



Perry Johnson Registrars, Inc.

---

# Sospensione o Revoca degli Attestati di Certificazione

---

La Certificazione di terza parte richiede di aderire a norme o specificazioni rigorose. Affinché PJR mantenga un alto livello di credibilità del processo di certificazione, è necessario che ci sia un meccanismo efficace per scoraggiare azioni non autorizzate. Questa procedura descrive un metodo equo per il trattamento degli inadempienti, e al contempo, protegge la vitalità della certificazione di terza parte.

Preparato da: \_\_\_\_\_

Revisionato e  
Approvato da: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

# SOSPENSIONE O REVOCA DEGLI ATTESTATI DI CERTIFICAZIONE

## 1 Generale

- 1.1 Scopo: Definire la procedura per sospendere e/o revocare gli attestati di certificazione.
- 1.2 Campo di applicazione: tutte le attività di certificazione di PJR.

## 2 Procedure Correlate, Definizioni, Norme

- 2.1 ISO/IEC 17021, ultima revisione
- 2.2 PJR-1: Manuale per la Qualità
- 2.3 PJR-0: Leggi, Articolo 8
- 2.4 PRO-10: Procedura di Disputa
- 2.5 PRO-1: Procedura di Certificazione
- 2.6 R2 Code of Practices
- 2.7 AS9104/1, ultima revisione

## 3 Responsabilità

- 3.1 Il Programs & Accreditations Manager (PAM), e/o un suo delegato, dovrà garantire che la presente procedura venga implementata in maniera efficace. Il Front Office Supervisor (per l'Italia, il PM o il suo delegato) sarà responsabile dell'invio degli avvisi, e delle lettere per la sospensione del certificato o per la sua revoca, nonché di aggiornare le Banche Dati eventualmente previste per lo specifico settore del relativo cambiamento di stato.

## 4 Divieti

4.1 I divieti comprendono, senza tuttavia limitarsi a quanto segue, eventuali violazioni dei Termini e Condizioni contrattuali, frode, il mancato invio di azioni correttive tempestive ed accettabili, la mancata programmazione degli audit richiesti, reclami gravi e validi da parte delle parti interessate ed altre situazioni, secondo quanto stabilito dal Program Management di PJR. Il mancato rispetto dei requisiti di alcuni documenti specifici del settore, la cui violazione comporterà una modifica allo stato di certificazione. Tali requisiti aggiuntivi vengono trattati nella presente procedura.

### 4.2 Divieti Specifici per R2

Per R2, le seguenti situazioni comporteranno l'avvio immediato della procedura di sospensione:

- 4.2.1 Vengano consapevolmente travisate informazioni relative alle spedizioni dei Focus Material, sia a livello nazionale che internazionale, ivi comprese le spedizioni ad altri venditori non certificati secondo gli Standard R2, contrariamente alle informazioni fornite al cliente e/o a PJR.
- 4.2.2 Vengano consapevolmente vendute attrezzature non funzionanti al cliente o a PJR, contravvenendo ai requisiti degli Standard R2 descritti alla clausola 6.
- 4.2.3 Persistenza del mancato rispetto dei requisiti legali da parte di aziende certificate R2, oltre il tempo necessario alla messa in atto di azioni correttive, anche in seguito alla notifica di una nota disciplinare da parte di PJR o di un altro ente normativo.
- 4.2.4 Impossibilità di dimostrare tempestivamente un recente accordo di licenza con SERI e PJR durante il processo di audit.
- 4.2.5 La chiusura della sede o l'interruzione delle principali attività legate alla certificazione R2.
- 4.2.6 Informazioni fasulle sullo stato di certificazione di qualsiasi struttura affiliata all'azienda.
- 4.2.7 In caso di mancato pagamento dei diritti di licenza SERI, il cliente verrà sospeso nel giorno successivo la scadenza del pagamento. Se i diritti di licenza non verranno saldati entro i successivi 45 giorni, il certificato verrà ritirato. Per il suo ripristino, sarà necessario svolgere gli audit di Fase 1 e di Fase 2.

## 5 Mancato Invio di Azioni Correttive Accettabili

- 5.1 Per quanto riguarda tutti gli audit di PJR (eccezion fatta per gli audit FSSC ed aerospace),
- 5.1.1 Il cliente dovrà inviare all'auditor delle azioni correttive accettabili entro il 60° giorno dal termine dell'audit. Se il Lead Auditor non riceverà le azioni correttive accettabili, inviandole a sua volta all'Audit Support Assistant (ASA) entro il 75° giorno dal termine dell'audit, l'ASA passerà la pratica al Comitato Esecutivo, registrando l'evento "passati 75 giorni" su PJVista.
  - 5.1.2 Il Programs & Accreditation Liaison controllerà tutti i pacchetti i cui audit si avvicinano ai 90 giorni post audit; a questi pacchetti verrà assegnato un codice in base alla priorità. Qualora le azioni correttive non siano mai state ricevute, il Programs & Accreditation Liaison contatterà il cliente per spiegare la situazione ed informarlo dell'imminente arrivo di una comunicazione scritta. Le risorse del Comitato Esecutivo verranno coinvolte esclusivamente nel caso in cui le azioni correttive ricevute risultino inaccettabili.
  - 5.1.3 Qualora non si ricevano azioni correttive accettabili entro il 91° giorno, il Program & Accreditation Liaison invierà al cliente una lettera di avviso di sospensione con scadenza a 30 giorni.
  - 5.1.4 Nel caso in cui non si ricevano azioni correttive accettabili entro il 121° giorno, il cliente verrà sospeso.
  - 5.1.5 Nel caso in cui non si ricevano azioni correttive accettabili entro il 136° giorno dal termine dell'audit, il certificato del cliente verrà revocato.
  - 5.1.6 Audit di Fase II: Nel caso in cui PJR non sia nelle condizioni di poter verificare l'implementazione delle azioni correttive relative ad eventuali nonconformità maggiori (o di accettare il piano per le azioni correttive relativo alle nonconformità minori) entro 6 mesi dal termine dell'audit, si chiederà al cliente di ripetere la Fase II.
  - 5.1.7 Audit di Rinnovo: Nel caso in cui PJR non sia nelle condizioni di poter verificare l'implementazione delle azioni correttive relative ad eventuali nonconformità maggiori (o di accettare il piano per le azioni correttive relativo alle nonconformità minori) entro 6 mesi dalla scadenza del certificato, si chiederà al cliente di ripetere la Fase II.
  - 5.1.8 Solo il Programs & Accreditations Manager ha la facoltà di approvare eventuali deviazioni da questo processo. Nota: Non sono autorizzate deviazioni dalla regola dei sei mesi di cui ai paragrafi 5.1.6 e 5.1.7. Il Programs & Accreditations Manager si riserva il diritto di sospendere un cliente immediatamente, senza aspettare i 30 giorni di tolleranza che vengono garantiti dalla lettera di avviso.
- 5.2 Solo per audit aerospace PJR
- 5.2.1 Il cliente dovrà inviare all'auditor, entro 30 giorni dal termine dell'audit, dei piani accettabili per le azioni correttive. Nel caso in cui il Lead Auditor non riceva dei piani accettabili per le azioni correttive entro questo termine, ne informerà l'ASA che, a sua volta, lo comunicherà al Programs & Accreditation Liaison, il quale invierà una lettera di sospensione al cliente, aggiornando il database OASIS. (Nota: In questa situazione, il Comitato Tecnico Aerospace di PJR ha la facoltà di esprimere il proprio giudizio in merito alla sospensione del cliente.)
  - 5.2.2 L'ASA dovrà ricevere dal Lead Auditor le evidenze di contenimento/correzione relative a tutte le nonconformità entro 60 giorni dal termine dell'audit. Nel caso in cui non riceva

queste evidenze, l'ASA lo comunicherà all'Aerospace Program Manager; quest'ultimo, stabilirà se il cliente debba essere sospeso. Quando si opta per la sospensione, l'Aerospace Program Manager avviserà il Programs & Accreditation Liaison, affinché invii la lettera di sospensione per il settore aerospace, specifica per la mancata capacità di ristabilire *l'osservanza dei requisiti* entro 60 giorni. L'organizzazione dovrà inviare, entro 30 giorni dalla data riportata sulla lettera, le evidenze che provino il ripristino dell'osservanza dei requisiti. Nel caso in cui non si ricevano delle evidenze accettabili, il certificato dell'organizzazione verrà ritirato. Il Programs & Accreditation Liaison sospenderà il cliente anche dal database OASIS.

5.2.3 L'organizzazione dovrà comunque inviare le evidenze relative ad azioni correttive accettabili (causa principale e azioni correttive), come indicato dalla precedente sezione 5.1.

5.2.4 Nel caso in cui, per qualsiasi motivo, PJR non sia in grado di emettere un nuovo certificato aerospace prima della scadenza del certificato corrente, quest'ultimo dovrà essere ritirato nel giorno precedente la sua scadenza.

### 5.3 Per FSSC 22000

5.3.1 Verranno applicati i tre (3) criteri che seguono;

- a) Il CB sospenderà la certificazione qualora si presentino delle evidenze che attestino che il proprio cliente non sia in grado, o si rifiuti di stabilire e mantenere l'adempimento rispetto ai requisiti degli Schemi entro i termini applicabili per la cancellazione delle nonconformità maggiori (cfr. Allegato III per i termini applicabili).
- b) Il CB ritirerà la certificazione qualora si presentino delle evidenze che attestino che il proprio cliente non sia in grado, o si rifiuti di stabilire e mantenere l'adempimento rispetto ai requisiti degli Schemi entro i termini applicabili per la cancellazione delle nonconformità critiche (cfr. Allegato III per i termini applicabili).
- c) Qualora il CB sia in possesso di evidenze che attestino che il proprio cliente detenga un certificato il cui scopo ecceda le possibilità o le capacità del cliente nel soddisfarlo, il CB dovrà ridurne coerentemente lo scopo della certificazione.

5.3.2 Alcuni esempi:

- a) Il sistema di gestione certificato dell'organizzazione non abbia soddisfatto, in modo persistente o grave, i requisiti dello Schema, tra cui i requisiti relativi all'efficacia dello stesso sistema di gestione.
- b) Un rischio immediato in termini di sicurezza del prodotto che influisca sulla salute dei consumatori.
- c) L'organizzazione certificata non permette l'esecuzione degli audit di sorveglianza o rinnovo alle frequenze previste.
- d) L'organizzazione certificata richieda volontariamente una sospensione.

5.3.3 Azioni intraprese in seguito alla sospensione, al ritiro ed alla riduzione dello scopo.

5.3.4 In caso di ritiro o sospensione, la certificazione del sistema di gestione dell'organizzazione risulterà non valida. Il CB dovrà:

- a) modificare immediatamente lo stato dell'organizzazione certificata sul database FSSC 22000 e sul proprio Registro delle Organizzazioni Certificate, e dovrà avviare tutte le misure che ritenga appropriate;
- b) informare l'organizzazione, in forma scritta, della decisione in merito alla sospensione, o al ritiro, entro tre (3) giorni dalla conferma della decisione stessa;
- c) dare istruzioni all'organizzazione, affinché adotti le opportune misure ai fini di informare i propri clienti attraverso diverse forme di comunicazione, come ad esempio pubblicità ed etichette dei prodotti, ove applicabili.

5.3.5 In caso di riduzione dello scopo, la certificazione del sistema di gestione dell'organizzazione risulterà non valida, al di là della revisione della dichiarazione di scopo. Il CB dovrà:

- a) modificare immediatamente lo scopo dell'organizzazione certificata sul database FSSC 22000 e sul proprio Registro delle Organizzazioni Certificate, e dovrà

- avviare tutte le misure che ritenga appropriate.
- b) informare l'organizzazione, in forma scritta, in merito alla modifica dello scopo entro tre (3) giorni dall'audit o da qualsiasi altro intervento, e dalla conferma della decisione.
  - c) dare istruzioni all'organizzazione, affinché adotti le opportune misure ai fini di informare i propri clienti attraverso diverse forme di comunicazione, come ad esempio pubblicità ed etichette dei prodotti, ove applicabili.

## 6 Mancata Programmazione

- 6.1 Mancata programmazione degli audit PJR, tranne l'ANS1 a seguito della Decisione per la Certificazione dopo la Fase 2.
- 6.1.1 Nel caso in cui un'organizzazione non abbia programmato il proprio audit entro i termini richiesti, lo Scheduler invierà, al 25° giorno dalla data prevista per l'audit, il modulo di Notifica di Mancato Adempimento (F-157) al Customer Service, al Front Office Supervisor ed al responsabile commerciale. Quando si è a conoscenza, in anticipo, del fatto che l'organizzazione non programmerà l'audit richiesto, la Notifica di Mancata Programmazione verrà inviata prima.
- 6.1.2 Se, entro il 30° giorno dalla scadenza, il cliente non ha ancora programmato il proprio audit, il certificato verrà sospeso. In casi eccezionali, il Program Management ha l'autorità per decidere di non sospendere il certificato.
- 6.1.2.1 PJR Italy farà eccezione e non sospenderà il cliente per mancata programmazione prima della fine dell'anno solare. I clienti EA 28 in Italia, che riportano solo il sigillo Accredia dovranno programmare e condurre l'audit ANS1 entro 15 mesi dalla data effettiva del certificato e, in seguito, l'ANS2 entro 27 mesi dalla data del certificato.**
- 6.1.3 Il tempo massimo di sospensione è di sei mesi. L'audit dovrà essere condotto entro sei mesi dalla decisione relativa alla sospensione. (Nota: In alcune situazioni, il periodo di sospensione di sei mesi potrà essere ridotto, ad es. a causa del requisito secondo il quale si possa condurre un audit solo una volta per anno solare o perché la scadenza del certificato avvenga prima del termine dei sei mesi di sospensione.) Nel caso in cui l'audit venga programmato, lo Scheduler dovrà informarne il Front Office Supervisor.
- 6.1.4 Se l'audit richiesto non viene programmato e condotto entro i sei mesi della sospensione (oppure prima della scadenza del certificato o prima del termine dell'anno solare), il certificato viene revocato.
- 6.1.5 Nel caso in cui l'audit richiesto non venga programmato né condotto perché il cliente vorrebbe trasferirsi presso un altro organismo di certificazione, PJR non sospenderà il certificato, nel tentativo di facilitare il processo di trasferimento, e a patto che sussistano delle evidenze che dimostrino il rispetto del requisito di condurre un audit per anno solare.
- 6.1.6 Nel caso in cui il cliente esprima il desiderio di non continuare la certificazione, ma richieda di mantenere il certificato attivo finché i requisiti lo permettano, il requisito di un audit per anno solare dovrà comunque essere soddisfatto. Nel caso in cui termini l'anno solare, ed il cliente non abbia condotto l'audit, il certificato verrà revocato al termine dell'anno solare in corso, prima dell'effettiva scadenza del certificato.
- 6.1.7 Qualora il cliente sia certificato ai sensi di più norme, e voglia lasciarne una, sarà necessario avviare un Dead File (F-186) per la norma che si intenda lasciare.
- 6.1.8 Una volta al mese (nel 16° giorno di un mese, con riferimento al mese precedente), verrà

effettuato un Rapporto degli Audit Cancellati, allo scopo di individuare gli audit cancellati ma non ancora riprogrammati. Un team multidisciplinare, costituito dallo Scheduling Supervisor, dell'International Client Services Manager e dall'Administrative Supervisor si incontrerà una volta al mese per fare il punto della situazione.

## 6.2 Mancata Programmazione dell'ANS1 in seguito alla Decisione per la Certificazione Fase 2

6.2.1 Nel caso in cui la prima sorveglianza annuale (ANS1) non venga condotta entro un anno dalla data di emissione del certificato, il certificato del cliente verrà sospeso, con effetto immediato. Nel caso in cui l'audit venga programmato, lo Scheduler dovrà informarne il Front Desk Supervisor.

6.2.2 Nel caso in cui il cliente non abbia condotto l'audit entro 30 giorni dalla data prevista, il certificato del cliente verrà revocato. (Nota: Il requisito di condurre un audit per anno solare dovrà comunque essere soddisfatto).

6.2.3 Il Program Management di PJR ha l'autorità per stabilire se il certificato del cliente debba essere revocato.

## 7 Sospensione Volontaria

7.1 Un cliente certificato può richiedere spontaneamente che la propria certificazione venga sospesa. Il periodo di tempo massimo per la sospensione volontaria sarà di sei mesi. Al fine di terminare la sospensione e continuare la certificazione, sarà necessario condurre un audit di rinnovo entro 6 mesi dalla scadenza originale. Durante il periodo di sospensione, il cliente deve cessare di pubblicizzare la propria certificazione.

## 8 Sospensione o Ritiro Immediati

8.1 In alcune circostanze, il certificato di un'organizzazione può essere sospeso o revocato immediatamente. Tra queste circostanze troviamo:

8.1.1 La revoca parziale o totale dell'accreditamento di PJR da parte di un Organismo di Accredimento.

8.1.2 Qualsiasi situazione possa causare l'invalidità del certificato (i criteri non sono stati soddisfatti).

8.1.3 Il cliente produce evidenze/dati falsi o contraffatti.

8.1.4 La mancata accettazione di condurre un audit in accompagnamento (ossia scelto da un Organismo di Accredimento e/o da un Organismo di Abilitazione ad uno Standard per affiancare il gruppo di audit di PJR).

8.1.5 Scarse prestazioni da parte dell'organizzazione, se confermate da evidenze oggettive fornite da clienti o altre parti interessate.

8.1.6 Rifiutare un audit interno in accompagnamento da parte di un auditor PJR.

8.1.7 Nessuna evidenza in merito ad attività di audit in un determinato anno solare.

## 9 Metodi di comunicazione al cliente

9.1.1 Le lettere di avviso, sospensione, revoca vengono inviate al cliente via posta certificata o mezzi ugualmente tracciabili.

- 9.1.2 Per i clienti in Italia, la posta elettronica certificata rappresenta un mezzo accettabile.
- 9.1.3 Per i clienti in Messico e Canada, le comunicazioni di avviso, sospensione o ritiro vengono prima inviate via e-mail con una ricevuta che ne attesti la lettura. In seguito, verrà inviata una lettera via posta certificata.
- 9.1.4 I responsabili preposti all'aggiornamento dei database OASIS, IATF e QuestForum verranno inseriti in copia nel rapporto mensile relativo al Dead File, ed utilizzeranno tale rapporto per garantire che il ritiro o la cancellazione dei certificati venga riportata anche nei rispettivi database.

## **10 Procedura per le Dispute**

- 10.1 I dichiaranti hanno il diritto di contestare qualsiasi decisione in merito alle modifiche apportate allo stato della certificazione. Verrà seguita la Procedura per le Dispute (PRO-10).

## **11 Informare il Pubblico**

- 11.1 PJR renderà pubblico lo stato di sospensione/revoca/cancellazione, se richiesto. L'Organizzazione avrà il compito di seguire i requisiti specifici del settore e/o i requisiti contrattuali in merito alla comunicazione tempestiva, ai propri clienti, relativamente allo stato di sospensione/revoca/cancellazione del certificato.
  - 11.1.1 Per i certificati R2, lo stato di sospensione dovrà essere riportato sul sito web PJR, e SERI dovrà esserne informata entro cinque giorni dalla decisione relativa alla sospensione. L'Audit Logistics Manager (ALM), o un suo delegato, dovranno comunicarlo a SERI via e-mail.
  - 11.1.2 Per i certificati R2, lo stato di ritiro dovrà essere riportato sul sito web PJR, e SERI dovrà esserne informata entro cinque giorni dalla decisione relativa al ritiro. L'ALM, o un suo delegato, dovranno comunicarlo a SERI via e-mail.
  - 11.1.3 Per i certificati AS91XX, il database OASIS verrà aggiornato entro 14 giorni solari dalla modifica allo stato della certificazione.

## **12 Ripristino**

- 12.1 Qualora il cliente rimedi alla situazione di sospensione, PJR ripristinerà il certificato nel software gestionale PJView, riporterà il certificato allo stato di "certificato valido", aggiornerà le banche dati di settore, affinché riportino la modifica di stato, e ne informerà il cliente.
- 12.2 Perché sia possibile effettuare il ripristino, in seguito ad una revoca, il cliente dovrà sottoporsi ad un nuovo audit di certificazione iniziale. Il PAM dovrà approvare eventuali eccezioni a questa regola.