



## REGOLAMENTO PER LA CONCESSIONE E IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' ALLO STANDARD IFS Household and Personal Care products

### DESCRIZIONE DELL'ISTITUTO

CERTIQUALITY S.r.l. è un Istituto di Certificazione che opera secondo i criteri generali definiti dalla Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065 e che, quale Organismo indipendente, provvede a fornire alle Organizzazioni richiedenti servizi di valutazione e di Certificazione di conformità dei propri prodotti alle prescrizioni delle Norme di riferimento.

CERTIQUALITY S.r.l. non effettua, né direttamente né attraverso rapporti di agenzia con sub-contrattori, alcun servizio di consulenza per aiutare le Organizzazioni a mettere a punto le proprie attività finalizzate alla certificazione dei loro prodotti o a redigere la relativa documentazione.

Lo stato giuridico dell'Istituto è descritto nello Statuto.

Il sostegno finanziario per l'attività dell'Istituto è fornito dai proventi previsti per la Certificazione.

### 2. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Nel presente Regolamento vengono definiti i rapporti fra CERTIQUALITY S.r.l. - nel testo denominato Istituto - e le Organizzazioni che intendono ottenere la certificazione di conformità a fronte dello Standard IFS HPC-Household and Personal Care products per le categorie per le quali Certiquality è autorizzato ad operare.

Sull'applicazione del presente Regolamento sorvegliano il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità, nominato dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto, nel quale sono rappresentate le parti interessate alla Certificazione.

Certiquality opera secondo procedure conformi alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065, agli Standard IFS ed alle prescrizioni dell'accreditamento Accredia per questo specifico schema.

### 3. DEFINIZIONI

*Nota: nei diversi contesti, si applicano le definizioni riportate nel IFS HPC-Household and Personal Care products (Version 2).*

#### 3.1 Certificato CERTIQUALITY

È il documento con il quale l'Istituto attesta che un prodotto è conforme ai requisiti dello Standard IFS per il quale l'Organizzazione ha chiesto la certificazione. Il certificato è sempre riferito al sito presso il quale si effettuano le attività oggetto di certificazione ed in cui si è svolto l'audit.

Il periodo di validità della certificazione è indicato sul certificato stesso (par. 5.7).

Le informazioni minime dettagliate obbligatorie da pubblicare nel certificato IFS HPC sono definite dallo Standard.

Il punteggio finale dell'audit in percentuale può essere pubblicato sul certificato se l'azienda lo richiede.

La validità del certificato IFS è stabilita come segue:

- data di inizio validità del certificato: la validità inizia con la data di emissione del certificato;
- fine validità del certificato: ultimo giorno della data di origine dell'audit iniziale + otto (8) settimane - un (1) giorno + un (1) anno.

La data dell'audit di rinnovo deve essere calcolata dalla data dell'anniversario dell'audit iniziale e non dalla data di emissione del certificato.

#### 3.2 IFS HPC - Standard for auditing retailer and wholesaler branded household and personal care products

Lo Standard IFS HPC è uno Standard per l'audit ai prodotti e processi delle aziende di produzione di prodotti per il governo della casa e cura della persona.

Lo Standard può essere usato solo quando il prodotto è « lavorato » e / o se vi è un rischio di contaminazione durante il confezionamento primario dei prodotti per il governo della casa e cura della persona.

Sono definiti 4 campi di applicazione dello standard:

- Scopo 1: prodotti cosmetici = Personal care products – Skin contact;
  - Scopo 2: prodotti per il governo della casa = Household chemical products;
  - Scopo 3: prodotti usa e getta – Housekeeping properties – Food contact;
  - Scopo 4: prodotti per l'igiene della persona – Products for personal hygiene;
- descritti nell'Allegato 1.  
 Certiquality al momento dell'emissione del presente Regolamento effettua audit ed emette certificati per lo Scopo 1 – *Personal Chemical products* e lo Scopo 2 – *Household chemical products*.

Prodotti esclusi dallo scopo di audit IFS HPC:

- OTC e medicinali sotto prescrizione medica,
- Giocattoli (eccetto cosmetici per giochi),
- Prodotti per la manutenzione delle automobili (oli lubrificanti ecc.),
- Dispositivi medici (di classe superiore a 1),
- Sostanze chimiche (come materie prime),
- Vestiti e tessuti,
- Articoli casalinghi di uso durevole (piatti in ceramica, posate in acciaio),
- Prodotti per l'igiene degli animali e lettiere (es. shampoo per cani),
- Prodotti per la cura delle piante (es. fertilizzanti, etc.)
- Tutte le attività / processi coperti da altri Standard IFS (es. produzione alimentari, attività di commercializzazione e attività di logistica, ecc).

Alcuni requisiti dello Standard, considerati di fondamentale importanza, vengono indicati come "K.O."; i sei requisiti definiti come K.O. sono i seguenti:

- 1.2.3 Responsabilità della Direzione
- 2.2.3.8 Specifiche di prodotto
- 4.2.2.2 Specifiche dei prodotti
- 4.14.1 Rintracciabilità
- 5.9.4 Procedura di Richiamo / ritiro
- 5.11.2 Azioni correttive.

Per il requisito KO non è possibile un punteggio "C".

Quando a un requisito KO è stato assegnato un punteggio "D", verrà sottratto il 50 % della possibile somma totale di punti e ciò significa automaticamente che l'azienda non ottiene la certificazione IFS HPC.

Non è possibile valutare N/A i requisiti KO eccetto che per il requisito 2.2.3.8.

### 3.3 Aziende Multi-sito con direzione centrale

Un sito direzionale con attività produttive deve essere verificato e soggetto ad un proprio rapporto di audit e certificato IFS HPC.

Un sito direzionale senza attività produttive deve essere auditato ma non può essere soggetto ad un rapporto di audit e certificato IFS HPC. Se un'azienda ha diversi siti

produttivi in cui i processi definiti sono organizzati a livello centrale (es. acquisti, gestione del personale, gestione dei reclami), mala sede non ha attività produttiva, Certiquality deve assicurare che durante l'audit presso i siti produttivi tutte le informazioni detenute presso il sito direzionale siano disponibili e possano essere valutate.

Questo può essere assicurato sia con un audit presso il sito direzionale o attraverso altri metodi che devono essere valutati e definiti da Certiquality.

L'audit al sito direzionale deve essere sempre svolto prima degli audit ai siti produttivi.

Nel caso in cui siano emessi durante l'audit presso il sito direzionale, una non conformità.

Maggiore o un KO valutato come D, anche tutti i siti produttivi sono coinvolti e i certificati di questi siti devono essere sospesi. Dopo un audit con risultato positivo presso il sito direzionale (o dopo un follow-up positivo presso il sito direzionale a seguito dell'emissione di una non conformità Maggiore), i certificati dei siti produttivi possono essere riattivati. In funzione della non conformità che è stata emessa presso il sito direzionale, può anche essere necessario un nuovo audit presso i siti produttivi.

## 4. CONDIZIONI GENERALI PER LA CERTIFICAZIONE

**4.1** Possono accedere alla Certificazione tutte le Organizzazioni che rientrano nel campo d'applicazione di IFS HPC riportato nell'Allegato 1.

**4.2** Perché venga attivato l'iter di certificazione da parte dell'Istituto, l'Organizzazione richiedente deve:

- avere a disposizione, conoscere ed accettare le regole stabilite dal IFS Standard in vigore;
- aver attuato il processo di produzione secondo quanto previsto dagli Standard IFS di riferimento,
- accettare le regole fissate dal presente Regolamento e successive revisioni e le condizioni comunicate dall'Istituto.

### 4.3 Scopo dell'audit

Lo scopo di audit IFS HPC deve essere definito secondo i seguenti requisiti:

- Deve essere concordato tra l'azienda e l'Istituto prima che l'audit abbia luogo e riesaminato dall'auditor durante la riunione di apertura dell'audit.
- Deve includere l'intera attività dell'azienda (esempio: stesso tipo di produzione su diverse linee per prodotti a marca e marchio privato) e non solo la linea di produzione per i prodotti a marchio privato.
- L'audit deve svolgersi quando i prodotti inerenti lo scopo di audit sono in lavorazione. Non è ammesso includere nello scopo di

certificazione IFS HPC linee di produzione del sito auditato che non sono operative durante l'audit, a meno che tali linee riguardino lo stesso studio di valutazione del rischio e gli stessi prodotti e scopi delle linee auditate durante il funzionamento.

- Non sono ammesse **esclusioni** di processo produttivo. Se, in casi eccezionali, l'azienda desidera escludere prodotti specifici dallo scopo di audit, l'Istituto lo può concedere se il rischio di contaminazione tra i prodotti esclusi e quelli inclusi è controllato adeguatamente (e verificato dall'ente di certificazione / auditor). Se documentata e giustificata, l'esclusione deve essere sempre specificata sul certificato e nel profilo dell'azienda nel rapporto di audit.

- L'audit deve essere specifico per il prodotto e sito produttivo. Nei casi in cui vi siano strutture decentrate e l'audit di una determinata sede sia insufficiente per ottenere una visione esaustiva delle capacità dell'azienda, allora tutte le altre sedi di proprietà dell'azienda dovranno essere incluse nell'audit.

Tutti i dettagli devono essere documentati nel profilo dell'azienda del rapporto di audit IFS.

- In caso di processi svolti in **outsourcing**, l'Istituto deve essere informato.

Il processo di outsourcing deve essere chiaramente descritto e specificato nel rapporto di audit e sul certificato.

**4.3** L'accettazione della domanda, il rilascio della Certificazione e il suo mantenimento, comportano il pagamento degli importi previsti al par. 13. Il mancato adempimento di tali obblighi alla scadenza stabilita, comporta la sospensione o la revoca del certificato secondo quanto previsto dagli artt. 8 e 9 del presente Regolamento.

Il calcolo dei giorni di audit è effettuato da Certiquality in base a quanto stabilito nello standard IFS HPC in particolare per il tempo minimo di verifica che è 2 giorni.

**4.4** Prima di avviare l'iter di certificazione è possibile richiedere una visita preliminare con l'obiettivo di individuare il grado di preparazione dell'Organizzazione in relazione ai requisiti dello Standard IFS HPC. Tale verifica è documentata ma non viene considerata ai fini dell'audit di certificazione. Il valutatore che effettua la visita preliminare non può essere lo stesso designato per l'audit di certificazione.

**4.5** La certificazione non è trasferibile a prodotti, attività, aziende produttive o ad unità diverse da quelle menzionate nel Certificato.

**4.6** In seguito all'emissione del Certificato, Certiquality inserisce il nominativo dell'Organizzazione nel database IFS. L'Istituto rende pubblici i dati anche in caso di

sospensione, revoca e rinuncia alla certificazione. Analoghi informazioni vengono fornite all'Ente di Accreditamento.

## **5. PROCEDURA PER LA CERTIFICAZIONE DI CONFORMITA' DEI PRODOTTI**

L'Organizzazione che intenda ottenere la certificazione a fronte dello Standard IFS HPC deve richiedere un'offerta a Certiquality mediante la compilazione, datata e firmata, dello specifico modulo nel quale deve essere chiaramente indicato il prodotto oggetto di certificazione, che deve essere uno di quelli presenti nell'allegato 1 per il quale Certiquality può operare.

L'accettazione dell'offerta perfeziona il rapporto contrattuale fra le parti e comporta anche l'accettazione delle prescrizioni previste nel presente Regolamento e successive modifiche, disponibile sul sito Internet: [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

L'accettazione del contratto non presuppone né direttamente né indirettamente l'obbligo di certificazione.

Se l'azienda che richiede un'offerta a Certiquality è certificata o è già stata certificata IFS con un altro Ente è necessario che comunichi il codice numerico "COID" in suo possesso al momento della richiesta di offerta. Tale codifica è unica e viene mantenuta anche in caso di trasferimento da un Ente di certificazione ad un altro.

L'organizzazione può richiedere all'Istituto di effettuare l'audit congiunto con le norme con le quali è possibile integrare lo standard IFS.

### **5.1 Audit iniziale (*initial audit*)**

L'audit iniziale è il primo audit di un'azienda per lo standard IFS; viene effettuata una verifica completa e approfondita dei sistemi e delle procedure dell'intera azienda. Durante l'audit, tutti i requisiti IFS devono essere valutati. Qualora sia stato effettuato un audit preliminare, l'auditor che lo esegue dovrà essere diverso dall'auditor che esegue l'audit iniziale.

#### **5.1.1 Pianificazione ed effettuazione della verifica**

L'Istituto nomina un Valutatore qualificato o un team qualificato secondo le regole dello standard IFS e lo comunica all'Organizzazione assieme alla data prevista per l'effettuazione della verifica. Qualora sussistano giustificati motivi che non riguardino la professionalità dei valutatori, l'Organizzazione può richiedere per iscritto la sostituzione di uno o più Valutatori.

L'audit deve essere svolto in modo da garantire che tutti gli scopi di prodotti e processi

menzionati nel rapporto e nel certificato possano essere effettivamente valutati.

Almeno 1/3 del tempo di verifica IFS deve essere destinato alla valutazione dell'area produttiva.

Durante l'audit, l'ispettore verifica anche le condizioni di uso del Logo IFS.

L'audit deve essere costituito dai seguenti elementi:

- riunione di apertura,
- valutazione dello stato dei sistemi qualità e sicurezza ottenuta mediante la verifica della documentazione relativa alla valutazione del rischio e gestione della qualità,
- ispezione del sito e interviste con il personale,
- preparazione finale delle conclusioni dell'audit,
- riunione di chiusura.

L'azienda deve prestare assistenza all'auditor e cooperare con lo stesso durante l'audit.

Durante l'audit verrà intervistato personale dei diversi livelli aziendali. E' consigliabile che la Direzione dell'azienda presenzi alle riunioni di apertura e di chiusura, in modo tale da poter discutere ogni deviazione e ogni non conformità al fine di avviare le opportune azioni correttive.

Nel corso della riunione di chiusura il Valutatore precisa la tipologia delle non conformità rilevate e al termine dell'audit compila e lascia in copia all'Organizzazione un rapporto che riassume in modo sintetico i risultati della verifica ed indica il numero di non conformità maggiori e KO valutati. D si tratta di una valutazione provvisoria dello stato dell'azienda che deve essere confermata da Certiquality.

Lo stesso auditor non può effettuare più di tre audit consecutivi nella stessa Organizzazione.

## 5.2 Calcolo del punteggio

Per verificare la conformità di un'azienda allo standard IFS prescelto, il valutatore deve valutare in ogni audit tutti i requisiti dello schema in oggetto, dando per ognuno una valutazione basata sulla seguente classificazione:

- A: conformità completa al requisito (20 punti)
- B (deviazione; 15 punti): conformità quasi completa al requisito, rilevata solo una piccola deviazione
- C (deviazione; 5 punti): solo una piccola parte del requisito è soddisfatta
- D (deviazione; -20 punti): il requisito dello standard non è soddisfatto.

Per ogni requisito e per ogni relativa valutazione, verrà poi calcolato un punteggio in base a quanto previsto dallo standard IFS.

Il valutatore deve fornire spiegazione per:

- tutti i punteggi B, C e D,

- l'eventuale non applicabilità (NA) di alcuni requisiti,
- requisiti KO con punteggio B e D,
- NC maggiori.

## 5.3 Non conformità Maggiore

Si tratta di sostanziale inadempienza ad un requisito dello standard, nella soddisfazione dei requisiti legali, disfunzioni interne (es. processi completamente non regolamentati e controllati) e problematiche dei clienti. Una non conformità Maggiore può essere assegnata anche quando la non conformità identificata può portare a un serio pericolo per la salute. Può essere assegnata a ogni requisito dello standard, tranne che a quelli definiti come K.O. (vedi par. 5.4). Una NC Maggiore porta ad una sottrazione del 15% del punteggio dell'organizzazione e non sarà possibile concedere la certificazione.

### 5.3.1 Assegnazione di una o più non conformità Maggiore: Blocco del certificato

Nel caso di assegnazione durante l'audit, di uno o più non conformità Maggiori, l'ente di certificazione deve sospendere nel database IFS il certificato corrente IFS HPC, il prima possibile ed entro il tempo massimo di due (2) giorni lavorativi dalla data di audit.

Nel database IFS, le ragioni della sospensione del certificato corrente devono essere spiegate in lingua Inglese.

Se la non conformità è in relazione a un fallimento del processo produttivo l'audit di follow up deve essere effettuato non prima di 6 settimane e non oltre 6 mesi dall'audit precedente. Negli altri casi la data del follow up audit è definita da Certiquality.

## 5.4 KO

Inadempienza a fronte dei requisiti indicati come KO da IFS (vedi par 3.2) che non consente la certificazione dell'azienda.

Per il requisito KO non è possibile un punteggio "C";, l'auditor può utilizzare solo A, B o D (=KO).

Quando a un requisito KO è stato assegnato un punteggio « D », verrà sottratto il 50 % della possibile somma totale di punti e ciò significa automaticamente che l'azienda è «non approvata» ai fini della certificazione IFS HPC e il certificato deve essere bloccato.

Nei casi in cui venga identificato un KO, si procederà a un nuovo audit nel quale dovranno essere fornite prove dimostrabili della conformità. Il nuovo audit verrà programmato non prima di 6 settimane dopo l'audit in cui è stato assegnato un KO.

### 5.4.1 Valutazione D ad uno o più requisiti KO: Blocco del certificato

In caso uno o più KO sia / siano valutati con D durante l'audit, il corrente certificato IFS HPC

deve essere sospeso nel database IFS dall'ente di certificazione il prima possibile e comunque entro due (2 ) giorni lavorativi dopo la data di audit.

Nel database IFS, le ragioni della sospensione del certificato corrente devono essere spiegate in lingua Inglese.

Il rapporto di audit in cui uno o più KO sono stati valutati con D, deve essere sempre caricato nel database IFS insieme al piano di azione (sarà visibile solo da IFS, dall'ente di certificazione e dall'azienda auditata e non dagli altri utenti IFS). In tali situazioni, deve essere eseguito un nuovo audit completo che deve essere programmato non prima di 6

settimane dopo l'audit dove un KO è stato valutato con D.

#### 5.4.2 Gestione del punteggio finale < 75%

Nel caso in cui il punteggio finale sia < 75% la certificazione non viene raggiunta e deve essere svolto un nuovo audit completo.

Il nuovo audit deve essere programmato non prima di sei (6) settimane dopo l'audit in cui il punteggio finale assegnato è stato < 75 %.

#### 5.5 Gestione dei rilievi

La gestione dei rilievi da parte dell'organizzazione auditata, e il conseguente eventuale rilascio del certificato IFS, seguirà quanto specificato nella tabella n. 1.

TABELLA N. 1 – gestione rilievi IFS HPC

RILIEVI	Status	Azioni da parte dell'organizzazione	Tipologia di rapporto	Certificato
Almeno un K.O. valutato D	Non approvato	Definire le AC e concordare un nuovo audit (audit iniziale)	Il rapporto indica lo stato	NO
>1 Maggiore e/o <75% punteggio totale	Non approvato	Definire le AC e concordare un nuovo audit (audit iniziale)	Il rapporto indica lo stato	NO
Max 1 Maggiore e ≥75% punteggio totale	Non approvato in via preliminare	Inviare PAC entro 2 settimane dal ricevimento del rapporto preliminare. Audit di follow-up max 6 mesi dopo la data originale di audit	Il rapporto indica lo stato e include il piano delle AC	Certificato a livello base se la non conformità maggiore è risolta e controllata durante l'audit di follow-up
Punteggio totale ≥75% e < 95%	Approvato a Livello Base dopo il ricevimento del PAC	Inviare PAC entro 2 settimane dal ricevimento del rapporto preliminare	Il rapporto indica lo stato e include il piano delle AC	Sì, Certificato a LIVELLO BASE Validità 12 mesi
Punteggio totale ≥95%	Approvato a livello superiore dopo PAC	Inviare PAC entro 2 settimane dal ricevimento del rapporto preliminare	Il rapporto indica lo stato e include il piano delle AC	Sì, Certificato a LIVELLO SUPERIORE Validità 12 mesi

#### 5.5.1 Post audit

Al termine dell'audit il Valutatore compila e lascia in copia all'Organizzazione il MOD RAP-IFS che riassume in modo sintetico i risultati della verifica.

Entro al massimo 2 settimane dalla data della verifica ispettiva, l'ispettore invia via e-mail all'organizzazione auditata e in copia conoscenza all'Istituto, un rapporto preliminare che elenca tutte le valutazioni di tipo B, C e D e le eventuali non conformità rilevate nel corso della visita.

L'Organizzazione entro 2 settimane dal ricevimento della richiesta di piano di azioni

correttive deve inviare via e-mail il "action plan" compilato all'ispettore, affinché lo verifichi e lo approvi, e in copia conoscenza all'Istituto.

Il piano di azioni correttive diventerà quindi parte integrante del rapporto finale. Se il termine di 2 settimane non viene rispettato l'azienda sarà sottoposta nuovamente la visita ispettiva completa.

L'RGVI entro 2 settimane invia all'Istituto il rapporto definitivo comprensivo del piano di azioni correttive presentato dall'azienda e della relativa valutazione.

(vedi flow chart in Allegato 3)

**5.5.2** Il rapporto IFS è di proprietà del cliente e non verrà rilasciato, per intero o in parte, a terzi se non previo consenso scritto dell'Organizzazione stessa; fatto salvo quanto previsto dalla Legge. In seguito alla delibera della Commissione Tecnica, l'Istituto invia il rapporto all'Organizzazione, anche in caso di mancato rilascio della certificazione. Certiquality è tenuto a conservare il rapporto e la documentazione di audit per 5 anni.

### **5.6 Audit follow-up**

Nel caso in cui i risultati dell'audit (un audit iniziale o un audit di rinnovo) sono stati insufficienti per consentire il conferimento del certificato si rende necessario un audit di follow-up. Nel corso dell'audit di follow-up l'auditor si concentra sull'implementazione delle azioni messe in atto al fine di correggere la non conformità Maggiore individuata nel corso del precedente audit. L'audit di follow-up dovrà essere eseguito entro un periodo di sei (6) mesi dalla data del precedente audit. Generalmente l'auditor che ha svolto l'audit in cui è stata identificata la non conformità Maggiore deve svolgere l'audit di follow-up.

In caso di non conformità Maggiori relative all'inefficacia del processo, l'audit suppletivo non può essere svolto prima di sei settimane dalla data del precedente audit e comunque entro 6 mesi. In caso di nc maggiori relative ad altri aspetti la data viene definita da Certiquality.

Se dopo un periodo di 6 mesi non è stato effettuato alcun audit di follow-up, si rende necessario un nuovo audit completo.

Se l'azienda decide di non svolgere l'audit di follow-up ma di cominciare con un nuovo audit intero, il nuovo audit deve essere pianificato non prima di sei (6) settimane dopo l'audit in cui è stata emessa la non conformità Maggiore.

Nel caso in cui l'audit di follow-up abbia un esito negativo, si rende necessario un nuovo audit completo che deve essere pianificato non prima di sei (6) settimane dopo l'audit di follow-up.

L'effettuazione di un follow-up audit non modifica la periodicità prevista per gli audit annuali di ricertificazione.

### **5.7 VALIDITA' DELLA CERTIFICAZIONE**

Il periodo di validità delle certificazioni IFS HPC è sempre di 12 mesi a partire dalla data di emissione dello stesso ed è indicato sul certificato.

#### **5.7.1 Audit di ricertificazione (renewal audit)**

Gli audit di rinnovo sono quelli che vengono eseguiti dopo l'audit iniziale. Il periodo in cui deve essere svolto l'audit di rinnovo è indicato nel certificato. L'audit di rinnovo consiste

nell'effettuazione di un audit completo dell'azienda che dà luogo all'emissione di un certificato aggiornato.

Nel corso dell'audit, l'auditor dovrà valutare tutti i requisiti IFS. Verrà riservata particolare attenzione alle deviazioni e non conformità rilevate nel corso del precedente audit, nonché all'efficacia e all'implementazione delle azioni correttive e misure preventive illustrate nel piano di azioni correttive dell'azienda.

I piani delle azioni correttive dell'audit precedente devono essere sempre valutati dall'auditor anche se l'audit precedente è stato svolto più di un anno prima. Quindi, l'azienda auditata deve sempre informare il proprio ente di certificazione se è già stata certificata IFS nel passato.

La data dell'audit di rinnovo dovrà essere calcolata a partire dalla data dell'audit iniziale e non dalla data di emissione del certificato. Inoltre, l'audit di rinnovo può essere pianificato otto (8) settimane prima e due (2) settimane dopo la data originale dell'audit iniziale.

Il IFS audit portal invierà una comunicazione all'azienda certificata 3 mesi prima della scadenza come promemoria della verifica.

Salvo modifiche ai processi/prodotti/struttura aziendale, non sono previste variazioni di durata del tempo di audit tra certificazione e audit di mantenimento (ricertificazione annuale).

È onere dell'organizzazione effettuare gli audit di ricertificazione nei tempi stabiliti dallo standard.

Nel caso in cui l'audit venga effettuato :

- a) oltre la scadenza del certificato l'azienda risulterà sul database come non certificata sino alla delibera Certiquality,
- b) in prossimità della scadenza del certificato l'azienda dovrà inviare il "action plan" compilato entro un termine adeguato per consentire la valutazione e la delibera del certificato entro i termini che consentano di mantenere la continuità della validità del certificato; ciò significa che in questi casi il tempo a disposizione per la compilazione e l'invio del action plan sarà meno delle due settimane stabilite.

Attraverso il IFS *audit portal* i retailers vengono informati nel caso in cui l'audit sia effettuato oltre la scadenza.

Il mantenimento della certificazione è inoltre subordinato a quanto indicato nell'articolo 13 del presente Regolamento.

Visite di sorveglianza casuali, non programmate, possono venire effettuate qualora l'Istituto lo ritenga opportuno, in caso di rifiuto non motivato da parte dell'Organizzazione ad accogliere i Valutatori, la Certificazione sarà sospesa.

### 5.7.2 Audit di Estensione

In situazioni specifiche, come nuovi prodotti e / o nuovi processi da includere nello scopo nel periodo tra due audit di certificazione o ogni volta che lo scopo di audit necessita di essere aggiornato sul certificato, per una azienda certificata IFS HPC, non è necessario svolgere un nuovo audit completo ma è possibile organizzare un audit di estensione in sito durante il periodo di validità del certificato esistente.

L'azienda certificata deve immediatamente informare Certiquality, che dovrà effettuare una valutazione del rischio per decidere se debba essere svolto o meno un audit di estensione. Il risultato della valutazione del rischio è basato sui rischi di sicurezza e di igiene e deve essere documentato.

Il rapporto di questo audit di estensione rappresenterà un allegato al rapporto di audit già esistente. Le condizioni per il superamento dell'audit di estensione (punteggio  $\geq 75$  %) sono le medesime di un normale audit ma solo focalizzate sui requisiti specifici che sono stati auditati.

Se l'audit di estensione dimostra la conformità, il certificato verrà aggiornato con il nuovo scopo e caricato nel database IFS (il punteggio dell'audit originale non cambia).

Il certificato aggiornato deve mantenere la stessa data di validità del certificato originale. Se il punteggio di audit dell'audit di estensione è  $< 75$  %, l'audit di estensione è da ritenersi fallito e non è possibile aggiornare il certificato con i prodotti / processi da estendere.

Nell'eventualità che sia stata identificata una non conformità Maggiore o un KO (non conformità KO), l'intero audit è da ritenersi fallito e il certificato corrente deve essere sospeso.

### 6 Utilizzo del logo IFS HPC

I diritti d'autore relativi a IFS HPC e al marchio registrato sono interamente di proprietà di IFS Management GmbH. Il logo IFS HPC può essere scaricato dalla sezione protetta del database IFS.

Inoltre, i termini e le condizioni di cui di seguito, devono essere verificate dall'auditor durante l'audit.

Nell'usare il logo IFS HPC l'azienda deve attenersi alla forma e al colore del disegno in scala. Se usato in documenti, è ammesso stamparlo anche in bianco e nero.

Una azienda certificata IFS HPC, fatte salve le disposizioni di seguito indicate, può utilizzare il logo IFS HPC nei suoi documenti (ad esempio fatture).

Il logo IFS HPC può essere utilizzato in forma stampata, fisica ed elettronica, e in filmati, stante la condizione che le forme e i formati vengano rispettati. Le stesse condizioni valgono per l'uso del logo come timbro.

Quando un'azienda certificata IFS HPC pubblicano documenti che recano il logo IFS, i commenti e le interpretazioni relativi all'IFS devono essere chiaramente identificabili come tali.

Un'azienda certificata IFS HPC, può usare il logo IFS per motivi promozionali e pubblicare informazioni in merito alla certificazione IFS, posto che esse non siano visibili sulla confezione del prodotto disponibile al consumatore finale.

Il logo IFS HPC e le informazioni relative alla certificazione possono essere utilizzati nelle comunicazioni con gli utenti IFS ma non nelle informazioni con il consumatore finale.

Il logo IFS HPC non può essere visibile su veicoli, sui prodotti stessi o altra pubblicità che possa arrivare al consumatore finale (es. fiere pubbliche per i consumatori finali, brochure). Solo per i casi particolari dei siti web che non sono esclusivamente dedicati ai professionisti, il logo può apparire sui siti web in relazione alla sicurezza e qualità dei prodotti per il governo della casa e cura della persona.

Deve essere garantito che tutte le informazioni relative alle certificazioni si riferiscano chiaramente all'IFS. Il logo IFS non può essere utilizzato in presentazioni che non sono chiaramente in relazione con IFS stesso.

Il logo IFS HPC non può essere utilizzato in modo tale da portare a ritenere che i proprietari dell'IFS siano responsabili del rispetto dei requisiti di certificazione. In caso di sospensione o di ritiro della certificazione IFS HPC, l'azienda certificata deve immediatamente cessare l'utilizzazione del logo IFS sui suoi documenti e / o sito web ecc. e cessare ogni comunicazione in merito all'IFS.

Tutte le regole di cui sopra valgono per ogni comunicazione relativa all'IFS HPC. Ciò significa anche che l'uso della parola « IFS », « IFS Household and Personal Care Standard » o « IFS HPC » o simili, non è consentito per le comunicazioni riportate sui prodotti finiti disponibili al consumatore finale.

È considerato scorretto l'uso quando la Certificazione e il Logo:

- non siano stati ancora rilasciati;
- siano decaduti, sospesi o revocati;
- siano utilizzati in violazione a quanto previsto agli art. 7, 9 e 10 del presente Regolamento.

L'Istituto, accertato l'uso scorretto della Certificazione, prenderà le misure atte ad impedirne la prosecuzione e a salvaguardare i propri interessi.

### 7. DIRITTI E DOVERI DELL'ORGANIZZAZIONE

L'azienda è tenuta ad avere copia dello Standard IFS nella versione applicabile aggiornata.

L'Organizzazione si deve impegnare a:

- mantenere le specifiche del prodotto ed il proprio sistema di gestione conformi ai requisiti dello standard IFS HPC;
- accettare, a proprie spese, le verifiche di valutazione necessarie per mantenere valida la Certificazione a seguito di modifiche rilevanti intervenute dopo la data di rilascio della Certificazione o dell'ultimo audit di sorveglianza da parte dell'Istituto;
- consentire che l'Istituto svolga attività di ricertificazione effettuando visite di verifica sulla produzione e sul sistema qualità;
- tenere una registrazione di tutti i reclami dei propri clienti relativi a non conformità dei prodotti certificati rispetto a IFS, documentando le azioni correttive e/o preventive a seguito di tali reclami o di ogni carenza rilevata sui prodotti e metterla a disposizione dell'Istituto e dei suoi Valutatori in occasione degli audit;
- consentire l'accesso ai propri locali ai valutatori dell'Istituto, agli eventuali osservatori o Esperti e ai valutatori degli Enti di Accreditamento e di IFS, ed assisterli durante gli audit,
- non utilizzare la propria certificazione in modo tale da danneggiare Certiquality e/o il Sistema di Certificazione e compromettere la fiducia del pubblico.

### 7.1 Obbligo di informazione

L'azienda è tenuta a comunicare sempre a Certiquality se è già stata certificata IFS in passato, anche con altro Ente e fornire il codice COID assestantole.

L'azienda deve informare Certiquality entro 3 giorni lavorativi circa ogni cambiamento o informazioni che indicano che i prodotti potrebbero non essere più conformi ai requisiti del sistema di certificazione (es. richiami, allerta sui prodotti, ecc.).

L'Organizzazione è inoltre tenuta a comunicare all'Istituto:

- modifiche anagrafiche od organizzative, cambi di proprietà, variazioni dell'assetto societario o lievi cambiamenti della descrizione dell'oggetto della Certificazione e degli aspetti editoriali;
- eventuali aggiornamenti dei dati
- nuovi processi o nuovi prodotti introdotti in un momento successivo all'audit; se differenti da quelli inclusi nello scopo del corrente audit IFS (es. prodotti stagionali), l'azienda certificata deve immediatamente informare l'ente di certificazione, il quale esegue una valutazione del rischio per decidere se è necessario procedere ad un audit di estensione o meno.

In funzione dell'entità delle modifiche, l'Istituto si riserva la facoltà di richiedere ulteriore documentazione o di effettuare visite presso l'Organizzazione, al fine di verificare che le modifiche non alterino la conformità allo schema IFS.

L'Organizzazione è inoltre tenuta a informare tempestivamente l'Istituto a mezzo fax e successivamente a mezzo lettera raccomandata A.R. :

- di tutte le situazioni difformi rilevate dalle Autorità di controllo;
- eventuali sospensioni o revoche di autorizzazioni, concessioni, ecc. relative ai prodotti connessi alla certificazione;
- eventuali procedimenti giudiziari e/o amministrativi in corso, riguardanti l'oggetto della certificazione, fatti salvi i limiti posti dalla legge.

In relazione a quanto sopra l'Istituto si riserva la facoltà di eseguire opportune e tempestive verifiche ispettive supplementari ed eventualmente, adottare provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione.

## 8. SOSPENSIONE DELLA CERTIFICAZIONE

**8.1** In caso di situazioni problematiche o del perdurare di scostamenti dopo il termine concordato per la loro eliminazione, l'Istituto può sospendere la Certificazione.

Esempi di tali carenze sono:

- se l'audit di ricertificazione indica non conformità gravi non risolte nei tempi e modi previsti dall'Istituto (v. art. 5.3);
- se l'uso improprio della Certificazione non è per l'Istituto superato in modo soddisfacente;
- se vi sia stata una qualsiasi altra inadempienza alle prescrizioni dello schema certificativo o del presente Regolamento o delle procedure dell'Istituto;
- l'apporto di una modifica alle condizioni di certificazione che non sia stata accettata dall'Istituto.

L'Istituto può sospendere la certificazione IFS anche in caso di:

- mancato pagamento per attività già effettuate;
- rifiuto da parte dell'Organizzazione di effettuare gli audit annunciati o a sorpresa richiesti da Certiquality o da Integrity Program IFS;
- rifiuto di ricevere gli osservatori Accredia o valutatori IFS;
- provvedimenti della Pubblica Autorità che pregiudichino l'applicazione dello standard IFS o che abbiano per oggetto il mancato rispetto dei requisiti cogenti relativo al prodotto.



**8.2** La sospensione viene comunicata all'Organizzazione a seguito della delibera della Commissione Tecnica per mezzo di lettera raccomandata, indicando la data di decorrenza, il divieto di promuovere azioni pubblicitarie facenti riferimento all'avvenuta certificazione. L'Organizzazione è responsabile di intraprendere pronte e adeguate azioni atte a correggere ogni inadempienza alle prescrizioni dell'Istituto e di dare formale comunicazione allo stesso delle azioni correttive proposte o attuate.

L'Organizzazione è inoltre tenuta a darne notizia ai committenti in maniera analoga a come era stata comunicata l'avvenuta Certificazione.

Fatta salva la naturale scadenza della certificazione riportata sul certificato, la sospensione può essere annullata solo quando l'Istituto ha accertato il soddisfacente ripristino della conformità ai requisiti certificati. Qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse entro il termine definito dall'Istituto, lo stesso procederà alla revoca della Certificazione.

Le spese relative alle verifiche aggiuntive effettuate a cura dell'Istituto e conseguenti a carenze o scostamenti sono a carico dell'Organizzazione.

Qualora le cause che hanno determinato la sospensione non siano rimosse entro il termine definito dall'Istituto, lo stesso procederà alla revoca della Certificazione.

## **9. REVOCA DELLA CERTIFICAZIONE**

**9.1** La revoca e, conseguentemente, la cancellazione e il ritiro della Certificazione viene deliberata dalla Commissione Tecnica dell'Istituto quando è evidente che il prodotto(i) non soddisfa più i requisiti del sistema di certificazione e in seguito a:

- inosservanza dei requisiti e prescrizioni derivanti dall'applicazione degli articoli 5, 5.7, 7, 11 del presente Regolamento;
- mancata eliminazione delle cause che hanno provocato la sospensione allo scadere del termine previsto dall'Istituto;
- ripetuta inosservanza degli impegni assunti con l'Istituto per porre rimedio agli scostamenti dai requisiti riscontrati e segnalati;
- persistere della condizione di morosità per oltre 1 mese dal ricevimento della diffida inviata dall'Istituto con lettera raccomandata;
- cessazione delle attività per le quali l'Organizzazione aveva ottenuto la Certificazione.

La decisione di revoca della Certificazione viene comunicata dall'Istituto mediante lettera raccomandata A.R.

**9.2** A seguito di revoca l'Organizzazione s'impegna a:

- restituire l'originale del Certificato CERTIQUALITY;
- non utilizzarne le eventuali copie o riproduzioni;
- eliminare dalla carta intestata, documentazione tecnica e pubblicitaria ogni riferimento o simbolo della Certificazione;
- darne notizia ai committenti in maniera analoga a come era stata comunicata l'avvenuta Certificazione.

Inoltre l'Istituto provvede:

- a. alla cancellazione dell'Organizzazione dagli Elenchi di cui all'art. 4.8 del presente Regolamento;
- b. al ritiro ed annullamento del Certificato.

L'Istituto non ammette l'istruzione di una nuova domanda presentata dall'Organizzazione se non a seguito della dimostrazione che sono stati presi i provvedimenti che l'Istituto ritiene opportuni ad evitare il ripetersi delle condizioni che avevano dato luogo alla revoca.

La nuova domanda darà luogo a un nuovo numero di certificato.

Nel caso di revoca per motivi amministrativi, l'Organizzazione che regolarizza la sua posizione entro 1 mese, può chiedere il reintegro della certificazione, fatta salva la naturale scadenza della certificazione riportata sul certificato.

L'attuazione di revoca della Certificazione non dà diritto ad alcun rimborso di quanto pagato anticipatamente e comporta il pagamento di una penale secondo quanto previsto all'art 13.

## **10. RINUNCIA ALLA CERTIFICAZIONE**

L'Organizzazione può rinunciare alla Certificazione in suo possesso:

- a) nel caso di variazione dello Standard IFS di riferimento, come precisato dall'articolo 11 del presente Regolamento;
- b) in caso di non accettazione di eventuali revisioni del presente Regolamento;
- c) in caso di non accettazione delle variazioni delle condizioni economiche stabilite dall'Istituto;
- d) in caso di cessazione dell'attività o cessione di ramo di azienda a soggetto giuridico diverso da quello che ha ottenuto la certificazione, disposizioni di legge, fallimento o liquidazione dell'Organizzazione.

Nei casi a), b), e c) la comunicazione deve essere inviata dall'Organizzazione entro un mese dalla data di notifica delle variazioni da parte dell'Istituto.

La rinuncia diventa effettiva dopo la presentazione alla Commissione Tecnica dell'Istituto.

A seguito della rinuncia l'Organizzazione si obbliga a quanto previsto dall'art. 9.2.

Inoltre, la rinuncia alla Certificazione comporta da parte dell'Istituto la cancellazione dell'Organizzazione dal registro di cui all'articolo 4.8 del presente Regolamento e le azioni conseguenti.

Nel caso di rinuncia prima della scadenza del triennio di validità del contratto per motivi diversi da quelli precedentemente indicati, l'Organizzazione è tenuta al pagamento di una penale secondo quanto previsto dall'art. 13.

#### **11. MODIFICHE DEI PARAMETRI DI RIFERIMENTO E/O DELLE CONDIZIONI DI RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE**

Possono verificarsi modifiche dei requisiti di certificazione per:

- a) modifiche e/o aggiornamenti dello Standard IFS HPC;
- b) modifiche delle condizioni di rilascio della Certificazione.

In tali casi l'Istituto, ne dà tempestiva comunicazione all'Organizzazione, invitandoli ad adeguarsi alle nuove prescrizioni, entro un termine che verrà indicato dall'Istituto tenendo conto dell'entità delle variazioni apportate.

Coloro che non intendano adeguarsi possono rinunciare alla Certificazione purché ne diano comunicazione all'Istituto secondo le modalità indicate nell'art. 10 del presente Regolamento.

#### **12. RISERVATEZZA**

Gli atti (documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività di certificazione sono considerati riservati e quindi l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura.

Le persone dell'Istituto che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza dei contenuti di tali atti, sono tenute al segreto professionale.

L'accesso e la consultazione dei documenti relativi alla certificazione sono riservati solo alle funzioni dell'Istituto coinvolte nell'iter di certificazione, all'Organizzazione certificata e all'ente di Accreditamento. Nel caso in cui informazioni relative all'Organizzazione debbano essere divulgate per obblighi di legge, l'Istituto ne darà preventivo avviso all'Organizzazione stessa.

L'Istituto opera comunque in piena conformità alle prescrizioni del decreto legislativo 30 giugno 2003 n 196 (trattamento dei dati personali).

L'Istituto comunica alla segreteria IFS i dati relativi ai certificati emessi (par. 4.8).

### **13.CONDIZIONI CONTRATTUALI ECONOMICHE**

#### **13.1 Tariffe**

Le offerte predisposte dall'Istituto si basano su principi e criteri economici approvati dal Consiglio d'Amministrazione.

Il contratto ha validità triennale e le modalità di rinnovo sono definite nello specifico contratto firmato dalle parti.

Nei trienni successivi al primo le condizioni economiche contenute nel contratto potranno essere aggiornate.

Come previsto dagli artt. 9 e 10 del presente Regolamento, in caso di revoca e rinuncia della Certificazione l'Organizzazione è tenuta a pagare all'Istituto una penale pari al 20% del valore totale del contratto nel triennio con un minimo di 500 euro e un massimo di 5000 Euro.

Ogni richiesta di variazione del programma delle visite, effettuata dall'Organizzazione, può comportare il pagamento di un supplemento sulla base di quanto definito nell'offerta, in funzione di maggiori oneri incontrati.

Se la richiesta avviene nei 5 giorni lavorativi precedenti la data concordata, l'Istituto si riserva di addebitare un importo pari al 50% di quanto previsto per la verifica.

I compensi per l'attività svolta da CERTIQUALITY sono dovuti dall'Organizzazione anche in caso di mancato conseguimento della certificazione per cause non riferibili a CERTIQUALITY stesso.

L'Azienda certificata è tenuta al pagamento annuale per ciascun sito certificato della quota amministrativa di competenza di IFS; tale importo è dovuto indipendentemente dall'esito del processo certificativo.

#### **13.2 Condizioni di pagamento**

Gli importi relativi alle attività inerenti la Certificazione ed il suo mantenimento devono essere versati all'Istituto secondo le indicazioni riportate sulle fatture emesse di volta in volta.

Il mancato adempimento dei suddetti obblighi comporta quanto previsto dagli artt. 8 e 9 del presente Regolamento.

#### **14. RESPONSABILITA'**

L'Organizzazione si impegna a garantire la completezza e la veridicità dei documenti e delle informazioni messe a disposizione degli auditor incaricati dall'Istituto ed è l'unica responsabile della conformità del prodotto.

Certiquality è esplicitamente esonerato da ogni responsabilità in caso di mancata o incompleta comunicazione di dati, come pure nel caso gli stessi non corrispondano alla reale situazione aziendale. Nessuna responsabilità per la conformità del prodotto è attribuibile ai proprietari dello schema.

Certiquality ha la responsabilità di verificare che l'Organizzazione sia in grado di gestire

efficacemente l'osservanza delle leggi e norme cogenti relativamente ai prodotti forniti e/o servizi erogati, pur non assumendo alcuna responsabilità diretta in ordine alla adeguatezza delle scelte tecniche a tal fine adottate dall'Organizzazione – che rimane l'unica responsabile – né in ordine all'accertamento della conformità ai requisiti di legge.

La Certificazione IFS rilasciata da Certiquality non esime l'Organizzazione dagli obblighi di legge derivanti dai prodotti, processi e servizi forniti e dagli obblighi contrattuali verso i propri clienti, con esclusione di qualsiasi responsabilità od obbligo di garanzia da parte dell'Istituto.

In particolare si conviene che nessuna responsabilità può derivare all'Istituto per difetti di prodotti, processi e servizi forniti dall'Organizzazione a terzi, nei casi contemplati dal D. L.gs. 6/09/2005 n.206 e smi (Codice del consumo) Direttiva CEE 85/374, in materia di responsabilità per danno di prodotti difettosi e per comportamenti, sistematici od occasionali, dell'Organizzazione stessa, non allineati a Leggi e/o Regolamenti.

L'Istituto non è responsabile di inadeguatezze o danni di alcun tipo provocati dall'attività dell'Organizzazione o dai suoi prodotti, processi o servizi.

## 15. RICORSI

L'Organizzazione può presentare all'Istituto ricorso contro i risultati dell'audit.

I ricorsi saranno definiti entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento delle informazioni da parte dell'Organizzazione.

L'Organizzazione può inoltre fare ricorso contro le decisioni di revoca della Certificazione da parte dell'Istituto, esponendo, entro 30 giorni dal ricevimento delle relative comunicazioni.

Il ricorso deve essere inviato mediante raccomandata a Certiquality entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione. Certiquality provvede a dare conferma scritta dell'avvenuta ricezione del ricorso.

Certiquality, lo sottopone ad apposito Comitato che entro 30 giorni emette la propria decisione con indicazione delle motivazioni. Per giustificati motivi il Comitato ricorsi può esprimersi entro sessanta giorni.

In caso di non accoglimento del ricorso, il provvedimento diventa definitivo; in caso di accoglimento il provvedimento viene annullato o revocato.

Le spese sono a carico della parte soccombente.

## 16. CONTENZIOSI

Ogni controversia relativa all'applicazione o all'interpretazione del presente Regolamento sarà devoluta alla competenza esclusiva del foro di Milano.

## 17. RECLAMI

Le aziende e altri soggetti interessati hanno facoltà di presentare delle segnalazioni/reclami a fronte di possibili comportamenti dell'Istituto e delle Organizzazioni certificate non in linea con le norme di riferimento.

Le segnalazioni/reclami devono essere formalizzati a mezzo lettera o fax; qualora siano ricevute per via telefonica devono essere successivamente formalizzate dal soggetto segnalante.

Segnalazioni/reclami anonimi non sono presi in considerazione dall'Istituto. Il segnalante riceverà una comunicazione di avvenuta ricezione del reclamo entro 5 giorni lavorativi e una risposta preliminare entro 10 giorni. Dopo il completamento di una indagine completa ed approfondita in merito al reclamo verrà fornita una risposta scritta definitiva.

Per i reclami ricevuti da IFS e che riguardano un'azienda certificata da Certiquality la gestione avviene in conformità a quanto stabilito dallo standard IFS e dal contratto tra IFS e Certiquality.

## 18 IFS Integrity Program

Nel 2010 IFS, ha introdotto una serie di misure volte a garantire la corretta applicazione dello Standard IFS denominate "*IFS Integrity Program*". Le attività di competenza del Integrity Program sono dirette principalmente alla verifica dell'attività degli Enti di Certificazione ed i loro auditor ed in alcuni casi possono coinvolgere anche le aziende certificate IFS.

Gli ambiti di intervento di questo programma sono fondamentalmente due :

### 18.1 Azioni preventive di assicurazione qualità

Le attività di assicurazione qualità prevedono un monitoraggio dell'intero sistema IFS.

Audit di sorveglianza sono svolti regolarmente presso gli uffici degli Enti di certificazione al fine di valutare il sistema IFS; questi audit sono svolti indipendentemente dal ricevimento di un reclamo per promuovere un miglioramento continuo.

In aggiunta, possono essere svolti audit di sorveglianza presso aziende certificate. In genere, gli audit di sorveglianza sono annunciati 48 ore prima della data di audit e finalizzati a confrontare la documentazione verificata nell'audit presso gli uffici dell'ente di certificazione, o nel database IFS, con la realtà aziendale.

Possono anche essere effettuati witness audit. In questo caso, l' auditor dell'Integrity valuta un auditor IFS di un Ente di certificazione durante il reale audit IFS.

## 18.2 Azioni di assicurazione qualità dopo la notifica di un reclamo

I distributori o qualsiasi altra parte interessata ha il diritto di inviare agli uffici IFS segnalazione di qualsiasi possibile non conformità al fine di avviare una verifica come parte dell'Integrity Program, utilizzando il modulo dei reclami disponibile sul il sito web IFS.

Gli uffici IFS raccolgono reclami per quanto riguarda gli audits IFS, i rapporti, i certificati o altre circostanze per le quali l'integrità del marchio IFS è messa in discussione.

IFS analizza anche il database, utilizzando strumenti analitici al fine di identificare carenze.

Gli uffici IFS raccoglieranno tutte le informazioni necessarie per indagare sulle cause del reclamo e stabilire se ci sono carenze nel rispetto dei requisiti IFS da parte dell'azienda certificata, enti di certificazioni accreditati o auditor qualificati IFS.

Quando un reclamo non possa essere risolto con successo dalle indagini intraprese dall'ente

di certificazione, si eseguirà un audit al sito dell'azienda certificata. In generale, gli audit di investigazione sono annunciati 48 ore prima della data di audit, ma in casi eccezionali possono essere effettuati audit non annunciati. Possono essere effettuati witness audit di affiancamento come descritti al par. 18.1.

## 18.3 Sanzioni

Se, a seguito di un reclamo o di azioni preventive di assicurazione qualità, la causa di una carenza è stata riconosciuta riconducibile a un ente di certificazione e/o un auditor, IFS invierà tutte le informazioni necessarie in forma anonima ad un Comitato Sanzioni indipendente che deciderà sul caso ed eventualmente definirà le sanzioni applicabili.

Se il Comitato Sanzioni conclude che si tratta di una violazione, sanzioni saranno comminate all'ente di certificazione e / o al auditor.

Il tipo di sanzione dipende dal numero di violazioni precedentemente commesse dall'auditor e / o dall'ente di certificazione e dal livello di gravità delle violazioni stesse.

## ALLEGATO 1 - CATEGORIE DI PRODOTTI CERTIFICABILI SECONDO LO SCHEMA IFS HPC

NOTA : Certiquality opera negli Scopi 1 e 2

Categoria	Prodotto
SCOPO 1	<b>Pc: Cosmetic products = Personal care products – Skin contact</b> (Esempi: shampoo, dentifrici, cosmetici salviette, cologne, profumi, smalti per unghie, creme, prodotti abbronzanti, trucchi, correttori, rossetti, prodotti per la rasatura, dispositivi medici rientranti nella classe I (come fisiologica, crema adesiva per protesi, ecc.)
SCOPO 2	<b>Hcp: Household chemical products</b> Esempi: Detersivi (inclusi ad uso professionale), prodotti di pulizia e lucidatura e salviette impregnate per le attività di pulizia della casa e della macchina (es. detersivi, prodotti per la pulizia di finestre, panni detergenti) deodoranti per la casa, lucido da scarpe, ammorbidenti, candele / candele per fornire aroma, insetticidi per uso domestico, ecc.
SCOPO 3	<b>Hp: Housekeeping properties – Food contact</b> Esempi: Prodotti e materiali descritti nel Regolamento (CE) n. 1935 / 2004, che si intendono venire a contatto con gli alimenti (es. posate, bicchieri e piatti in plastica e carta, pellicole, fogli in alluminio, prodotti usa e getta etc.), sacchetti della spazzatura, tovaglioli, carte carta da cucina, filtri di caffè, alluminio, carta forno, contenitori per alimenti in plastica, guanti per uso domestico, spugne, strofinacci, scope, stracci, secchi, ecc.
SCOPO 4	<b>Ph: Products for personal hygiene – Skin contact</b> Esempi: Carta igienica, spazzolini da denti, stuzzicadenti, pannolini, pettini, rasoi, spazzole per capelli, prodotti per l'igiene femminile (tamponi, assorbenti, salvaslip, ecc.), salviette di cotone e di tessuto, spugne da bagno, pinzette, strumenti set manicure, alcuni dispositivi medici rientranti nella classe I (come garza / bende, cerotti classici, compresse non sterilizzate, cotone, prodotti per l'incontinenza) etc.

**Nota 1:** i dispositivi medici rientranti nella classe 1 sono stati inclusi nello scopo dello standard IFS HPC in quanto possono essere presenti nell'assortimento dei punti vendita della grande distribuzione organizzata. Questi prodotti sono stati inseriti sia nello scopo 1 sia nello scopo 4.

**Nota 2 :** le aziende di riempimento di prodotti, possono essere certificate secondo lo Standard IFS HPC, in quanto gestiscono prodotti non confezionati.

Se le aziende di produzione HPC hanno anche una attività di commercializzazione di prodotti e vogliono includerli nella certificazione, è possibile per loro svolgere un audit combinato IFS HPC / IFS broker.

Allegato 2 – SCHEMA DI GESTIONE DEI TEMPI DI CONSEGNA DELLA DOCUMENTAZIONE DI AUDIT E DI EMISSIONE DEL CERTIFICATO.

