mantenuta aggiornata in accordo alle procedure esistenti; tale copia verrà verificata e utilizzata dai valutatori dell'Istituto Giordano in occasione degli audit.

5.2 - Svolgimento delle visite e delle attività di audit

Il processo di certificazione comprende:

- a) la visita iniziale e l'eventuale rilascio della certificazione;
- b) le successive attività di sorveglianza annuale;
- c) visita e l'eventuale rinnovo della certificazione.

5.2.1- Visita iniziale di certificazione

Il Responsabile del Gruppo di Verifica (GVI) provvede a contattare l'Organizzazione con l'obiettivo di definire le date della verifica e trasmette alla stessa, con congruo anticipo, il Piano di Audit.

Il GVI incaricato effettua l'esame documentale della documentazione pertinente di cui al paragrafo 5.2.2 e programma ed effettua la verifica presso ogni eventuale unità produttiva/stabilimento nel quale vengono erogati i servizi oggetto di certificazione.

La visita inizia con una riunione nella quale l'RGVI presenta il GVI, illustra ai rappresentanti dell'organizzazione la procedura di valutazione, precisa gli aspetti di riservatezza, stabilisce un canale ufficiale di comunicazione con la Direzione dell'Organizzazione, fornisce i chiarimenti necessari circa il piano di audit e altri aspetti dell'audit, precisa la disponibilità delle risorse e delle attrezzature necessarie al GVI, precisa al GVI ed eventuali osservatori l'esistenza di idonee condizioni di sicurezza sul lavoro, di procedure per l'emergenza e la sicurezza, precisa i ruoli e comportamenti che l'organizzazione e il GVI, con eventuali guide e osservatori, sono tenuti a rispettare e descrive la procedura seguita da Istituto Giordano per la gestione delle non conformità e del loro trattamento, delle eventuali azioni correttive e dell'eventuale interruzione dell'audit (carenze particolarmente gravi o mancanza di implementazione).

In tale occasione si effettua la verifica dei requisiti previsti nella norma ISO 13009 e nel presente regolamento questo viene svolto secondo il metodo del campionamento ed è basato su interviste al personale, osservazione diretta delle

attività svolte, esame di luoghi, strumentazione, attrezzatura, apparecchiatura, documenti e registrazioni. Nel caso in cui l'Organizzazione subappalti un servizio incluso nei servizi rientranti nello scopo di certificazione, Istituto Giordano, in base agli esiti delle evidenze acquisite dall'Organizzazione e valutate in campo, si riserva la possibilità di sottoporre ad audit eventuali subappaltatori. Per lo svolgimento di tale attività è previsto un costo additivo indicato in sede di offerta per audit supplementari per ogni subappaltatore che sarà imputato a consuntivo.

L'organizzazione deve rendere disponibili le informazioni documentate necessarie allo svolgimento dell'attività, collaborare durante tutte le attività di verifica garantendo l'accesso a tutte le informazioni richieste e le aree ove si svolgono i processi, designare un proprio Rappresentante responsabile nei confronti del gruppo di verifica e chiedere il consenso alla presenza di eventuali consulenti in veste di osservatori.

Alla fine del suo lavoro, il GVI si riunisce per elaborare i dati raccolti e stabilire le conclusioni. Nel corso della riunione di chiusura dell'audit, alla presenza della Direzione dell'Organizzazione, il RGVI informa l'Organizzazione circa l'esito della stessa, fornisce i chiarimenti in merito ai risultati della valutazione avvertendo l'Organizzazione che le evidenze raccolte nell'audit sono basate su un campione delle informazioni/documenti campionati, introducendo un elemento di incertezza e formalizza e consegna all'organizzazione il relativo rapporto comprendente le informazioni e le evidenze (anche quelle positive), e le eventuali non conformità distinguendo tra osservazioni, non conformità minori e non conformità maggiori che richiedono particolari attenzioni e che vanno gestite in modo particolare (vedi par. 5.2.3).

Nella riunione finale l'organizzazione ha la possibilità di formulare eventuali Riserve, osservazioni o suggerimenti relative all'operato del GVI ed al servizio svolto; tali riserve, osservazioni o suggerimenti possono essere formulate anche successivamente alla conclusione dell'audit ed inviate direttamente a Istituto Giordano, entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione dell'audit.

La competente funzione dell'Istituto Giordano verifica il rapporto emesso dal GVI e, nel caso non vi appaia variazioni, lo conferma all'organizzazione; in caso contrario, le eventuali modifiche di contenuti, vengono opportunamente segnalate e motivate.

La certificazione non può essere concessa finché le eventuali Non Conformità Maggiori non siano state adeguatamente risolte e l'Istituto Giordano abbia accertato con esito favorevole, tramite apposito audit supplementare e/o esame di evidenze documentali, la correzione/chiusura delle stesse e l'attuazione ed efficacia delle relative azioni correttive; nel caso l'Istituto Giordano non sia in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive, nei tempi previsti, l'Istituto Giordano comunica le attività necessarie per proseguire l'iter (es. eseguire obbligatoriamente un'altra verifica prima di poter proseguire l'iter di certificazione e proporre il rilascio della certificazione). Analogo iter viene seguito nel caso di altri rilievi, la cui numerosità ed estensione, a giudizio dell'Istituto Giordano sia tale da pregiudicare il corretto funzionamento (efficacia) del sistema e la conformità del prodotto/servizio realizzato/erogato ai requisiti applicabili/specificati. L'audit supplementare e/o l'esame delle evidenze oggettive, sono eseguite dal GVI ed i loro esiti sono verificati dalla competente funzione dell'Istituto Giordano e dal Comitato Tecnico.

Nel caso di Non Conformità minori, la certificazione non può essere concessa finché l'organizzazione non abbia notificato a Istituto Giordano le proposte e la pianificazione dei trattamenti e delle azioni correttive, e tali proposte e la relativa pianificazione siano state approvate dal RGVI, e verificate dalla competente funzione dell'Istituto Giordano e dal Comitato Tecnico.

Qualora un'organizzazione operi su più siti, tutte le funzioni attinenti al sistema di gestione siano gestite da una sede centrale e sia richiesta un'unica certificazione, le attività di valutazione possono essere espletate per campionamento dei siti sottoposti a verifica, purché:

- 1) l'attività oggetto della certificazione sia la stessa per tutti i siti e l'organizzazione applichi lo stesso Sistema di Gestione aziendale (gestito da una sede centrale) per tutti i siti;
- 2) nei siti siano presenti processi e attività simili; nel caso di sottogruppi di siti con attività simili, i criteri di campionamento possono essere applicati per ciascun sottogruppo di siti identificato;
- 3) le attività di gestione del sistema siano gestite dalla sede centrale dell'organizzazione;

Istituto Giordano sviluppa un programma di campionamento atto a garantire un audit adeguato del sistema di gestione, tenendo in considerazione i rischi associati ai servizi erogati, che viene considerato nel programma triennale di audit.

5.2.2 – Requisiti sulla documentazione

L'organizzazione dovrà rendere disponibile al GVI e a Istituto Giordano la documentazione dell'organizzazione inerente allo scopo di certificazione affinché venga valutata per conformità alla norma di riferimento e ai requisiti del presente Regolamento.

5.2.3 – Classificazione dei rilievi

I rilievi rilevati all'organizzazione sono classificati in base alla rilevanza delle carenze riscontrate (livello/tipo NC e situazione specifica) e nel caso di non conformità rilevata, notificati tramite il modulo unificato MOD3-3.

I rilievi sono suddivisi e classificati come riportato di seguito (si riportano casi a titolo di esempio):

Non Conformità maggiori in caso di mancato soddisfacimento di un requisito che influenza la capacità di conseguire i risultati attesi, in particolare:

- la totale assenza di considerazione e/o applicazione di uno o più requisiti dei documenti normativi e legislativi di riferimento;
- il mancato rispetto di uno o più requisiti del presente Regolamento;
- la presenza di un numero significativo di non conformità minori associate allo stesso requisito o elemento che potrebbero originare una criticità sistemica;
- una situazione tale da provocare una grave mancanza sulla capacità o responsabilità dell'organizzazione di assicurare la conformità dei propri servizi.

Non conformità minore in caso di mancato soddisfacimento di un requisito che non influenza la capacità di conseguire i risultati attesi, in particolare:

- la parziale assenza di un elemento del sistema che non influisce sulla capacità o responsabilità dell'organizzazione di assicurare la conformità dei propri servizi;
- la mancata documentazione associata ad un processo a fronte del presente regolamento;
- la presenza di errori occasionali che richiedono interventi tempestivi e puntuali.

Osservazione in caso di situazioni non rientranti nei casi di non conformità ovvero ove non è necessaria una rapida chiusura dello scostamento rilevato e che costituisce un possibile miglioramento dell'efficacia dei processi.

L'Organizzazione ha la responsabilità di definire e notificare a Istituto Giordano i trattamenti (correzioni) delle non conformità e le azioni correttive che intende intraprendere e la relativa pianificazione per approvazione, e di attuarle entro i termini stabiliti in funzione della classe della specifica non conformità, e riportati nel rapporto finale della verifica, nel rispetto dei criteri riportati di seguito:

Per i rilievi classificati come "**Non conformità**", entro 2 settimane l'Organizzazione deve definire e notificare i trattamenti e le azioni correttive che devono essere attuate entro e non oltre 3 mesi dalla data della conferma rilievi; la verifica, attuazione correzione ed azione correttiva e relativa efficacia potrà essere valutata tramite audit in campo e/o evidenze documentali da presentarsi, a giudizio di Istituto Giordano, entro 3 mesi o entro la verifica successiva.

Per i rilievi classificati come "**Osservazioni**" l'Organizzazione non è obbligata a definire ed attuare eventuali trattamenti (correzioni) e/o azioni correttive e/o azioni di miglioramento. Si raccomanda tuttavia un'attenta analisi delle osservazioni presentate al fine di prevenire l'insorgere di non conformità e/o di migliorare l'attuale sistema di gestione del processo.

Istituto Giordano si limita a verificare nella successiva verifica se, e come, l'Organizzazione ha preso in carico tali osservazioni.

5.3 - Emissione del certificato

A conclusione positiva di tutti gli accertamenti e adempimenti previsti, la competente funzione di Istituto Giordano prepara la proposta di certificazione che viene quindi sottoposta all'esame del Comitato Tecnico per la delibera di rilascio ed emissione del certificato di conformità ai requisiti indicati nei documenti normativi e legislativi di riferimento. Il Comitato Tecnico potrà richiedere all'organizzazione, se ritenuto necessario, delle integrazioni/evidenze necessarie per approvare la decisione di certificazione.

In caso di mancata concessione, Istituto Giordano notifica all'organizzazione le decisioni assunte e le eventuali azioni da intraprendere.

Il certificato viene rilasciato con data di emissione coincidente con quella della relativa delibera del Comitato Tecnico.

Il certificato emesso contiene almeno: il nome dell'Organismo di Certificazione (Istituto Giordano S.p.A.), ragione sociale dell'Organizzazione e ubicazione della sede legale, numero di certificato, stabilimento, lo scopo della certificazione (servizi oggetto di valutazione con esplicito riferimento a quelli in subappalto), la norma di certificazione applicabile

ISO 13009, data della prima emissione, data di emissione corrente, data di scadenza e firma del rappresentante legale o suo specifico delegato.

Nel caso di certificazione di Gruppi, Consorzi e affini, di operatori balneari, il certificato potrà riportare, oltre ai dati degli specifici operatori balneari oggetto di certificazione, anche quelli relativi all'organizzazione madre ma la certificazione sarà da intendersi limitata al singolo operatore e non all'intero Gruppo/Consorzio.

Il certificato sarà inserito da Istituto Giordano nell'apposita "area riservata" dell'organizzazione sul sito di Istituto Giordano, rendendolo disponibile per il download (le credenziali per accedere all'area riservata vengono inviate tramite e-mail all'organizzazione sottoscrivendo il contratto).

Il certificato riporta esplicitamente la data di emissione e di scadenza, la sua validità è subordinata agli esiti positivi delle verifiche di sorveglianza e al pagamento delle stesse come previsto dal contratto.

5.3.1 - Registrazione del sistema certificato

I dati relativi ai certificati emessi sono riportati nell'elenco delle organizzazioni certificate. Tale elenco è disponibile al pubblico (ad esempio sul proprio sito web "www.giordano.it") e viene aggiornato da Istituto Giordano mensilmente.

Istituto Giordano rende pubblico, ad esempio sul proprio sito web, anche lo stato del certificato (es.: valido, sospeso).

I dati relativi ai certificati emessi ed il relativo stato sono anche forniti da Istituto Giordano a:

- Ente di accreditamento, in relazione allo stato e al tipo di accreditamento;
- Terzi che ne facciano richiesta o ne abbiano diritto.

5.4 - Validità e sorveglianza per il mantenimento del certificato

Il Certificato ha validità per un periodo di tre (3) anni a partire dalla data in cui è stato emesso.

La validità del certificato è subordinata, oltre che al perdurare del rapporto contrattuale con Istituto Giordano, all'esito positivo delle verifiche di sorveglianza annuali.

L'Organizzazione deve informare Istituto Giordano circa ogni variazione del numero gli addetti, dei servizi erogati e di ogni altra variazione che implichi il mutamento delle condizioni per il mantenimento della certificazione dell'organizzazione in particolare durante il periodo di validità del certificato emesso l'Organizzazione deve mantenere le condizioni che hanno permesso l'ottenimento della certificazione stessa.

5.4.1 – Sorveglianze annuali

Al fine di valutare il mantenimento delle condizioni che hanno portato al rilascio del certificato l'Istituto Giordano effettua audit di sorveglianza, presso gli stabilimenti dell'organizzazione certificata, con periodicità annuale (12 mesi).

NOTA: Può essere necessario variare la frequenza degli audit di sorveglianza per assecondare la stagionalità dei servizi oggetto di certificazione oggetto del presente regolamento e/o per agevolare la pianificazione di audit combinati.

Gli audit periodici di mantenimento della certificazione, per ogni ciclo triennale di validità del certificato (programma triennale di audit), consistono in 2 audit di mantenimento nel primo e secondo anno e un audit di rinnovo al terzo anno; i requisiti degli audit di rinnovo sono riportati al paragrafo 5.4.3.

La periodicità (*date entro le quali devono essere effettuati gli audit di sorveglianza e l'audit di rinnovo*) ed estensione (*sedi/siti, attività, processi, servizi, ecc*) degli audit di mantenimento sono stabilite da Istituto Giordano, con delibera del Comitato Tecnico, e sono riportate nel programma triennale di audit, che l'Istituto Giordano trasmette all'organizzazione al rilascio e al rinnovo del certificato.

Gli audit di mantenimento della certificazione devono, pena la sospensione della certificazione stessa, essere realizzati entro le scadenze riportate nel programma triennale di audit.

Per giustificati motivi, possono essere applicate tolleranze rispetto alle periodicità sopra specificate; gli spostamenti di data devono essere concordati preventivamente con Istituto Giordano e non modificano il programma triennale di audit per il mantenimento della certificazione in quanto devono essere recuperati al primo audit successivo.

La periodicità e l'estensione degli audit di mantenimento possono essere modificate da Istituto Giordano (Comitato Tecnico) sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite, tali modifiche sono comunicate all'organizzazione.

Nel caso di Organizzazioni multisito, gli stabilimenti diversi dalla sede principale possono essere campionati e/o scelti conformemente alle prescrizioni del IAF MD 1 e della procedura PCQ007 tenendo in considerazione i rischi associati ai servizi erogati.

La descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione dell'audit di sorveglianza presso il sito/i è riportata, in dettaglio, nel piano di audit di sorveglianza che Istituto Giordano (RGVI) invia all'Organizzazione prima dell'effettuazione dell'audit stesso.

Completato l'audit, il RGVI consegna all'organizzazione la copia del rapporto di audit. Istituto Giordano verifica il rapporto emesso dal GVI e, nel caso non vi appaia variazioni, lo conferma all'organizzazione insieme alla pianificazione delle successive attività; in caso contrario, le eventuali modifiche di contenuti, vengono opportunamente segnalate e motivate.

I rilievi riscontrati negli audit di sorveglianza sono gestiti come specificato nel paragrafo 5.2.3.

La validità della certificazione è subordinata, oltre all'esito positivo degli audit di sorveglianza, anche al pagamento degli stessi come da contratto.

5.4.2 – Rinnovo della validità della certificazione

L'audit di rinnovo della certificazione viene pianificato e condotto per valutare il continuo soddisfacimento di tutti i requisiti della norma di riferimento.

Scopo dell'Audit di rinnovo è quello di:

- confermare la conformità continua e l'efficacia del sistema nel suo complesso;
- la continua pertinenza e applicabilità del sistema al campo di applicazione della certificazione.

Nel caso di Organizzazioni multi-sito, gli stabilimenti diversi dal principale sono campionati e/o scelti conformemente alle prescrizioni del IAF MD 1 e della procedura PCQ007 tenendo in considerazione i rischi associati ai servizi erogati.

L'iter di rinnovo della certificazione deve concludersi, con esito positivo, prima della data di scadenza riportata sul certificato; in difetto la certificazione perde di validità a partire dal giorno successivo

Affinché l'iter di rinnovo venga concluso in tempo utile rispetto alla scadenza del certificato per permettere l'eventuale gestione e la positiva verifica di chiusura/correzione delle non conformità e dell'attuazione ed efficacia delle relative azioni correttive, l'approvazione da parte del Comitato Tecnico della proposta di rinnovo e la conseguente riemissione del certificato, il relativo Audit deve essere realizzato con debito anticipo.

Alla positiva conclusione di tutti gli accertamenti e adempimenti previsti, la competente funzione di Istituto Giordano prepara la proposta di rinnovo della certificazione che viene quindi sottoposta all'esame del Comitato Tecnico per la delibera di rilascio ed emissione del certificato di conformità ai requisiti indicati nei documenti normativi e legislativi di riferimento.

In caso di mancata concessione del rinnovo, Istituto Giordano notifica all'organizzazione le decisioni assunte e le eventuali azioni da intraprendere.

Il certificato viene rilasciato con data di emissione corrente coincidente con quella della relativa delibera del Comitato Tecnico.

Aspetti contrattuali

L'Istituto, con congruo anticipo rispetto alla scadenza della certificazione, invia una specifica comunicazione per l'aggiornamento costi per le attività del successivo triennio. Se nel corso del triennio vi sono state variazioni dei tariffari, il prezzo viene attualizzato ai valori in vigore.

La comunicazione di aggiornamento costi deve essere controfirmata per accettazione e trasmessa all'Istituto, diversamente si intende implicitamente accettata, a meno di diversa comunicazione scritta da parte dell'organizzazione, al momento della pianificazione della verifica di rinnovo.

La volontà di non procedere al rinnovo del certificato dovrà essere resa nota mediante comunicazione scritta a Istituto con almeno sei mesi di anticipo rispetto alla data di scadenza del certificato.

Se l'organizzazione rinuncia in forma scritta al rinnovo della certificazione prima dell'audit di rinnovo, l'Istituto valuta se sospendere o revocare immediatamente il certificato.

5.4.3 – Audit supplementari

Istituto Giordano si riserva il diritto, motivato per iscritto all'organizzazione, di eseguire audit (visite ispettive) supplementari, rispetto al programma triennale di audit, ad esempio:

- a. a seguito di segnalazioni o reclami ricevuti ritenuti particolarmente significativi relativi al sistema certificato e alla sua conformità alle norme di riferimento e al presente regolamento;
- b. a seguito di modifiche apportate dall'organizzazione al proprio sistema e considerate rilevanti da Istituto Giordano;
- c. come azione conseguente nei confronti di Organizzazioni cui è stata sospesa la certificazione;
- d. per verificare l'attuazione e l'efficacia dei trattamenti (correzioni) delle non conformità e delle azioni correttive messe in atto dall'organizzazione;

- e. a fronte di necessità emerse in fase di rilascio del certificato;
- f. ai fini di revoca della sospensione (riattivazione) del certificato;
- g. ecc...

Nei casi a), b), c) di cui sopra l'Istituto Giordano si riserva di svolgere gli audit supplementari anche senza, o con breve preavviso; per tali audit l'Istituto Giordano non invia all'organizzazione il piano di audit e pone particolare attenzione nella nomina del gruppo di audit a causa dell'impossibilità per l'organizzazione di ricusarne i componenti.

Si evidenzia che l'Ente di Accreditamento può richiedere all'Istituto Giordano di partecipare a tali audit senza o con breve preavviso.

In caso di rifiuto degli audit/visite supplementari, senza valide motivazioni, da parte dell'organizzazione, Istituto Giordano può avviare l'iter di sospensione della certificazione (vedere cap. 6) o, se non ancora emessa, sospendere l'iter di rilascio della certificazione.

Tutte le spese relative alle eventuali verifiche supplementari sono da considerarsi a carico dell'organizzazione; fanno eccezione le verifiche supplementari, a seguito segnalazioni o reclami che saranno a carico dell'organizzazione solo nel caso gli stessi siano ritenuti fondati da Istituto Giordano.

Completato l'audit, il responsabile del gruppo di audit consegna all'organizzazione la copia del rapporto di audit. Istituto Giordano verifica il rapporto emesso dal gruppo di audit e, nel caso non vi appaia variazioni, lo conferma all'organizzazione; in caso contrario, le eventuali modifiche di contenuti, vengono opportunamente segnalate e motivate.

5.4.4 - Estensione della certificazione

L'organizzazione può richiedere variazioni estendendo il campo di applicazione del certificato (ad esempio per la modifica/aggiunta di servizi erogati, per estensione ad un ulteriore sito, stabilimento, ecc.) seguendo, per quanto applicabile, l'iter descritto per la richiesta iniziale, in particolare mediante riesame del contratto e stabilendo le attività di audit necessarie per decidere se possa essere, o meno, concessa l'estensione.

Istituto Giordano concede quanto richiesto dall'organizzazione a seguito esito positivo di una nuova verifica, che può essere condotta unitamente ad una sorveglianza, che comprende le attività di audit decise. L'estensione di tale verifica, stabilita conformemente alle procedure, norme, guide e regolamenti applicabili, dipende dalla rilevanza delle variazioni richieste e può comportare una ripetizione integrale dell'iter di certificazione.

A seguito della concessione dell'estensione il certificato di conformità viene riemesso.

5.4.5 - Riduzione della certificazione

L'organizzazione può richiedere variazioni riducendo il campo di applicazione del certificato (ad esempio per la riduzione della tipologia di servizi erogati, per eliminare una o più sedi, unità operative o stabilimenti, ecc.).

La riduzione della certificazione viene valutata e se del caso disposta da Istituto Giordano S.p.A. su specifica richiesta dell'organizzazione oppure su iniziativa propria qualora, per esempio, l'organizzazione non ottemperi alle condizioni poste da Istituto Giordano S.p.A. per la revoca della sospensione parziale della certificazione.

La riduzione della certificazione può essere disposta qualora l'organizzazione non eroghi un servizio per un periodo di tempo considerevole (dell'ordine di 12 mesi).

A seguito della riduzione il certificato di conformità viene riemesso.

6. Sospensione e revoca della certificazione

6.1 Sospensione della certificazione

Istituto Giordano, per motivi ritenuti gravi e formalizzati per iscritto all'organizzazione tramite comunicazione PEC, o altro mezzo equivalente, ha facoltà di sospendere, per un periodo massimo di 6 mesi, la certificazione concessa.

Ad esempio, la sospensione può essere applicata quando:

- l'organizzazione rifiuta o fa ostacolo agli audit (visite ispettive) entro i termini previsti;
- l'organizzazione non gestisce correttamente i reclami;
- gli audit di sorveglianza per il mantenimento della certificazione evidenziano gravi carenze nel sistema, ma che, a giudizio di Istituto Giordano, non siano comunque tali da comportare la revoca immediata della certificazione;
- l'organizzazione non rispetta i termini fissati per la comunicazione delle azioni correttive;
- l'organizzazione non rispetta quanto previsto per l'attuazione della risoluzione delle non conformità e delle azioni correttive;

- l'organizzazione non pone rimedio in modo soddisfacente per Istituto Giordano all'uso improprio del certificato e/o dei marchi;
- l'organizzazione contravviene alle prescrizioni del presente Regolamento o avanza formale richiesta in tal senso a Istituto Giordano;
- l'organizzazione ne fa richiesta per giustificati motivi;
- l'organizzazione apporta modifiche rilevanti al sistema di gestione senza la dovuta notifica a Istituto Giordano o in mancanza di approvazione da parte di quest'ultimo;
- l'organizzazione non provvede ad adeguare il proprio sistema di gestione a nuove disposizioni;
- si riscontrino eventuali giustificati e gravi reclami pervenuti a Istituto Giordano;
- l'organizzazione rifiuta o impedisce gli audit, di osservatori dell'Ente di accreditamento o di Istituto Giordano;
- l'organizzazione adotta un comportamento fraudolento nel fornire informazioni;
- si riscontrino evidenze che il sistema di gestione dell'organizzazione non assicura il rispetto delle leggi e regolamenti cogenti applicabili alle caratteristiche del prodotto fornito o servizio espletato dall'organizzazione;
- mancata informazione circa l'esistenza di condanne, procedimenti legali, reclami o contestazioni aventi ad oggetto i requisiti cogenti applicabili all'attività coperta dal sistema certificato;
- intervengano od emergano, nello sviluppo delle attività di certificazione, conflitti di interessi tali da rendere inaccettabile il rischio di non imparzialità nel mantenimento della certificazione, ossia quando si evidenzi il grave rischio che le decisioni sulla certificazione non siano supportate da idonee evidenze oggettive;
- mancato pagamento da parte dell'organizzazione dei compensi dovuti all'Istituto, nei termini previsti dal contratto;
- perdita delle condizioni che permettano l'erogazione dei servizi balneari.

In caso di sospensione, Istituto Giordano ne dà notifica ufficiale all'organizzazione con PEC o altro mezzo equivalente, comunicando anche le condizioni alle quali, la sospensione può essere revocata.

Istituto Giordano si riserva di comunicare il provvedimento di sospensione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di rendere pubblica la sospensione inserendo l'informazione sul proprio sito internet.

Se l'organizzazione soddisfa le condizioni poste da Istituto Giordano nei limiti temporali indicati, la sospensione viene revocata, dandone comunicazione all'organizzazione. In caso contrario, Istituto Giordano procederà alla revoca del certificato o alla riduzione di esso in caso di sospensione parziale.

Il periodo di sospensione non modifica le date degli audit periodici annuali di mantenimento della certificazione che devono essere condotti nei termini previsti dal programma triennale di audit.

Istituto Giordano si riserva di comunicare il provvedimento di revoca della sospensione agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta, nonché di rendere pubblica la revoca della sospensione sul proprio sito internet se la notizia della sospensione era stata resa pubblica.

6.2 Revoca della certificazione

Istituto Giordano, per motivi di particolare gravità e formalizzati per iscritto all'organizzazione tramite PEC, o altro mezzo equivalente, ha facoltà di annullare la certificazione e revocare il certificato senza necessariamente procedere alla sospensione della stessa. Ciò può avvenire, ad esempio, quando:

- l'organizzazione non ottempera alle condizioni poste da Istituto Giordano per la revoca della sospensione della certificazione;
- le verifiche di mantenimento rivelano gravi e ripetitive carenze di natura sistematica;
- le verifiche e l'iter completo di rinnovo della certificazione non siano state completate positivamente entro il termine di validità del certificato;
- l'organizzazione interrompe l'attività di produzione e fornitura dei prodotti/servizi menzionati nel certificato per un periodo di tempo considerevole (dell'ordine di 12 mesi);
- Istituto Giordano modifica le regole del proprio sistema certificativo e l'organizzazione si rifiuta di uniformarsi ai nuovi requisiti;
- l'organizzazione è ripetutamente inadempiente in materia di corretta gestione dei reclami;
- l'organizzazione contravviene agli accordi stipulati con Istituto Giordano o avanza formale richiesta in tal senso;
- l'organizzazione rinuncia in forma scritta alla certificazione prima o all'atto della scadenza del certificato;
- l'organizzazione non intende rinnovare la certificazione;
- l'organizzazione rifiuta o impedisce gli audit, di osservatori dell'Ente di accreditamento o di Istituto Giordano;
- l'organizzazione adotta un comportamento fraudolento nel fornire informazioni;
- si riscontri una condanna dell'organizzazione per fatti aventi ad oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti del sistema oggetto di certificazione;
- perdita delle condizioni che permettano l'erogazione dei servizi balneari.

La revoca del certificato viene notificata in modo ufficiale all'organizzazione mediante lettera raccomandata o altro mezzo equivalente e resa pubblica da Istituto Giordano (ad esempio mediante cancellazione dell'organizzazione dall'elenco delle organizzazioni certificate sul proprio sito internet).

Istituto Giordano si riserva di comunicare il provvedimento di revoca agli enti di accreditamento e/o ad altri terzi che ne facciano richiesta.

L'organizzazione che dopo la revoca intenda nuovamente accedere alla certificazione, dovrà presentare una nuova domanda seguendo l'intero iter.

In caso di revoca l'Azienda si impegna a non utilizzare il Certificato ed eventuali copie e/o riproduzioni del Certificato stesso, cancellare dalla documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento alla certificazione e a cessare l'utilizzo del Marchio di conformità Istituto Giordano e dell'Ente di Accreditamento (ove applicabile).

Istituto Giordano S.p.A. può stabilire ulteriori azioni di salvaguardia da definire caso per caso.

Qualora l'organizzazione, successivamente alla revoca del certificato, continui a far riferimento ad esso in qualsiasi modo, Istituto Giordano può adire le vie legali.

7. Trasferimento del certificato

Il trasferimento di un certificato rilasciato ad un'organizzazione, può essere perfezionato a condizione che il certificato in oggetto sia in stato di validità ossia che siano state svolte con esito positivo le verifiche di sorveglianza annuali.

Non è possibile effettuare trasferimenti nel caso di certificati sospesi o revocati.

Il processo di trasferimento della certificazione prevede un esame documentale (Pretransfer review) e, se richiesto a fronte di tale esame documentale, una visita su campo "pretransfer visit" presso l'Organizzazione per confermare le condizioni per poter effettuare il trasferimento.

Il processo prevede:

1. la verifica che la certificazione sia coperta da un accreditamento di un Ente che aderisce all'accordo di mutuo riconoscimento EA/IAF;
2. la verifica che la certificazione dell'organizzazione rientri nello scopo di accreditamento di Istituto Giordano e che tale scopo di accreditamento sia compreso nell'accordo di mutuo riconoscimento EA/IAF dell'Ente di accreditamento;
3. l'accertamento della validità e dello stato del precedente certificato accreditato con riferimento ai siti, allo scopo di certificazione e al ciclo di verifiche di certificazione.
4. la richiesta e il riesame delle motivazioni alla base del trasferimento;
5. la definizione dello stadio del ciclo di certificazione;
6. il reperimento e raccolta dei dati e delle informazioni costituenti il programma triennale di audit definito dall'Organismo che ha rilasciato la certificazione al fine di elaborare il programma di audit dell'Istituto Giordano e la verifica che l'audit di sorveglianza/rinnovo non avvenga in ritardo rispetto alle tempistiche definite.
7. il reperimento ed il riesame dei rapporti dei precedenti audit condotti dall'Organismo accreditato che ha rilasciato la certificazione, compresa la documentazione inerente ad eventuali Non Conformità non chiuse; in caso di mancanza dei rapporti dei precedenti audit o i precedenti audit non siano stati completati, l'Organizzazione deve essere trattata come un nuovo cliente (nuova certificazione);
8. il riesame degli eventuali reclami ricevuti dall'organizzazione e azioni intraprese;
9. il riesame di eventuale ulteriore documentazione del processo di certificazione;
10. il riesame degli eventuali obblighi di legge applicabili degli eventuali contenziosi su aspetti cogenti;
11. la definizione e pianificazione, a giudizio di Istituto Giordano, delle attività di valutazione da svolgere nella eventuale visita su campo "pre-transfer visit" presso il richiedente (ad esempio in caso di NC maggiori non chiuse dal precedente organismo) per confermare la validità della certificazione precedentemente realizzata da altro Organismo; tale visita che integra l'esame documentale ai fini del trasferimento non è e non coincide con audit di sorveglianza/rinnovo che verranno effettuati dopo l'emissione del certificato trasferito.

Istituto Giordano al fine di reperire le informazioni necessarie per il trasferimento, ed in particolare per verificare la validità della certificazione, consulta l'organismo che l'ha rilasciata oppure richiede all'organizzazione interessata al trasferimento una dichiarazione in merito alla validità della certificazione (da tenere a disposizione dell'Ente di accreditamento di Istituto Giordano).

Una volta completate positivamente le attività di cui sopra, Istituto Giordano propone al Comitato Tecnico il rilascio della certificazione trasferita ed il relativo programma di audit per la rimanente parte del ciclo di certificazione; se sono presenti Non Conformità non chiuse rilasciate dal precedente Organismo, si può procedere con la proposta al Comitato Tecnico solo dopo aver:

- positivamente verificato l'implementazione delle correzioni e azioni correttive a fronte delle Non Conformità maggiori;
- accettato il piano delle correzioni e azioni correttive proposte a fronte delle Non Conformità minori.

In caso di esito negativo la certificazione è gestita come una nuova certificazione fornendo le relative motivazioni all'organizzazione richiedente il trasferimento.

Le decisioni del Comitato Tecnico relative all'emissione della certificazione trasferita sono subordinate al rispetto dei requisiti stabiliti dal documento IAF richiamato, compreso il caso in cui Istituto Giordano ritenga di dover eseguire la visita su campo ("pre-transfer visit").

A fronte della delibera da parte del Comitato Tecnico, è rilasciato, un Certificato di Conformità ai sensi della UNI ISO 13009.

Il sistema certificato è quindi sottoposto, in base al programma di audit definito da Istituto Giordano, alle verifiche (audit) di mantenimento e rinnovo periodiche secondo le modalità descritte nel presente regolamento.

Il contratto tra Istituto Giordano e il richiedente è gestito con le stesse modalità riportate al paragrafo 5.

Una volta completate le attività di trasferimento ed emesso il relativo certificato, Istituto Giordano informa l'Organismo che aveva rilasciato il precedente certificato; l'Organismo cedente, nel caso in cui il proprio certificato non fosse stato coperto da accreditamento o non fosse stato valido al momento del trasferimento, ha l'obbligo di informare tempestivamente Istituto Giordano che dovrà procedere con la revoca immediata della certificazione rilasciata.

8. Uso del certificato e dei marchi ISTITUTO GIORDANO e dell'Ente di Accreditamento.

Una volta ottenuto il certificato e per tutto il periodo di validità dello stesso, l'Organizzazione può far riferimento ad esso nei propri mezzi di comunicazione, in internet, nelle proprie pubblicazioni, nella propria corrispondenza, nei biglietti da visita, ecc. In ogni caso l'uso del certificato e/o del marchio deve essere tale per cui risulti chiaramente evi-

dente il servizio a cui la certificazione è riferita, e per esempio non afferisca ai prodotti o processi o ad altri servizi in quanto questi non sono oggetto della presente certificazione Istituto Giordano.

L'organizzazione può fare detti riferimenti utilizzando copie integrali del certificato originale (purché esso rimanga leggibile) e/o riproduzioni del marchio Istituto Giordano.

Il marchio Istituto Giordano può essere ingrandito o ridotto in misura uniforme purché rimanga leggibile (dimensioni minime 30 × 9 mm), nel colore blu Istituto Giordano o bianco e nero.

Il marchio non può comunque essere usato su prodotti/oggetti e loro imballaggi/confezioni né sulle informazioni di accompagnamento (sono considerate come informazioni di accompagnamento ciò che è disponibile separatamente, ovvero, facilmente separabile dal prodotto/imballaggio).

Eventuali dichiarazioni, apposte sull'imballaggio/confezione di un prodotto o all'interno delle informazioni di accompagnamento, che l'organizzazione possiede una certificazione non devono sottintendere in alcun modo che la certificazione afferisca a servizi diversi da quelli oggetto di certificazione.

Tali eventuali dichiarazioni devono comprendere riferimenti a:

- identificazione (per esempio marca o nome) dell'organizzazione certificata;
- il documento legislativo/normativo applicabile;
- l'organismo di certificazione: "Istituto Giordano S.p.A." e il numero del certificato.

L'organizzazione può utilizzare il marchio abbinato Istituto Giordano e Ente di Accredimento purché ciò avvenga secondo le prescrizioni dell'Ente stesso riportate nel Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA" (Vedere documento RG-09 "Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA", disponibile sul sito internet www.accredia.it), sintetizzate di seguito:

- il marchio dell'Ente di Accredimento non può essere usato indipendentemente da quello Istituto Giordano;
- il marchio dell'Ente di Accredimento può essere ingrandito o ridotto uniformemente rispettando le dimensioni minime e mantenendo il rapporto delle dimensioni rispetto al marchio Istituto Giordano;
- i simboli del marchio dell'Ente di Accredimento e del marchio Istituto Giordano devono essere adiacenti;
- il marchio dell'Ente di Accredimento può essere riprodotto nei colori ACCREDIA previsti o in bianco e nero;
- è consentito l'utilizzo del marchio dell'Ente di Accredimento, congiuntamente a quello dell'Istituto Giordano, su carta intestata e documenti in genere (ad eccezione di qualsivoglia documentazione tecnica afferente ai prodotti realizzati) o su beni e mezzi strumentali utilizzati per la realizzazione dei processi rientranti nell'ambito del sistema di controllo dei processi certificato (ad esempio: veicoli commerciali, edifici, camici e tute di lavoro e simili) ad esclusione degli oggetti che si configurano come prodotti oggetto di specifica certificazione, specie se cogente o regolamentata (esempio: macchine, attrezzature, dispositivi di protezione individuale, ecc.).

Il marchio dell'Ente di Accredimento, come il marchio Istituto Giordano in forma disgiunta o congiunta, non può essere usato in alcun tipo di documentazione tecnica che possa richiamare in qualche modo il prodotto (es.: su dichiarazioni di conformità ai fini della marcatura CE);

Il marchio dell'Ente di Accredimento non può essere utilizzato in modo da lasciare intendere che l'Ente di Accredimento abbia certificato o approvato il sistema di controllo dei servizi erogati dall'organizzazione certificata; o in altra maniera comunque fuorviante;

In tutti i casi in cui l'uso del certificato o dei marchi o il riferimento ad essi possa ingenerare errate interpretazioni e ogniquale volta l'organizzazione non sia certa di farne uso in conformità al presente Regolamento, occorre richiedere autorizzazione a Istituto Giordano.

L'organizzazione deve immediatamente cessare di fare riferimento al certificato, al marchio Istituto Giordano e al marchio dell'Ente di Accredimento:

- dopo la scadenza, la sospensione o la revoca della certificazione;
- in presenza di qualsiasi altra circostanza che possa condizionare negativamente il valore della certificazione.

Istituto Giordano controlla l'uso corretto del certificato e del/dei marchio/i in occasione degli audit. In caso di uso non corretto del certificato e/o del/dei marchio/i, Istituto Giordano intraprenderà le azioni necessarie che possono includere la sospensione o la revoca della certificazione, la pubblicazione della trasgressione, azioni legali.

9. Riservatezza e privacy

Istituto Giordano assicura che tutte le informazioni acquisite nel corso dell'attività certificativa sono trattate in maniera strettamente riservata, fanno eccezione e si ritengono già autorizzate le eventuali informazioni fornite agli Enti di Accredimento/Autorizzazione nel corso delle loro regolari attività di verifica per l'Accreditamento/Autorizzazione.

I documenti di proprietà dell'organizzazione acquisiti da Istituto Giordano correlati all'oggetto del presente Regolamento sono mantenuti da Istituto Giordano per tutto il periodo di validità del contratto e successivamente per almeno 10 anni.

Per quanto non sopra specificato, trovano applicazione le disposizioni contenute nelle CGC "Condizioni Generali di Contratto per la Certificazione" nell'edizione in vigore.

10. Reclami, ricorsi, e contenziosi

Trovano applicazione le disposizioni contenute nelle CGC "Condizioni Generali di Contratto per la Certificazione" nell'edizione in vigore.

11. Condizioni contrattuali

Per le condizioni contrattuali trovano applicazione le disposizioni contenute nel documento CGC - Condizioni Generali di contratto per la certificazione.