



## REGOLAMENTO GENERALE ISPEZIONI

Verifica, approvazione ed emissione

Alta Direzione

(Ing. Giuseppina Cannata)

Rev.	Data Approv./emiss.	Motivo dell'emissione / revisione del documento
0	24/04/2024	Prima emissione
1	29/08/2024	Post verifica documentale Accredia del 26/08/2024 (5.4-5.6-12-13)



Sommario:

- 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 2. RIFERIMENTI NORMATIVI**
- 3. TERMINI E DIFINIZIONI**
- 4. OGGETTO DELL'ISPEZIONE**
- 5. PROCESSO DI ISPEZIONE**
  - 5.1 Apertura delle attività di ispezione**
  - 5.2 Metodi e procedure di ispezione**
  - 5.3 Trattamento degli elementi da sottoporre ad ispezione e dei campioni**
  - 5.4 Risultati delle attività di ispezione**
  - 5.5 Contenuti minimi dei rapporti/certificati**
  - 5.6 Redazione e approvazione dei rapporti/certificati**
- 6. CONDIZIONI CONTRATTUALI**
- 7. IMPEGNI DEL COMMITTENTE RICHIEDENTE**
- 8. RISERVATEZZA**
- 9. ISPEZIONI IN REMOTO**
- 10. CAUSE DI FORZA MAGGIORE**
- 11. RESPONSABILITA' CIVILE**
- 12. RECLAMI**
- 13. RICORSI**
- 14. MODIFICHE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE E DELLE NORME E DEI REGOLAMENTI**
  - 14.1 Obbligo di comunicazione**
  - 14.2 Modifiche delle norme tecniche o di certificazione e dei regolamenti**
- 15. USO DEL MARCHIO**



## **Art. 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE**

NQA Italia S.R.L., che nel prosieguo sarà chiamata NQA, è un Organismo di ispezione di tipo A che, operando come Organismo indipendente, provvede a determinare la conformità di un prodotto, di un processo o di un servizio a requisiti specifici o, sulla base di un giudizio professionale, a requisiti generali.

NQA opera in conformità alla norma ISO 17020 “Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni”.

Il presente regolamento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra NQA e l'organizzazione che richiede l'ispezione; descrive le modalità operative attraverso le quali NQA procederà ad eseguire l'attività di ispezione finalizzata al rilascio del Rapporto Finale d'Ispezione/Certificazione.

Al fine di garantire la propria imparzialità ed indipendenza dalle parti coinvolte, NQA:

- È indipendente dalle parti coinvolte
- non è implicata in alcun modo, insieme a tutto il personale coinvolto, nelle attività di progettazione, fabbricazione, fornitura, installazione, acquisto, proprietà, utilizzo o manutenzione degli elementi sottoposti ad ispezione;
- non fa parte di un soggetto giuridico impegnato nelle attività citate;
- non è collegata mediante proprietà comune, personale, direzione e impegni contrattuali ad un soggetto giuridico separato che possa influenzare l'esito delle ispezioni.

NQA dispone, inoltre, di un proprio Sistema Qualità il cui manuale può essere fornito a richiesta del Committente in copia non controllata.

## **Art. 2. RIFERIMENTI NORMATIVI**

UNI CEI EN ISO/IEC 17020 Valutazione della conformità - Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni.

Regolamento per l'accreditamento degli Organismi di Certificazione e Ispezione - Parte Generale ACCREDIA - RG-01.

Regolamento per l'accreditamento degli organismi di ispezione ACCREDIA - RG-01-04.

Regolamento per l'utilizzo del marchio ACCREDIA - RG-09.

UNI EN ISO 9001 – Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti.

UNI CEI EN ISO/IEC 17000 – Valutazione della conformità. Vocabolario e principi generali.

Manuale integrato MSG.



### **Art. 3. TERMINI E DEFINIZIONI**

Si utilizzano termini e definizioni riportati nei documenti di riferimento, e in particolare:

**Organismo di Ispezione:** NQA, organismo indipendente che attua e gestisce attività di ispezioni.

**Prodotto:** Risultato di un processo.

**Processo:** Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.

**Servizio:** Risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore ed il cliente, che è generalmente intangibile.

**Certificato:** generalmente sintetiche dichiarazioni di conformità con specifici requisiti, per esempio, in relazione a controlli obbligatori per legge.

**Rapporto di verifica:** Rapporto che descrive dettagliatamente un'ispezione e i relativi risultati.

**Rilascio:** La consegna di un certificato/rapporto di verifica da parte dell'ispettore, a seguito dell'ispezione.

**Imparzialità:** Presenza di obiettività, cioè che non esistono conflitti di interesse o che questi sono stati risolti in modo da non influenzare negativamente le attività di NQA.

**Schema di ispezione:** Regole, procedure, e modello gestionale per eseguire un'ispezione

**Ispettore:** Persona che ha competenza per effettuare una verifica ispettiva e che viene incaricata dall'Organismo di Ispezione di effettuare le verifiche ispettive.

Per tutte le altre definizioni contenute in queste Condizioni Generali si rinvia alle definizioni riportate nella norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e nella ISO 9000 (versioni correnti).



#### **Art. 4. OGGETTO DELL'ISPEZIONE**

NQA è un Organismo di ispezione di tipo A, responsabile delle attività di ispezione anche se eseguita da collaboratori autonomi adeguatamente qualificati in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 e, ove applicabile, ai regolamenti tecnici di NQA e ACCREDIA.

L'attività ispettiva potrà essere svolta, in funzione del tipo di attività di verifica, sul sito, presso la sede del committente, o anche presso la sede operativa di NQA secondo le specifiche condizioni di ispezione e gli accordi che di volta in volta saranno presi.

Possono accedere ai servizi di Ispezione di NQA tutte le organizzazioni committenti che necessitano dei servizi di ispezione forniti da NQA.

#### **Art.5 PROCESSO DI ISPEZIONE**

##### **5.1 Apertura delle attività di ispezione**

Per l'apertura dell'iter di ispezione, l'organizzazione che vuole sottoporre a un'ispezione un prodotto, un processo o un servizio o un progetto secondo requisiti applicabili, inoltra a NQA la relativa richiesta firmata dal Rappresentante Legale o da suo delegato, assieme alla documentazione di supporto.

Al ricevimento della domanda, NQA provvederà a richiedere ogni eventuale ulteriore informazione che si rendesse necessaria per l'esatta valutazione dell'oggetto dell'incarico che il committente intende affidare.

A valle della registrazione dei dati in ingresso ricevuti dal cliente, il personale tecnico di NQA provvederà ad effettuare il riesame della domanda per valutare le condizioni di fattibilità tecnico-economiche.

Il rapporto tra NQA ed il Committente sarà regolato esclusivamente da offerta/contratto di ispezione sottoscritto tra le parti al momento della conclusione dell'accordo.

In seguito alla firma dell'offerta/contratto NQA comunica all'organizzazione i nominativi degli Ispettori.

Nell'offerta viene indicato il termine entro il quale, ricevuta tale comunicazione, in caso di giustificati motivi, il Committente può procedere alla riconsiliazione degli ispettori di cui sopra, inviando comunicazione scritta a NQA.

Trascorso tale periodo i nominativi stessi si ritengono accettati.

In caso di indisponibilità di uno o più ispettori al momento dell'esecuzione dell'attività di ispezione, al fine di mantenere la continuità del servizio, NQA si riserva il diritto di sostituire il team individuato con altro personale qualificato, comunicando tempestivamente i nuovi nominativi al Committente.

NQA comunica al Committente l'eventuale possibile presenza, limitata al ruolo di osservatori dell'attività svolta dai propri Ispettori durante l'Ispezione, di Ispettori Ministeriali e/o dell'Organismo di Accreditamento (ACCREDIA) e/o di altri Organi di controllo. Il Committente ha l'obbligo di accettare la presenza di questi Ispettori. Il Committente è inoltre obbligato a mettere a conoscenza degli ispettori i requisiti di sicurezza del sito ove l'ispezione ha luogo, come previsto dal D.Lgs 81/08.

##### **5.2 Metodi e procedure di ispezione**

NQA garantisce di utilizzare per le ispezioni, i metodi e le procedure definiti nei requisiti rispetto ai quali si devono eseguire le ispezioni stesse. Ove questi non siano definiti, NQA sviluppa specifici metodi e procedure da utilizzare. NQA informa il cliente se il metodo di ispezione proposto dal cliente medesimo è considerato inappropriato.



*I requisiti rispetto ai quali sono eseguite le ispezioni sono generalmente specificati in regolamenti, norme, o specifiche, schemi di ispezione o contratti. Le specifiche possono comprendere requisiti del cliente o dello stesso organismo di ispezione.*

NQA utilizza adeguate istruzioni documentate per pianificare le ispezioni e per le tecniche di campionamento e di ispezione, ove la mancanza di tali istruzioni potrebbe compromettere l'efficacia del processo di ispezione.

Ove applicabile, NQA applica la conoscenza delle tecniche statistiche per garantire procedure di campionamento statisticamente affidabili e la corretta elaborazione ed interpretazione dei risultati.

Qualora NQA debba utilizzare metodi o procedure di ispezione che non sono normalizzati, tali metodi e procedure sono appropriati e pienamente documentati.

Tutte le istruzioni, norme o procedure scritte, fogli di lavoro, liste di controllo e dati di riferimento pertinenti al lavoro di NQA sono mantenuti aggiornati e facilmente disponibili per il personale.

Quando NQA utilizzi informazioni fornite da qualsiasi altra fonte, come parte del processo di ispezione, ne verificare l'integrità.

Le osservazioni o i dati ottenuti nel corso delle ispezioni sono registrati in maniera tempestiva per prevenire perdite di informazioni pertinenti.

I calcoli ed i trasferimenti di dati sono sottoposti a verifiche appropriate.

NQA dispone di istruzioni documentate per eseguire le ispezioni in maniera sicura.

### **5.3 Trattamento degli elementi da sottoporre ad ispezione e dei campioni**

NQA garantisce che gli elementi ed i campioni da sottoporre ad ispezione siano identificati in modo univoco al fine di evitare confusione riguardo all'identità di tali elementi e campioni.

NQA stabilisce se l'elemento da sottoporre ad ispezione sia stato preparato.

E' registrata qualsiasi anomalia apparente notificata all'ispettore, o osservata da quest'ultimo. Ove ci sia qualsiasi dubbio riguardo all'appropriatezza dell'elemento per le ispezioni da eseguire, o dove l'elemento non sia conforme alla descrizione fornita, NQA contatta il cliente prima di procedere.

NQA dispone di procedure documentate ed opportuni mezzi per evitare il deterioramento o il danneggiamento degli elementi da sottoporre ad ispezione mentre questi sono sotto la sua responsabilità.

### **5.4 Risultati delle attività di ispezione**

Il lavoro eseguito da NQA produce un Rapporto di ispezione e/o un Certificato di ispezione rintracciabili.

Entrambi comprendono i risultati delle verifiche svolte e l'eventuale determinazione di conformità derivante da questi risultati nonché tutte le informazioni necessarie per comprenderli e interpretarli.

Secondo quanto precisato nel documento tecnico di riferimento, qualora prevista dal servizio di ispezione e ove applicabile (Per es. non applicabile al servizio di verifica della progettazione), l'effettuazione delle prove può: precedere, avvenire contemporaneamente o seguire l'attività di verifica ispettiva. Salvo diversa prescrizione l'Ispettore preleva campioni di prodotto che saranno inviati a Laboratori accreditati per l'effettuazione delle prove previste ed operanti in conformità alla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025. Le verifiche analitiche si considerano concluse positivamente quando NQA, esaminato il rapporto delle prove,



accerta che i risultati sono conformi ai requisiti del documento tecnico di riferimento. Se invece le verifiche analitiche hanno esito negativo ne viene data comunicazione al Committente.

Qualora non vi siano dati da inserire in uno o più campi, sarà comunque apposta la dicitura “Non Applicabile”, in modo che risulti chiaro che non si tratta di omissione. Ove possibile sarà indicata anche una motivazione.

I rapporti di ispezione finali, costituenti il prodotto finale dell’attività ispettiva, riportano la firma o altro segno distintivo dell’Ispettore/i (per redazione) e del direttore tecnico, che ha effettuato il riesame del rapporto.

Il rapporto o il certificato di ispezione è internamente rintracciabile per l’ispettore (ispettori) che ha(hanno) eseguito le ispezioni.

### **5.5 Contenuti minimi dei rapporti/certificati**

I RI e/o CI, se non diversamente specificato (ad es. da requisiti legali, contrattuali, etc.), deve contenere almeno i seguenti elementi:

- identificazione del documento;
- identificazione dell’organismo che lo rilascia (nqa);
- riferimento al cliente e al numero del contratto;
- designazione del documento (rapporto di ispezione, certificato di ispezione, ecc.);
- data(e) dell’ispezione;
- numerazione delle pagine;
- identificazione dell’elemento(i) sottoposto(i) ad ispezione;
- riferimenti ad eventuali allegati al CI/RI medesimo;
- informazioni che costituiscono il risultato dell’ispezione comparandoli, se opportuno, con i relativi requisiti di legge e/o normativi e/o contrattuali, ecc;
- nota specifica ad indicare quando trattasi di un rapporto parziale;
- nominativo di chi ha effettuato l’ispezione;
- nominativo e firma di chi approva il rilascio del CI/RI.

Nello specifico, ove non in contraddizione con i requisiti delle diverse attività:

- Descrizione dell’attività ispettiva richiesta;
- Esito dell’ispezione includendo la determinazione di conformità, ogni difetto o altre non conformità riscontrate (i risultati possono essere supportati da tavole, grafici, bozze e fotografie);
- Nominativi (o codici identificativi) dei componenti dello staff ispettivo e, quando l’identificazione elettronica non è assicurata, loro firma;
- Ove applicabile, la seguente clausola di irriproducibilità: “Il Presente documento non può essere riprodotto parzialmente se non con l’approvazione scritta di NQA. e del Cliente”.

### **5.6 Redazione e approvazione dei rapporti/certificati**

L’ispettore provvede alla redazione dei RI e/o CI e a consegnare gli stessi, sottoscritti, al Direttore tecnico di



NQA.

La trasmissione, da parte dell'ispettore, al Direttore tecnico di competenza, implica automaticamente che lo stesso ha effettuato con esito positivo il controllo finale dei rapporti e/o certificati. Tale trasmissione può avvenire anche per via elettronica.

Il Direttore tecnico, effettua il riesame del rapporto/certificato prima del rilascio al cliente, e lo sottoscrive per accettazione solo ad esito positivo della revisione.

Eventuali correzioni o aggiunte di questi documenti comporta la revisione dei rapporti/certificati, con adeguata identificazione degli stessi.

## **Art. 6 CONDIZIONI CONTRATTUALI**

Per le condizioni contrattuali e per quanto non previsto dal presente Regolamento, trovano applicazione le disposizioni contenute nel contratto di ispezione concluso tra le parti.

In caso di contrasti o discordanze tra il presente Regolamento ed il contratto prevarranno in ogni caso le disposizioni contenute nel contratto di ispezione.

## **Art. 7 IMPEGNI DEL COMMITTENTE RICHIEDENTE**

Con l'accettazione del presente regolamento l'Organizzazione si impegna a:

- operare sempre conformemente a quanto riportato nel presente Regolamento;
- mettere a disposizione le risorse e i documenti necessari, per lo svolgimento delle attività di ispezione previste;
- garantire la disponibilità del personale responsabile delle attività verificate nel corso delle Ispezioni;
- assolvere ai pagamenti definiti nei documenti contrattuali nella tempistica ivi documentata.

## **Art. 8 RISERVATEZZA**

NQA è responsabile, in conseguenza degli impegni legalmente validi, della gestione di tutte le informazioni ottenute o prodotte durante l'esecuzione delle attività di ispezione. Ove applicabile, NQA indicherà in anticipo al cliente le informazioni che intende rendere di dominio pubblico.

Quando NQA è obbligato per legge, o autorizzato da impegni contrattuali, a rilasciare informazioni riservate, il committente o il singolo interessato saranno, a meno che sia proibito dalla legge, avvertiti delle informazioni fornite.

Le informazioni riguardanti il cliente ottenute da fonti diverse dal committente stesso saranno trattate come informazioni riservate.

NQA garantisce la riservatezza delle informazioni ottenute ai fini dello svolgimento della propria attività, sin dall'inizio della fase contrattuale con i Committenti e la estende ai propri ispettori/addetti interni impegnandoli:

- a non comunicare, divulgare o utilizzare in qualunque modo notizie, informazioni o dati inerenti, o in qualunque modo collegati, alle attività di ispezione o di certificazione loro assegnate;





- a conservare tutta la documentazione dell'Organizzazione Committente in modo tale da non consentire a terzi di prenderne visione o estrarne copia;
- a restituire a NQA al termine dell'ispezione, le copie dei documenti relativi alle attività di ispezione o certificazione e ad eliminare le versioni informatiche dei documenti ricevuti.

Tutti i dipendenti e i fornitori di NQA sottoscrivono accordi di riservatezza con i quali tra l'altro si impegnano a mantenersi liberi da qualunque influenza economica e psicologica e ad eventuali conflitti di interesse.

L'accesso e la consultazione ai documenti di registrazione è riservato solo alle funzioni coinvolte nell'iter di ispezione, al cliente in oggetto ed eventualmente all'ente di accreditamento.

Nel caso in cui informazioni relative all'organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, NQA Italia ne dà comunicazione scritta all'Organizzazione committente.

In ogni caso i dati delle organizzazioni committenti sono trattati secondo quanto consentito dalle leggi in vigore.

#### **Art. 9 ISPEZIONI IN REMOTO**

NQA, in accordo col cliente e previa preventiva valutazione della fattibilità, si riserva il diritto di effettuare determinate verifiche ispettive da remoto utilizzando sistemi di Information Technology (IT), come meglio definito negli specifici regolamenti di ispezione.

#### **Art. 10 CAUSE DI FORZA MAGGIORE**

NQA è esente dagli obblighi del presente regolamento e non sarà ritenuto in alcun modo responsabile, nel caso in cui, a causa di circostanze non previste e/o non prevedibili, non potesse essere in grado di adempiere ai propri impegni.

#### **Art. 11 RESPONSABILITA' CIVILE**

NQA non è responsabile di nessuna perdita o danno, sostenuti da chiunque, e dovuti ad un atto di omissione od errore qualsiasi, o in qualche modo causati durante lo svolgimento della valutazione, o altri servizi legati all'attività di Ispezione, fatta eccezione al caso di negligenza da parte di NQA stessa.

#### **Art. 12 RECLAMI**

Tutti i reclami che pervengono a NQA riguardanti le attività di ispezione vengono presi in esame in accordo alla procedura PG02, pubblicata nel sito web nella versione corrente.

NQA avrà cura di trattare il reclamo secondo la citata procedura.

#### **Art. 13 RICORSI**

Qualsiasi parte interessata può presentare ricorso in merito alle decisioni assunte da NQA esponendo e motivando le ragioni dello stesso, con le modalità previste nell'apposita procedura PG04, pubblicata nel sito web nella versione corrente; NQA avrà cura di trattare il reclamo secondo la citata procedura.



I costi relativi al ricorso sono a carico di NQA se questo è accolto, e del ricorrente se il ricorso è respinto. Per qualunque controversia fra una parte interessata e NQA che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare riferimento al Foro competente di Roma.

## **Art. 14 MODIFICHE DEL CAMPO DI APPLICAZIONE E DELLE NORME E DEI REGOLAMENTI**

### **14.1 Obbligo di comunicazione**

L'organizzazione deve informare senza ritardi NQA:

- delle modifiche che possano influenzare la propria capacità di soddisfare i requisiti di ispezione e NQA è tenuta a comunicare eventuali modifiche che riguardino i requisiti stessi.
- ogni variazione che possa riguardare lo status giuridico, le sedi, l'assetto organizzativo e dei processi ed i documenti normativi di riferimento.

NQA è tenuta a valutare in anticipo ogni modifica segnalata decidendo al riguardo le azioni appropriate. Esse possono comprendere un audit supplementare (a spese del cliente), se le modifiche sono significative.

### **14.2 Modifiche delle norme tecniche o di certificazione e dei regolamenti**

In caso di variazioni significative delle norme di riferimento o dei requisiti di ispezione/accreditamento o se vengono apportate modifiche sostanziali al presente regolamento così come a quelli particolari, NQA avverte le organizzazioni dando le opportune istruzioni e il tempo sufficiente per l'adeguamento alla nuova normativa/regole. Se il cliente non accetta tali modifiche può recedere il contratto nel rispetto delle Condizioni generali di Vendita. L'assenza di tale comunicazione a NQA si configura come tacito assenso ad adeguarsi ai nuovi requisiti. I Regolamenti sono resi disponibili sul sito Internet di NQA.

## **Art. 15 USO DEL MARCHIO**

Si fa riferimento al regolamento sull'uso del marchio UMP.