

**Protocollo in merito alle verifiche effettuate ai fini
del rilascio
dell'Attestato di Qualità ASSIRM
("Certificate of Conformity")**

1. INTRODUZIONE

Le "Norme di qualità ASSIRM", insieme con il "Codice di etica professionale", intendono formalizzare per i propri Associati i fondamenti della professione, focalizzandone le modalità operative più significative, al fine di definire, affermare, consolidare e condividere una visione della ricerca in termini di qualità elevati, dinamici, comuni ed uniformi.

Questo protocollo, che sottolinea la propria caratteristica di strumento di gestione per tenere sotto controllo ed accertare l'efficace attuazione delle "Norme di Qualità ASSIRM", a garanzia di qualità delle indagini e del relativo attestato, fornisce regole in merito a:

- 1) i principi da seguire in ambito attività di verifica ai fini dell'attestazione,
- 2) la gestione dei programmi delle visite effettuate ai fini di attestazione,
- 3) la conduzione delle operazioni da compiere nel corso delle visite stesse.

Le parti coinvolte (ASSIRM ed Associati) si dichiarano concordi in merito ad accettazione, ottemperanza ed applicazione delle regole esplicitate nel presente documento.

2. TERMINI E DEFINIZIONI

Visita/intervista: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere i risultati dell'attività di verifica di comportamenti e documentazione, valutarli con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'esame siano stati soddisfatti.

Criteri dell'esame: insieme di politiche, procedure o requisiti, ed obiettivi di qualità comuni e di livello standard consuntivati nei documenti "Norme di Qualità ASSIRM" e "Codice di etica

professionale per gli associati ASSIRM”, i quali sono utilizzati per il confronto con le evidenze dell’attività di verifica ai fini della valutazione di congruenza.

Evidenze dell’attività di verifica: Rilevazioni e registrazioni documentate, dichiarazioni di fatti o altre informazioni relative ai criteri dell’esame e comunque verificabili.

Conclusioni dell’attività di verifica: Esito della verifica, basato sulla valutazione di congruenza delle evidenze raccolte rispetto ai criteri standard di qualità stabiliti per le indagini.

Committente della visita/intervista di verifica: ASSIRM.

Organizzazione che sostiene la visita/intervista: Azienda Associata ASSIRM.

Verificatori (Team di): Organizzazione o persona/e con la competenza necessaria per condurre una verifica e trarne le conclusioni.

Piano dell’attività di verifica: descrizione delle attività e delle disposizioni per la conduzione di una verifica, pianificate in un arco di tempo e presso unità organizzative definite, ed orientate verso lo specifico obiettivo dell’accertamento o meno della congruenza delle evidenze con i criteri.

3. CONDIZIONI GENERALI

Perché venga attivato l’iter per ottenere l’ATTESTATO di qualità da parte di ASSIRM, l’Associato richiedente deve:

- ✓ essere in grado di dimostrare di operare in qualità secondo il modello indicato dalle Norme di Qualità ASSIRM di riferimento,
- ✓ accettare le condizioni fissate dal presente protocollo e le condizioni contrattuali relative alle operazioni di attestazione.

Le condizioni contrattuali relative alle operazioni per l’attestazione:

- identificano la normativa di riferimento nelle Norme di Qualità ASSIRM,
- identificano l’Associato richiedente, presso il quale si svolgono le attività interessate all’attestazione di conformità,
- definiscono le attività (processi/prodotti/servizi) interessate alla attestazione,

- definiscono processo e attività di verifica da attuarsi ai fini dell'attestazione.

Inoltre, per ottenere il citato ATTESTATO di conformità, l'Associato deve aver assunto, posto in essere e mantenuto operativo un modello di gestione conforme ai requisiti indicati dalle Norme di Qualità ASSIRM.

Il modello si intende operativo quando:

- è applicato da almeno due mesi,
- sono stati definite e monitorate le attività oggetto dell'attestazione e sono controllati i loro risultati,
- il sistema dei controlli interni è completamente attuato ed è possibile dimostrarne l'efficacia,
- sono stati definiti gli obiettivi necessari per ottenere i risultati in accordo con le norme di qualità ASSIRM e con le politiche aziendali.

L'Associato che intende attivare il processo di attestazione di qualità deve indirizzare ad ASSIRM specifica richiesta di offerta in tal senso, con la quale:

- a) accetta le Norme di Qualità ASSIRM quale normativa di riferimento ed il regolamento di cui al presente protocollo,
- b) dichiara eventuali esclusioni di elementi delle Norme e loro motivazione,
- c) comunica il sito operativo interessato all'attestazione e le relative attività che vi si svolgono,
- d) identifica i propri processi sottoposti a verifica (interni e/o affidati all'esterno o appaltati).

In seguito a tale richiesta, ASSIRM comunica l'offerta economica, la cui accettazione da parte dell'Azienda Associata apre l'iter di attestazione della conformità.

L'insieme della documentazione di cui sopra (richiesta dell'Associato, accettazione dell'offerta, relativa accoglienza della domanda di certificazione da parte di ASSIRM) formalizzano contrattualmente il rapporto fra ASSIRM ed Associato e l'applicabilità sia delle norme di qualità ASSIRM di riferimento sia del presente protocollo.

4. PRINCIPI DELL'ATTIVITA' DI VERIFICA

L'attività di controllo è fondata su principi che ne fanno uno strumento efficiente e affidabile a supporto delle politiche di gestione, rendendo disponibili informazioni in base alle quali un'organizzazione può agire per migliorare le proprie prestazioni.

Il rispetto di questi principi è essenziale per fornire conclusioni della verifica che siano pertinenti, sufficienti e garantiscano coerenza di giudizio nel tempo.

I seguenti principi sono propri dei verificatori nel corso degli incontri:

- ✓ **Comportamento etico** – fondamento della professionalità, costituita da integrità, riservatezza e discrezione,
- ✓ **Approccio basato sull'evidenza, documentata e verificabile** – ai fini di raggiungere conclusioni affidabili basate su un campione di informazioni rese disponibili (e verificate nel tempo limitato da risorse limitate),
- ✓ **Indipendenza** – l'indipendenza dall'attività oggetto della verifica, innanzitutto libera da pregiudizi e conflitti di interesse, ed è base per imparzialità nel corso del processo ed obiettività nelle conclusioni, basate solo sulle evidenze,
- ✓ **Presentazione imparziale** – obbligo di riportare fedelmente e con precisione le risultanze e le conclusioni dell'attività di verifica, incluse le eventuali difficoltà od opinioni differenti segnalate dall'Azienda Associata; in questo ultimo caso il Consiglio Direttivo ASSIRM sarà incaricato di dirimere le eventuali contrapposizioni.
- ✓ **Adeguatezza professionalità espressa dal (Team di) verificatori**– essenzialità del possesso delle competenze necessarie per l'applicazione di accuratezza, attenzione e capacità valutativa di livello adeguato all'importanza del compito ed alla fiducia in lui (loro) riposta dal committente e dagli associati.

5. GESTIONE DELL'ATTIVITA' DI VERIFICA

La Direzione dell'organizzazione che sostiene la verifica (Azienda Associata ASSIRM) deve garantire l'autorità per le relative operazioni sia al proprio Incaricato, sia ad ASSIRM (che può operare tramite proprio delegato) per la relativa attività di controllo al suo interno.

Il Verificatore responsabile della gestione dell'attività di verifica, in preventivo accordo con il Committente ASSIRM, deve stabilire, attuare, tenere sotto controllo, riesaminare e migliorare il relativo piano di esecuzione.

Illustrazione del processo per la gestione di un programma di attività di verifica

Autorità delegata dall'Azienda Associata
a proprio incaricato e ad ASSIRM
per la gestione di un programma di intervento di verifica

Trasmissione da parte di ASSIRM

- delle direttive per l'attività di verifica, concordate con l'Azienda Associata e comunicate al verificatore,
- di un programma di attività di verifica, concordato con il verificatore e comunicato all' Associato, in merito a:
 - obiettivi ed estensione dell'attività,
 - responsabilità dell'attività,
 - procedure di esecuzione del programma

Attuazione del programma di attività di verifica in

- esecuzione delle procedure previste per
 - conduzione intervento di verifica,
 - raccolta evidenze,
 - redazione conclusioni,
 - conservazione delle registrazioni.

Mantenimento conservativo promosso dal programma di attività di verifica

- monitoraggio e riesame di programma e attività,
- identificazione eventuali azioni correttive,
- implementazione e verifica dei risultati delle azioni correttive deliberate.

6. GESTIONE DELL'ATTIVITA' DI VERIFICA

Qui di seguito è fornita una visione complessiva del processo di gestione delle attività tipiche dell'intervento di verifica.

Definizione da parte del Committente ASSIRM degli obiettivi dell'intervento e dell'estensione e dei criteri dell'attività di verifica, in accordo con il verificatore.

Nomina da parte del Committente ASSIRM del verificatore, responsabile dell'intervento di verifica presso l'Associato ASSIRM, e relative comunicazioni,

La misura in cui i relativi requisiti sono applicabili dipende, come detto, dalla dimensione e dalla complessità dell'organizzazione che sostiene la verifica e dagli obiettivi dell'attività stessa.

Avvio delle attività di verifica

- presa di contatto da parte di ASSIRM con l'organizzazione dell'Azienda Associata ASSIRM che sostiene la verifica, per le operazioni di avvio ed anche per la concessione delle opportune deleghe,
- preparazione del piano delle attività di verifica.

Svolgimento delle attività di verifica

- svolgimento della riunione di apertura,
- raccolta e verifica delle interviste, informazioni, documentazione,
- elaborazione delle evidenze raccolte e preparazione delle conclusioni,
- svolgimento della riunione di conclusione delle attività di controllo

Redazione, approvazione e distribuzione della relazione dell'attività di verifica

- preparazione e redazione della relazione conclusiva dell'attività,
- attuazione delle eventuali azioni correttive successive,
- verifica (in momento successivo, da concordarsi) del risultato delle azioni correttive deliberate,
- approvazione e distribuzione della relazione conclusiva al Comitato di Qualità ASSIRM ed all'Associato ASSIRM

**a) Rilascio dell'Attestato di Qualità ASSIRM
da parte del Comitato di Qualità ASSIRM all' Associato ASSIRM;**

**b) Sospensione del rilascio dell'attestato di qualità all'Associato ASSIRM con
rinvio a successiva verifica della risoluzione delle non conformità gravi**

c) Chiusura dell'intervento di verifica

Si percorre il processo per una migliore definizione di alcuni dei punti elencati:

Ogni attività di verifica deve essere basata su obiettivi, estensione e criteri documentati e definiti dal committente ASSIRM od eventualmente concordati tra committente e verificatore.

Gli obiettivi definiscono ciò che deve essere portato a termine dall'attività di verifica nel corso dell'intervento e possono comprendere:

- la determinazione del grado di conformità del modello di gestione dell'organizzazione che sostiene la verifica rispetto ai criteri stabiliti (Norme di qualità ASSIRM e Codice di etica professionale per gli Associati ASSIRM),
- la valutazione della capacità del sistema di gestione di assicurare la conformità con i requisiti cogenti (di legge) e contrattuali e di conseguire obiettivi specifici (tale verifica di conformità viene condotta in applicazione di una circostanziata Check List, redatta dal Committente ASSIRM in accordo con il Verificatore.

A titolo di estensione verranno, in sede di "Avvio delle attività di verifica", definite le unità organizzative, le attività ed i processi da sottoporre a verifica, ed il periodo di tempo concesso od interessato dall'attività.

I criteri dell'attività di verifica, sopraindicati, ed inclusi i requisiti contrattuali, sono utilizzati come riferimento rispetto a cui si determina la conformità dei comportamenti e la congruità della documentazione.

Sarà inoltre necessario che:

- il committente ASSIRM si adoperi perché siano fornite le informazioni sufficienti ed appropriate per la pianificazione dell'attività,
- l'organizzazione che sostiene la verifica offra un'adeguata collaborazione e disponibilità dei propri funzionari,
- siano garantiti al verificatore tempi sufficienti per il perseguimento degli obiettivi prefissati.

L'organizzazione che sostiene l'attività di verifica può richiedere la sostituzione della persona del verificatore con motivazioni ragionevoli basate sui principi della relativa attività.

Esempi di motivazioni ragionevoli comprendono le situazioni di conflitto di interesse o di comportamento precedente non etico.

Tali ragioni devono essere comunicate ad ASSIRM, che dovrebbe risolvere il problema in accordo con il responsabile dell'organizzazione di verifica e con l'Associato ASSIRM in verifica.

La presa di contatto iniziale del verificatore con l'organizzazione che sostiene la verifica può essere formale o informale, ma il suo scopo consiste in:

- ✓ stabilire un canale di comunicazione con il rappresentante dell'organizzazione stessa,
- ✓ confermare l'autorità per la conduzione delle attività di verifica,
- ✓ fornire informazioni sulla tempistica proposta,
- ✓ richiedere l'accesso ai documenti pertinenti, incluse le registrazioni,
- ✓ determinare le eventuali regole di sicurezza applicabili,
- ✓ predisporre quanto necessario per le attività di verifica,
- ✓ prendere accordi sulla presenza del referente/assistente interno all'organizzazione.

Il verificatore prepara un sintetico e preventivo piano delle attività di verifica, quale base per l'accordo sulla conduzione delle medesime con il committente e con l'organizzazione che sostiene la verifica.

Il piano facilita la programmazione ed il coordinamento delle attività, ed il livello di dettaglio del piano stesso riflette la complessità dell'organizzazione.

In particolare vanno comunque compresi i seguenti aspetti:

- ✓ obiettivi, criteri e tutti i documenti di riferimento,
- ✓ identificazione delle unità organizzative e funzionali da sottoporre ad attività di verifica,
- ✓ data, indicazioni di logistica, luogo e tempi delle attività di verifica,
- ✓ identificazione del referente/assistente dell'organizzazione
- ✓ gli aspetti soggetti a particolari vincoli di riservatezza (nell'ambito di un comune vincolo di segretezza generale, sottoscritto dal responsabile della gestione del programma delle attività di verifica in sede di stipulazione del rapporto contrattuale con il committente e dal verificatore in sede di redazione della relazione delle attività).

Eventuali obiezioni devono essere risolte ed ogni revisione del piano deve essere concordata fra le parti interessate prima di iniziare le attività di verifica.

Il verificatore deve preliminarmente ricevere dal committente la check list sulla base della quale condurre la verifica; egli può comunque preparare documenti di lavoro necessari per fini di riferimento e di registrazione delle attività (liste di riscontro o moduli per riportare le informazioni, quali evidenze di supporto o di registrazioni delle riunioni), ma senza eccedere la check list del committente, salvo preventivo accordo in tale senso.

Documenti di lavoro, check list compilate, registrazioni delle informazioni, documentazione raccolta, ecc., vanno conservati dal verificatore, a disposizione del committente, fino alla conclusione della successiva visita/incontro.

Lo scopo di una breve sessione informativa in sede di apertura dell'intervento con il rappresentante dell'organizzazione che sostiene la verifica, in particolare se si tratta di piccola o media impresa non complessa, è di:

- confermare l'eventuale piano e le modalità di svolgimento delle attività di verifica,
- assicurare i canali ufficiali di comunicazione,
- accreditare il ruolo del referente/assistente, in particolare nello stabilire contatti e tempistica per le interviste, fornire chiarimenti per la raccolta delle informazioni, presenziare alle attività per incarico ed in rappresentanza della Direzione dell'organizzazione,
- garantire al verificatore il libero accesso alle aree operative, alle informazioni ed alla documentazione necessarie per svolgere il programma delle attività concordate,
- offrire all'organizzazione la possibilità di porre domande ed ottenere chiarimenti.

Per aziende più complesse (multisedi), si prenderanno in considerazione ulteriori punti di attenzione:

- presentazione dei partecipanti e dei rispettivi ruoli,
- conferma degli obiettivi, campo, estensione, tempi e criteri delle attività di verifica,
- definizione di leggi e regolamenti cogenti che regolano l'attività dell'Associato ASSIRM,

- metodi e procedure che saranno utilizzate, inclusa l'informazione all'organizzazione che le evidenze saranno basate su check list redatta dal committente ASSIRM in accordo con il Responsabile delle attività di verifica, e solo su un campione della documentazione disponibile,
- la conferma degli aspetti da trattare con particolare riservatezza,
- le informazioni in merito alla preparazione della relazione, la classificazione delle non conformità, le condizioni alle quali le attività di verifica potranno dirsi concluse, piuttosto che le modalità di ricorso sulla conduzione o sulle conclusioni delle stesse.

In entrambi i casi la riunione avrà carattere formale, con registrazione dei partecipanti.

Qualora le evidenze nel corso delle attività di verifica indichino che gli obiettivi di attestazione della conformità alle "Norme di qualità ASSIRM" sono irraggiungibili, il verificatore deve riportarne le ragioni al committente ASSIRM ed alla Direzione dell'organizzazione dell'Associato, per determinare azioni appropriate, incluse la riconferma o la modifica del piano, la modifica degli obiettivi, fino all'interruzione delle attività di verifica.

Le informazioni relative all'applicazione dei criteri di qualità ASSIRM, agli obiettivi di congruenza conseguiti, alle relazioni fra funzioni e processi, devono essere raccolte durante l'attività di verifica mediante opportuno campionamento della documentazione ed esame delle registrazioni, piuttosto che colloqui con il personale, utilizzando comunque la check list redatta dal Committente ASSIRM in accordo con il Responsabile delle attività di verifica, ed eventualmente integrata in seguito a preventivo accordo formale.

In ogni modo gli oggetti dell'attività di verifica, anche se in relazione alla check list ed in elenco non esaustivo, prevedibilmente saranno:

1. la documentazione del modello di qualità adottato in conformità alle Norme ASSIRM,
2. lo stato e la comprensione da parte del personale dell'Associato in merito ai requisiti delle Norme di Qualità ASSIRM, con eventuale particolare riferimento a prestazioni chiave, snodi di controllo, aspetti significativi di funzionamento, obiettivi essenziali,
3. le informazioni sul grado di preparazione del personale in relazione alle Norme di Qualità ASSIRM ed ai requisiti cogenti (quali leggi e regolamenti in vigore).

La relativa documentazione va verificata, e le relative evidenze registrate.

I metodi per raccogliere gli elementi da registrare, che variano con il campo e con la complessità dell'organizzazione, comprendono, fra l'altro, le seguenti fonti delle informazioni:

- ✓ i colloqui con il personale interno, l'osservazione delle attività e delle condizioni di lavoro,
- ✓ l'esame della documentazione quale politica, obiettivi interni, procedure, istruzioni, licenze, specifiche, contratti e ordini, verbali di riunioni (con oggetto la qualità),
- ✓ registrazioni, elaborati di sistema, risultati di misurazioni, indicatori di performance,
- ✓ registrazioni in merito a informazioni di ritorno dal cliente, complaints, reclami, rilevazioni di non conformità.

Le evidenze delle attività di verifica, registrate su base check list, sono valutate a fronte dei relativi criteri, forniti da ASSIRM, e tale confronto:

- ✓ attesta congruenza o non congruenza a fronte dei criteri applicati,
- ✓ definisce le non conformità rispetto ai criteri di riferimento,
- ✓ determina le conseguenti raccomandazioni di adeguamento.

Le non conformità ai criteri, e le relative evidenze di supporto, registrate, devono essere riesaminate con l'organizzazione che ha sostenuto la verifica per convalidarne la consapevolezza in merito ad accuratezza e comprensione dei rilievi sollevati.

Durante la riunione di chiusura verrà fatto tentativo per risolvere le eventuali divergenze di opinione fra Associato ASSIRM e verificatore, in merito alle dette non conformità rilevate.

Lo scopo di una sessione informativa in sede di chiusura delle attività, alla presenza della Direzione dell'Associato ASSIRM, è quello di permettere al verificatore di

- presentare le risultanze e le conclusioni delle attività di verifica in merito alla rispondenza od agli scostamenti del modello adottato rispetto a quello delle norme di qualità di riferimento.

Questa illustrazione viene eseguita in maniera tale che le dette conclusioni siano conosciute e comprese da parte dell'organizzazione che ha sostenuto la verifica.

- comunicare la valutazione del modello adottato dall'Associato ASSIRM in termini di
 - congruenza,
 - congruenza, con riserva di risoluzione di non conformità lievi,
 - non congruenza critica

della gestione alle Norme di Qualità ASSIRM,

- per concordare un eventuale appropriato periodo di tempo necessario all'organizzazione per poter procedere alla deliberazione e redazione di un piano di azioni correttive, alla loro implementazione e verifica dei risultati ottenuti.

In caso di piccole o medie imprese non complesse, tale riunione di chiusura può consistere semplicemente nella comunicazione delle risultanze e delle conclusioni delle attività di verifica ai presenti.

In situazioni più grandi o più complesse, o in caso di non conformità critiche o di scostamenti essenziali, la sessione informativa deve essere più articolata nella illustrazione delle evidenze.

Per non conformità critica o scostamento essenziale si intende l'assenza di uno o più elementi delle Norme di Qualità ASSIRM di riferimento o una situazione di relativa incapacità del modello di conseguire gli obiettivi previsti, con particolare riferimento al soddisfacimento degli elementi legislativi cogenti ed ai requisiti della prestazione.

In entrambi i casi la riunione avrà carattere formale, con registrazione dei partecipanti.

7 LA RELAZIONE DELL'ATTIVITA' DI VERIFICA

La preparazione e la redazione della relazione dell'attività di verifica è compito del verificatore che ha svolto i controlli di check list e raccolto le informazioni.

Detto documento deve essere riesaminato, emesso, datato, sottoscritto e distribuito ai destinatari designati da committente ASSIRM da parte del responsabile della gestione del programma delle attività di verifica e del verificatore, entro 15 giorni dalla data di conclusione delle attività.

I contenuti di tale rapporto devono presentare, al committente ed all'organizzazione controllata, una completa, accurata, chiara e concisa registrazione dell'analisi di congruenza ai criteri effettuata e dovrebbe fare riferimento, in un elenco non esaustivo, a quanto segue:

- ✓ il committente,
- ✓ il responsabile della gestione del programma delle attività di verifica ed il conduttore/intervistatore,
- ✓ l'organizzazione che ha sostenuto la verifica,
- ✓ piano ed estensione delle attività,
- ✓ obiettivi, criteri, metodologie dell'indagine,
- ✓ risultanze e conclusioni, in termini di non conformità, raccomandazioni e capacità di miglioramento da parte dell'organizzazione,

- ✓ eventuali opinioni divergenti non risolte fra conduttore/intervistatore e organizzazione che ha sostenuto la verifica,
- ✓ eventuali piani concordati delle azioni successive,
- ✓ dichiarazione sulla riservatezza in merito a qualsiasi informazione ricevuta ed in relazione ai contenuti della relazione,
- ✓ la lista di distribuzione della relazione medesima.

Le conclusioni delle attività di verifica, fra le quali le segnalazioni di non conformità o scostamenti essenziali e le raccomandazioni non vincolanti, pervengono a proposta al Comitato di Qualità ASSIRM di:

- qualificazione della congruenza del modello e della gestione delle attività dell'Associato ASSIRM alle "Norme di Qualità ASSIRM" come segue:
 - gestione congruente, meritevole di attestazione,
 - gestione congruente, meritevole di attestazione con riserva (con indicazione delle Non Conformità lievi riscontrate e da eliminare,
 - gestione non congruente, con sospensione dell'attestazione (con indicazione delle Non Conformità critiche e dei punti delle Norme sopraccitate assolutamente disattesi) per il periodo necessario all'adeguamento.
- definizione da parte dell'Associato ASSIRM delle eventuali azioni correttive da intraprendere successivamente (con indicazione del responsabile interno e della data di completamento della relativa attuazione),
- eventuale determinazione della capacità del sistema di gestione di efficace attuazione e mantenimento rispetto ai criteri applicabili e della capacità del processo di riesame da parte della Direzione di assicurarne continuativa stabilità.

La relazione conclusiva è consegnata:

- all'Associato ASSIRM, per competenza,
- al Comitato di Qualità del Committente ASSIRM

Tale rapporto è di proprietà del committente delle attività di verifica, ASSIRM; verificatore, redattori, intervistati, destinatari e chiunque ne venga a conoscenza del contenuto sono tenuti a rispettarne e salvaguardarne la riservatezza e a non divulgarlo, anche ai sensi del D.Lgs. 196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali, salva richiesta esplicita e formale del committente ASSIRM stesso.

8 CONSEGNA DELL'ATTESTATO DI QUALITÀ (Certificate of Conformity)

In seguito alla redazione della relazione dell'attività di verifica, conclusasi in modo positivo al di là della rilevazione di eventuali non conformità non critiche o scostamenti non essenziali ed in assenza di altri impedimenti, in base a risoluzione del Comitato di Qualità ASSIRM, viene deliberata dal Consiglio Direttivo di ASSIRM la consegna all' Associato, che ha sostenuto la verifica, dell' **ATTESTATO DI QUALITÀ**, a conferma della congruenza dei comportamenti seguiti e della documentazione preparata.

In tale ATTESTATO sono specificate la data di rilascio e la durata di validità della stessa.

Le norme che regolano l'Associazione delle imprese presso ASSIRM disciplinano l'uso e la pubblicità di tale ATTESTATO.

L'ATTESTATO è il documento con il quale ASSIRM certifica che l'Associato richiedente opera in Qualità conformemente alle norme ASSIRM di riferimento.

L'Associato, e non ASSIRM, ha la responsabilità della conformità ai requisiti per il mantenimento dell'ATTESTATO.

ASSIRM ha la responsabilità di valutare l'evidenza obbiettiva sufficiente su cui basare la decisione di rilasciare l'ATTESTATO.

Nel caso di **sospensione del rilascio dell'ATTESTATO di qualità**, in seguito a scostamenti essenziali dal modello di riferimento o non ottemperanza della prestazione a requisiti legislativi cogenti, ASSIRM comunica per iscritto, all'Associato richiedente, le ragioni di tale decisione, motivandole in dettaglio.

Con la medesima comunicazione ASSIRM richiede impegno all'attuazione (data entro la quale saranno implementate e responsabile della esecuzione) di apposite azioni correttive risolutive, ed in accordo con l'Associato fissa una data entro un periodo di sei mesi per un secondo (ed eventualmente un terzo, alle medesime condizioni) intervento di verifica.

In seguito a mancata ottemperanza per due volte dell'impegno assunto, di implementazione di azioni correttive risolutive delle non conformità, il Comitato di Qualità ASSIRM delibera la non concessione motivata dell'ATTESTATO di qualità, con evidenti riflessi sullo stato di Associato ASSIRM dell'Azienda, secondo il regolamento di Associazione.

9 CHIUSURA DELLA VERIFICA

In seguito ad esito positivo dell'intervento di verifica, come da relazione anzidetta, il verificatore provvede alla chiusura della verifica commissionata, in quanto tutte le attività sono state completate e la relazione è stata distribuita.

I documenti e le registrazioni riguardanti le attività di verifica devono essere conservati fino alla data di chiusura della verifica successiva, a meno di accordi contrattuali diversi con il committente

Le conclusioni delle attività di verifica possono esigere o consigliare l'adozione di azioni correttive ed, eventualmente, di mantenimento del livello di qualità raggiunto dalla gestione.

Queste azioni sono generalmente deliberate ed attuate dall'organizzazione che ha sostenuto la verifica, secondo tempistiche concordate che includono e consentono anche il controllo dei risultati della loro implementazione.

L'organizzazione che ha sostenuto la verifica, Associato ASSIRM, deve tenere informato il committente, ASSIRM, dello stato di queste azioni.

ASSIRM include l'accertamento del completamento e dell'efficacia di queste azioni negli obiettivi della successiva verifica.

10 ATTIVITA' SUCCESSIVE ALL'OTTENIMENTO DELL'ATTESTATO DI QUALITA' ASSIRM

L'Associato, una volta ottenuta **l'attestato di qualità ASSIRM**, si impegna a provvedere a:

- ✓ mantenere alta l'attenzione e la sensibilità della propria organizzazione alla normativa ed al modello di qualità di riferimento,
- ✓ effettuare la formazione dei nuovi assunti, o di coloro che cambiano significativamente di mansione, in merito al Codice etico, alle Norme di qualità ASSIRM ed alle leggi in vigore che ne regolamentano l'attività,
- ✓ organizzare periodici controlli operativi dell'attività,
- ✓ compiere riesami della Direzione almeno una volta l'anno,
- ✓ trattare con tempestività e risolutivamente gli eventuali reclami dei clienti, tenendo accurata registrazione degli stessi e delle relative azioni correttive,
- ✓ verificare il conseguimento degli obiettivi previsti,

- ✓ adeguare il modello di qualità adottato in relazione a cambiamenti intervenuti nell'organizzazione dell'Associato.

L'Associato ASSIRM si impegna inoltre a mettere a disposizione la sopraccitata documentazione al (team di) verificatori in occasione della successiva attività di verifica.

Tale successiva attività di verifica prende, fra l'altro in considerazione i seguenti aspetti:

- l'efficacia del modello adottato, tenuto conto delle variazioni interne ed esterne, e la sua continua pertinenza ed applicabilità all'organizzazione dell'Associato,
- l'impegno dimostrato dall'organizzazione dell'Associato nel suo complesso a mantenere l'efficacia sia del modello di qualità adottato sia delle prestazioni complessive,
- la capacità dell'organizzazione dell'Associato a conseguire gli obiettivi stabiliti.

L'Associato ASSIRM ha il diritto di dare pubblicità all'ottenimento da parte di ASSIRM dell'ATTESTATO di qualità della propria organizzazione e della propria gestione alle Norme di Qualità di riferimento nei modi più opportuni e secondo il regolamento apposito, purchè sia fatto sempre corretto riferimento al campo di applicazione ed agli eventuali limiti dell'attestazione ottenuta.

Trascorso il periodo di validità dell'ATTESTATO, esso decade e con esso decade il diritto di pubblicità di tale attestato di qualità.

La revoca dell'attestato di qualità è deliberata dal Comitato di Qualità e portata a conoscenza del Consiglio Direttivo di ASSIRM, in seguito a gravi non conformità segnalate dai verificatori o ripetuta inosservanza degli obblighi assunti con ASSIRM per porre rimedio agli scostamenti riscontrati e segnalati.

La decisione della revoca dell'attestazione di conformità è comunicata da ASSIRM all'Associato mediante lettera raccomandata A.R.

A seguito della revoca, l'Associato si impegna a:

- ✓ restituire l'originale del certificato di attestazione di qualità,
- ✓ non utilizzarne copie o riproduzioni,
- ✓ eliminare da carta intestata, documentazione tecnica o pubblicitaria ogni riferimento all'attestazione ASSIRM.

11 IMPEGNO ALLA RISERVATEZZA

Gli atti (ogni documentazione, lettere, comunicazioni) relativi alle attività di verifica ai fini del rilascio dell'attestato di qualità, di cui o ASSIRM, o l'organizzazione che presiede alla verifica od i suoi incaricati, vengano a conoscenza o in possesso, a partire dalla data di presentazione della domanda, sono considerati riservati e/o meritevoli di protezione con riferimento ai dati personali contenuti, ai sensi del D.Lgs. 196/2003, Codice della Privacy, e quindi l'accesso ad essi è regolamentato da apposita procedura.

Il personale, i collaboratori, i verificatori incaricati e le controparti contrattuali di ASSIRM che nel corso dell'espletamento delle proprie funzioni vengano a conoscenza od in possesso dei contenuti di tali atti, inclusi i relativi dati personali, sono tenuti al segreto professionale.

12 ADEMPIMENTO DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE

Gli importi dovuti ad ASSIRM dagli Associati per le attività inerenti il rilascio dell'attestato di qualità, sono stabiliti nell'offerta e devono essere versati secondo le modalità stabilite nella stessa.

Le fatture dovranno essere comunque saldate integralmente prima dell'inizio delle singole attività di verifica.

La mancata corresponsione degli importi dovuti comporta l'invio da parte di ASSIRM di una lettera di diffida e quindi la sanzione di revoca dell'attestato di qualità.

Di conseguenza saranno a carico dell'Associato tutti i costi relativi al recupero del credito, comprese le eventuali spese legali.

13 RINNOVO DELL'ATTESTATO DI QUALITA'

Il rinnovo dell'attestato di qualità è effettuato alla scadenza di ogni biennio e comporta effettuazione di un intervento di verifica a titolo di conferma, svolto secondo gli stessi criteri già descritti.

Qualora l'Associato non ottemperi a tale tempistica, e quindi non ottenga la riemissione dell'ATTESTATO entro i termini di scadenza, la relativa attestazione di qualità deve intendersi scaduta dal giorno successivo alla data di scadenza riportata sull'ATTESTATO.

In particolare, in sede di rinnovo dell'attestazione di conformità, sono presi in considerazione dal verificatore i seguenti aspetti:

- l'efficacia in termini di qualità del modello di gestione adottato nel suo complesso, tenuto conto delle variazioni interne ed esterne, la sua continua pertinenza ed applicabilità all'organizzazione in verifica;
- l'impegno, dimostrato e registrato, della Direzione e dell'organizzazione tutta, a mantenere l'efficacia del modello,
- la valutazione della capacità dell'operatività in qualità a conseguire gli obiettivi dell'organizzazione.

14 CONTROVERSIE

Ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le parti nell'esecuzione, applicazione o interpretazione delle clausole del presente protocollo, che non potesse essere risolta amichevolmente dalle parti, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

Qualora l'Associato, che ha rinunciato all'attestato di qualità, od il cui ATTESTATO sia stato revocato da ASSIRM, non ottemperi ai relativi obblighi descritti nel paragrafo 10 e nel presente protocollo, ASSIRM si tutelerà adottando i provvedimenti legali e di pubblicazione più opportuni.