



REVISIONE: 17-1  
 DATA DI EMISSIONE: 2017-03-31

## 1 INTRODUZIONE

PCC Sp. z o.o. Sp. k. (di seguito PCC) è un organismo di certificazione che fornisce servizi nel campo della certificazione dei sistemi di gestione sul territorio della Polonia, Italia, Croazia, Bosnia-Erzegovina e Macedonia.

Sotto l'accreditamento concesso dal Centro Polacco per l'Accreditamento i sistemi di gestione sono certificati secondo le seguenti norme:

- EN ISO 9001:2008 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti",
- EN ISO 14001:2004 "Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e linee guida di applicazione",
- PN-N-18001:2004 " Sistemi di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro – Requisiti".
- BS OHSAS 18001:2007 " Sistemi di gestione per la sicurezza e salute sul lavoro – Requisiti".

A seguito di una valutazione positiva da parte di PCA:

- EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti",
- EN ISO 14001:2015 "Sistemi di gestione ambientale - Requisiti e linee guida di applicazione".

La certificazione di sistemi di gestione in accordo ad altre norme è fornita previo accreditamento da parte di PCA

### CONTATTI:

**PCC Sp. z o.o. Sp. k.**  
**ul. Sportowa 29**  
**55-040 Kobierzyce**  
**tel.:+48 570 725 574**  
**e-mail: [biuro@PCC-cert.pl](mailto:biuro@PCC-cert.pl)**  
**www: <http://www.PCC-cert.pl>**

o affidatario esterno:

**Certiso S.r.l., con in Napoli (Italia), alla via del Parco Margherita, n° 24/b**  
**e-mail: [info@certiso.it](mailto:info@certiso.it)**  
**www: <http://www.certiso.it>**  
**fax: (+39) 081-0107048**



## 2 DEFINIZIONI, INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Le definizioni di base e i termini utilizzati nel bollettino sono descritti nei seguenti documenti:

- EN ISO / IEC 17021-1:2015 "Valutazione della conformità. Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione. Parte 1: requisiti ",
- EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia",
- EN ISO / IEC 17000:2006 "Valutazione della conformità - Vocabolario e principi generali ".

Inoltre, vengono utilizzate le seguenti definizioni:

- α) PCC – PCC Sp. z o.o. Sp. k.
- β) Organizzazione – cliente certificato.
- χ) Audit di Certificazione – un audit condotto da organismo di auditing indipendente dal cliente e delle parti interessate coinvolte nella certificazione del sistema di gestione del cliente.
- δ) Audit supplementare (pieno o limitato) – audit condotto per verificare l'efficacia di trattamenti e azioni correttive implementate a seguito di non conformità elevate.
- ε) Audit di Sorveglianza – un audit condotto presso un'organizzazione durante il periodo di validità della certificazione per confermare la fiducia che l'organizzazione soddisfi i requisiti in vista della ricertificazione.
- φ) Audit di Ricertificazione – un audit condotto presso un'organizzazione per garantire la ricertificazione (il rinnovo della certificazione).
- γ) Special audit – un audit condotto presso una organizzazione per estendere una certificazione esistente, considerare i reclami, verificare grandi cambiamenti o come ulteriore procedura per una certificazione sospesa.



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

- η) Audit combinato: il cliente viene sottoposto contemporaneamente ad audit rispetto ai requisiti di due o più norme di sistemi di gestione.
- ι) Audit integrato: il cliente ha integrato l'applicazione di requisiti di due o più norme di sistemi di gestione in un unico sistema di gestione ed è sottoposto ad audit rispetto a più di una norma.
- φ) Non-conformità maggiore – una non-conformità maggiore è una non-conformità che si traduce in una inefficienza del sistema di gestione.
- κ) Non-conformità minore – una non-conformità maggiore è una non-conformità che non si traduce in una inefficienza del sistema di gestione.
- λ) Appello – richiesta di riesame dell'argomento oggetto di ricorso, per quanto riguarda una decisione di PCC relativa al sistema di gestione di un'organizzazione.
- μ) Reclamo – un reclamo presentato contro le operazioni di PCC o contro un'organizzazione sotto la supervisione di PCC collegato con certificazione rilasciata del sistema di gestione.
- ν) Trasferimento della Certificazione è il riconoscimento del PCC del certificato di un sistema di gestione valido ed esistente concesso da un altro organismo di certificazione accreditato a garantirne la certificazione.

### **3 REQUISITI E INFORMAZIONI PER I POTENZIALI CLIENTI**

Un' organizzazione che richiede la certificazione si impegna:

- a soddisfare i requisiti di certificazione,
- ad eseguire tutte le attività necessarie agli audit da effettuare, comprese le attività che consentono l'analisi di documentazione, fornendo accesso a tutti i processi, aree, documenti, registri e personale ai fini della certificazione, delle sorveglianze, e della ri-certificazione e la risoluzione dei reclami,
- a fornire le condizioni per le attività degli osservatori presenti nel corso di un audit (per esempio auditor PCA o auditor in formazione).

La certificazione può essere condotta su un sistema di gestione dell'organizzazione riguardo a:

- esistenza di evidenze oggettive che documentino il funzionamento del sistema di gestione,
- effettuazione di verifiche ispettive interne su tutte le aree del sistema di gestione,
- effettuazione del riesame del sistema di gestione da parte della direzione dell'organizzazione,
- esistenza di prove sufficienti a dimostrare che i risultati delle verifiche ispettive interne e del riesame di direzione siano stati implementati, siano efficaci e saranno sostenuti.

La certificazione accreditata è condotta sulla base delle seguenti norme:

- EN ISO 9001:2008 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti”,
- EN ISO 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti” - a seguito di verifica positiva da parte di PCA,
- EN ISO 14001:2004 “Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso”,
- EN ISO 14001:2015 “Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso” - a seguito di verifica positiva da parte di PCA,
- PN-N-18001:2004 “Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori - Requisiti”.
- DACS-01 “Accreditation of management systems certification bodies. Detail Requirements” (disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl) ),
- DA-02 “Rules for using PCA accreditation marks” ( disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)),
- DA 06 “Policy of Polish Center for Accreditation on assurance of measurement cohesion” (disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)),
- DA-07 “Policy on cross border accreditation”, (disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)),
- PN-EN ISO/IEC 17021-1:2015 “Valutazione della conformità. Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione. Parte 1: requisiti”.
- EA-7/04 “Legal Compliance as a part of Accredited ISO 14001:2004 Certification” (disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
- IAF MD 1 “IAF Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling” (disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
- IAF MD 2 “IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems” ( disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

---

- IAF MD 5 "IAF Mandatory Document for Duration the QMS and EMS Audits" (disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
- IAF MD 11 "IAF Mandatory Document for Application of ISO / IEC 17021 in integrated management systems audits" (disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
- IAF MD 19 "IAF Mandatory Document Concerning audit and certification of management systems of multi-site organizations (where application of site sampling is not appropriate) " (disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).
- IAF ML 2:2011 „General Principles on the use of the IAF MLA Mark" (disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl)).

Gli obiettivi dell'audit sono:

- la determinazione della conformità del sistema di gestione del cliente, o parti di esso, ai criteri di audit,
- la valutazione della capacità del sistema di gestione di garantire che l'organizzazione cliente soddisfi i requisiti applicabili di natura legale, regolamentata e contrattuale,
- la valutazione dell'efficacia del sistema di gestione per garantire che l'organizzazione cliente soddisfi gli obiettivi specificati in modo continuativo,
- l'identificazione delle aree per il potenziale miglioramento del sistema di gestione.

## **4 CERTIFICAZIONE E SORVEGLIANZA DEI SISTEMI DI GESTIONE**

### **4.1 Richiesta di certificazione**

PCC invia, ad ogni organizzazione interessata alla certificazione, la "Richiesta di calcolo dei costi di certificazione", da completare, insieme al bollettino sul "Regolamento di certificazione e sorveglianza sui sistemi di gestione di un' organizzazione" e al "Regolamento di certificazione e sorveglianza sui sistemi di gestione di un' organizzazione multi-sito", se necessario. Le richieste e i regolamenti sono disponibili sul sito web di PCC.

### **4.2 Riesame della richiesta**

PCC riesamina la richiesta e le informazioni supplementari per valutare la possibilità di effettuare la certificazione. Nel caso in cui non sia possibile condurre la certificazione, PCC informa l'azienda per iscritto. Se è possibile effettuare la certificazione, PCC prepara un'offerta di certificazione. La tariffa dipende dalla durata del lavoro degli auditor e dalla pricelist valida.

Dopo aver accettato l'offerta, l'organizzazione firma un accordo le cui appendici sono:

- "Regolamento di certificazione e sorveglianza sui sistemi di gestione di un' organizzazione ",
- "Regolamento di certificazione e sorveglianza sui sistemi di gestione di un' organizzazione multi-sito" (solo le organizzazioni multi-sito).

Dopo la firma dell'accordo, l'organizzazione richiedente invia a PCC: il manuale dei sistemi di gestione, procedure richieste e, sulla base di singoli accordi, altri documenti che descrivono i sistemi di gestione.

### **4.3 Audit di certificazione**

L'audit di certificazione è condotto in due fasi. La loro pianificazione è concordata con l'organizzazione. Si presume che il tempo minimo tra il primo e secondo stadio di audit sia di due settimane. In casi particolari la prima e la seconda fase di verifica possono essere effettuate immediatamente una dopo l'altra.

Il compito del team di auditor è:

- di controllare e verificare la struttura, la politica, i processi, le procedure, le registrazioni e i documenti relativi all'organizzazione in riferimento ad un sistema di gestione specifico,
- determinare se questi soddisfano tutti i requisiti in riferimento al campo di applicazione della certificazione, per cui è stata presentata la richiesta,
- determinare se siano stati stabiliti, attuati, ed efficacemente sostenuti i processi e le procedure per assicurare la base della fiducia nel sistema di gestione dell'organizzazione,



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

---

- comunicare all'organizzazione tutte le discrepanze tra la politica, gli obiettivi, le attività (in conformità con i requisiti del sistema di gestione applicabile) ed i risultati, affinché siano presi provvedimenti.

Il Cliente ha la possibilità di designare i propri osservatori che sono presenti durante una verifica, ma che non interferiscono con la conduzione o il risultato della verifica. La presenza degli osservatori è concordata con PCC prima di effettuare la verifica.

Al fine di facilitare l'audit, ogni auditor dovrebbe essere accompagnato da una guida a meno che cliente e lead auditor non si siano accordati diversamente. La guida non interferisce con la conduzione o il risultato dell'audit.

### **4.3.1 Audit di Fase 1**

L'audit di Fase 1 viene eseguito per:

- sottoporre ad audit la documentazione del sistema di gestione del cliente,
- valutare la localizzazione e le condizioni particolari del sito del cliente e intraprendere uno scambio d'informazioni con il personale del cliente al fine di stabilire il grado di preparazione per l'audit di Fase 2,
- riesaminare lo stato e la comprensione del cliente riguardo i requisiti della norma, con particolare riferimento alla identificazione di prestazioni chiave o di aspetti, processi, obiettivi e funzionamento significativi del sistema di gestione,
- raccogliere le informazioni necessarie riguardanti il campo di applicazione del sistema di gestione, quali:
  - il(i) sito(i) del cliente,
  - i processi e le apparecchiature utilizzati,
  - i livelli dei controlli stabiliti (in particolare nel caso di clienti multi-sito),
  - i requisiti cogenti applicabili
- riesaminare l'assegnazione di risorse per l'audit di Fase 2 e concordare con il cliente i dettagli dell'audit di Fase 2,
- mettere a fuoco la pianificazione dell'audit di Fase 2, acquisendo una sufficiente conoscenza del sistema di gestione e delle attività del sito del cliente, con riferimento ai possibili aspetti significativi,
- valutare se gli audit interni e il riesame di direzione siano stati pianificati ed eseguiti e che il livello di attuazione del sistema di gestione fornisca l'evidenza che il cliente è pronto per l'audit di Fase 2.

L'audit di Fase 1 è condotto presso la sede dell'organizzazione (in casi particolari l'audit di Fase 1 può avvenire al di fuori dell'organizzazione).

PCC informa in anticipo per iscritto l'organizzazione circa i membri del gruppo di audit incaricato a condurre la verifica (auditor ed esperti) e su richiesta fornisce l'accesso alle informazioni di base sui membri del gruppo di audit. L'organizzazione può sollevare un'obiezione in merito alla composizione del gruppo di audit e, nel caso in cui tale obiezione venga accettata, la composizione del gruppo di audit viene modificata di conseguenza.

L'organizzazione riceve il "Rapporto dell'Audit di Fase 1" dalla prima fase di audit.

Dopo aver condotto l'audit di Fase 1, PCC può, con l'approvazione dell'organizzazione riprogrammare l'audit di Fase 2 o apportare modifiche alla preparazione dell'audit di Fase 2 (compreso l'annullamento dell'Audit stesso).

### **4.3.2 Audit di Fase 2**

Viene sviluppato un "Piano di Audit" sulla base delle informazioni raccolte dall'audit di Fase 1. Il piano di audit viene inviato all'organizzazione in tempo utile affinché quest'ultima possa presentare le proprie osservazioni prima dell'audit. L'audit di Fase 2 deve essere condotto presso l'organizzazione. L'audit di Fase 2 deve riguardare almeno quanto segue:

- le informazioni e le evidenze circa la conformità a tutti i requisiti della norma o di altro documento normativo applicabile al sistema di gestione;
- il monitoraggio, la misurazione, la rendicontazione e il riesame delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi ed ai traguardi fondamentali delle prestazioni stesse (coerentemente alle attese della norma del sistema di gestione applicabile o di altro documento normativo);



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

---

- la capacità del sistema di gestione dell'organizzazione e il suo campo di applicazione rispetto ai requisiti di legge applicabili, regolamenti e accordi;
- 
- il sistema di gestione del cliente e le prestazioni con riferimento al rispetto delle prescrizioni legali;
- il controllo operativo dei processi da parte del cliente;
- gli audit interni e il riesame da parte della direzione;
- la responsabilità della direzione per le politiche del cliente.

In caso di non conformità rilevate durante l'audit, allora l'auditor emette una "Scheda Non Conformità". PCC distingue due categorie di non conformità:

- non conformità maggiore - che si traduce in un'inefficienza del sistema di gestione.
- non conformità minore - una sola non conformità che non dia luogo a un'inefficienza del sistema di gestione.

Nel caso in cui siano presenti evidenze di audit che indichino che gli obiettivi dell'audit sono impossibili da raggiungere o l'esistenza di un rischio diretto e significativo (ad esempio, sicurezza), il lead auditor dovrebbe presentarle al Cliente e a PCC, al fine di prendere i provvedimenti opportuni. Queste azioni possono includere la modifica del piano di audit, l'obiettivo dell'audit, lo scopo o la conclusione dell'audit stesso.

Al termine dell'audit, gli auditor incontrano la Direzione e il personale designato dell'organizzazione per presentare i risultati e le conclusioni di audit (Fase 1 e Fase 2) e rendere note le raccomandazioni in merito alla concessione della certificazione del MS .

Nel caso in cui siano state rilevate Non Conformità, un rappresentante dell'organizzazione accerta le cause di non conformità, definisce i trattamenti e le azioni correttive previsti. Il Lead Auditor verifica i trattamenti e le azioni correttive, e conferma la loro accettazione sulla "Scheda di Non Conformità".

Gli auditor informano l'organizzazione qualora per la verifica dell'efficienza dei trattamenti e delle azioni correttive sia necessario quanto segue :

- un audit supplementare completo,
- un audit supplementare limitato,
- la fornitura di prove documentate (da confermare in sede di audit successivo).

Il rilascio della certificazione è subordinato a:

- riesame, approvazione e verifica dei trattamenti e delle azioni correttive - in caso di non conformità maggiori,
- riesame ed approvazione del piano di trattamenti e azioni correttive del cliente - in caso di non conformità minori .

Se non si è in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni eventuale non conformità maggiore, entro 6 mesi dall'ultimo giorno dell'audit di Fase 2, si deve condurre nuovamente un'altra Fase 2.

A seguito dell'audit di certificazione, delle sorveglianze e della ri-certificazione, l'attuazione di trattamenti e azioni correttive, nonché la valutazione della loro efficacia non può superare i 30 giorni dalla data di identificazione delle non conformità.

### **4.3.3 Audit supplementari**

L'organizzazione implementa i trattamenti e le azioni correttive nel rispetto delle proprie procedure. Gli audit supplementari completi vengono eseguiti secondo tutti i principi concordati per l'audit di Fase 2. Gli audit supplementari in misura limitata coprono le aree legate alle non conformità.

### **4.3.4 Conclusioni dell'audit di certificazione**

A seguito dell'evidenza dell' efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive fornite dall'organizzazione, il Lead Auditor stila il "Rapporto di Audit".

Il rapporto fornisce una raccomandazione sul rilascio o meno della certificazione e tutte le relative condizioni.



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

---

### **4.4 Rilascio della certificazione**

La decisione viene presa dal Direttore di PCC entro 15 giorni dalla data in cui l'organizzazione ha fornito l'evidenza dell'efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive o dalla data di conclusione dell'audit presso l'organizzazione (nel caso in cui nel corso dell'audit non siano state rilevate Non Conformità).

PCC rende note all'organizzazione le decisioni sulla concessione della certificazione.

Il "Rapporto di Audit" inviato all'organizzazione contiene:

- non conformità,
- aree positive - osservazioni indicanti gli elementi particolarmente forti del Sistema di Gestione meritevoli di sviluppo,
- aree potenziali - le osservazioni riguardanti gli elementi deboli il cui miglioramento può potenziare il Sistema di Gestione,
- osservazioni - osservazioni dell'auditor che indica le aree in cui si possono verificare non conformità.

L'organizzazione invia all'Ufficio PCC le eventuali osservazioni sul rapporto ricevuto. L'assenza di commenti indica che l'organizzazione ha accettato il "Rapporto di Audit".

Nel caso in cui venga negata la concessione della certificazione, nella notifica ne viene fornita la spiegazione.

E' inoltre possibile il rilascio di un certificato con scopo limitato, cioè limitato a specifici processi, prodotti o operazioni dell'organizzazione.

Nel caso di certificazione di sistemi integrati, viene rilasciato un certificato per ogni sistema di gestione. E' consentita l'emissione di un documento di certificazione a conferma della conformità di una serie di sistemi di gestione, a condizione che essi siano sistemi di gestione accreditati da PCC.

Il certificato relativo al sistema di gestione viene inviato all'organizzazione via mail o consegnato di persona al suo rappresentante.

La data di rilascio del certificato non può essere antecedente alla data in cui è stata presa la decisione sulla concessione della certificazione.

La certificazione è valida per 3 anni dalla data in cui è stata presa la decisione sulla certificazione.

### **4.5 Attività di sorveglianza**

Durante il periodo di validità del certificato, PCC svolge attività di sorveglianza il cui obiettivo è quello di monitorare le aree e le funzioni rappresentative coperte dal sistema di gestione, tenendo conto dei cambiamenti nell'organizzazione sottoposta a sorveglianza.

L'attività di sorveglianza consistono in:

- audit di sorveglianza – per valutare se i requisiti dello standard applicabile al sistema di gestione sono rispettati dal sistema di gestione dell'organizzazione,
- richieste all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti di certificazione,
- revisione del sito web e dei materiali promozionali,
- monitoraggio delle informazioni generalmente disponibili riguardanti l'organizzazione sottoposta a sorveglianza,
- richiesta all'organizzazione di fornire documenti e registrazioni.

#### **4.5.1 Audit di sorveglianza**

Il programma di audit di sorveglianza deve comprendere almeno:

- audit interni e riesami da parte della direzione;
- un riesame delle azioni intraprese a seguito delle non conformità identificate durante il precedente audit
- trattamento dei reclami;
- efficacia del sistema di gestione nel conseguimento degli obiettivi del cliente certificato;
- avanzamento delle attività pianificate, finalizzate al miglioramento continuo;
- continua tenuta sotto controllo delle attività;
- riesame di ogni modifica;
- utilizzo di marchi e/o di ogni altro riferimento alla certificazione.

Gli audit di sorveglianza devono essere condotti almeno una volta all'anno. La data del primo audit di sorveglianza, successivo alla certificazione iniziale, non deve superare i 12 mesi dalla data di rilascio della certificazione.



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

---

### **4.5.2 Manutenimento della certificazione**

La decisione sul mantenimento della certificazione viene presa sulla base della verifica della correttezza del processo di certificazione (comprese le attività di sorveglianza), del "Rapporto di Audit", delle "Schede di Non Conformità" e delle conclusioni positive del Lead Auditor.

In caso di non conformità maggiori o altre situazioni che possano portare alla sospensione o al ritiro della certificazione, il Lead Auditor informa il direttore di PCC, che conduce un riesame per determinare se è possibile mantenere la certificazione.

### **4.6 Ricertificazione**

La verifica deve essere condotta in tempi tali da consentire l'attuazione dei trattamenti e delle azioni correttive e del processo decisionale, prima della data di scadenza della certificazione. Si raccomanda che la ri-certificazione sia condotta almeno 45 giorni prima della data di scadenza della certificazione.

La ri-certificazione copre tutti i requisiti della norma del sistema di gestione applicabile, la valutazione dell'operatività del sistema di gestione durante il periodo coperto dalla certificazione e le verifiche dei rapporti di audit.

Viene condotto un audit di Fase 1 qualora si siano verificate modifiche significative nel sistema di gestione, nel cliente, o nel contesto legislativo in cui il sistema di gestione opera.

L'audit di rinnovo della certificazione condotto nell'organizzazione è orientato a verificare:

- l'efficacia del sistema di gestione nella sua globalità, alla luce di modifiche interne ed esterne, e la sua continua pertinenza ed applicabilità al campo di applicazione della certificazione;
- l'impegno dimostrato a mantenere l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione al fine di rafforzare le prestazioni complessive;
- se l'operatività del sistema di gestione certificato contribuisce al conseguimento della politica e degli obiettivi dell'organizzazione.

La decisione di rinnovare la certificazione è presa allo stesso modo in cui viene presa per l'audit di certificazione. Inoltre, al momento della decisione, vengono presi in considerazione anche i reclami contro l'organizzazione così come i risultati delle attività del sistema durante il periodo di certificazione.

Se, prima della data di scadenza della certificazione, non è stato completato l'audit di rinnovo della certificazione o non si è in grado di verificare l'attuazione delle correzioni e delle azioni correttive relative ad ogni non conformità maggiore, allora la validità della certificazione non deve essere prorogata. Il cliente viene informato.

A seguito della scadenza della certificazione, la stessa può essere ripristinata entro sei mesi, posto che siano già state completate le attività pendenti di rinnovo della certificazione, altrimenti deve essere condotta almeno una Fase 2. La data di scadenza è basata sul ciclo di certificazione precedente.

### **4.7 Audit integrati**

Gli audit integrati riguardano almeno due sistemi di gestione (ad esempio ISO 9001, ISO 14001, PN-N-18001). Durante l'audit di Fase 1, PCC conduce la verifica delle informazioni fornite dall'organizzazione e, se necessario, può cambiare la durata dell'audit che era basata sul livello di integrazione dei sistemi dichiarato dall'organizzazione.

Le caratteristiche di un sistema di gestione integrato sono: controllo integrato di gestione, approccio integrato alle verifiche ispettive interne, approccio integrato alla politica e agli obiettivi, approccio integrato ai processi di sistema, insieme integrato di documentazione, comprese le istruzioni di lavoro, approccio integrato ai meccanismi di miglioramento, approccio integrato alla pianificazione con il buon uso dell'approccio alla gestione dei rischi nelle operazioni, del supporto unificato e della responsabilità di gestione.

La durata dell' audit combinato non può essere ridotta di oltre il 20% del tempo calcolato per sistemi non integrati. Audit combinati di sistemi di gestione non-integrati (nonostante siano condotti allo stesso tempo) non sono soggetti a riduzione della durata.



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

---

### **4.8 Audit speciali**

#### **4.8.1 Estensione dello scopo di certificazione**

Lo scopo di certificazione può essere esteso, su richiesta dell'organizzazione.

Nel caso in cui l'organizzazione richieda l'estensione dello scopo a nuove aree di attività o elementi del sistema di gestione che non erano inclusi nella certificazione, PCC determina i metodi e le attività di verifica.

#### **4.8.2 Audit con breve preavviso**

Audit con breve preavviso sono condotti per:

- indagare sui reclami,
- in risposta a modifiche (che influenzano la possibilità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti della norma del sistema di gestione applicabile),
- procedere ulteriormente in caso di sospensione della certificazione (tranne quella causata dalla violazione delle condizioni economiche di PCC o dal superamento della data di verifica di sorveglianza di 2 mesi)

Il Direttore di PCC prende la decisione di svolgere la verifica . Durante l'audit non c'è la possibilità, da parte dell'organizzazione, di avanzare obiezioni sui membri del gruppo di audit. Viene elaborato un rapporto dell'audit condotto, che è alla base della decisione connessa con l'obiettivo dell'audit.

### **4.9 Sospensione della certificazione**

La certificazione può essere sospesa nel caso in cui si rilevi che le attività dell'organizzazione sono in violazione agli accordi di sorveglianza del sistema di gestione, e soprattutto nei casi in cui:

- il sistema di gestione certificato del cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione, compresi i requisiti relativi all'efficacia del sistema di gestione,
- l'organizzazione non ha effettuato i trattamenti e le azioni correttive, derivanti dalla non conformità rilevate durante gli audit entro il termine concordato,
- l'organizzazione non ha intrapreso entro il termine concordato le azioni di introdurre cambiamenti nel sistema di gestione, derivanti da cambiamenti nei requisiti che rientrano nei criteri di audit (ad esempio, nello standard, che è il riferimento del sistema)
- il cliente certificato non consenta lo svolgimento degli audit di sorveglianza o di rinnovo della certificazione con la periodicità necessaria, o
- il cliente certificato abbia richiesto volontariamente la sospensione
- l'organizzazione non ha informato PCC circa l'introduzione di cambiamenti significativi nel sistema di gestione,
- l'organizzazione non adempie ai propri impegni finanziari verso PCC,
- ci sono altre ragioni imposte da esigenze o concordate per iscritto tra l'organizzazione e PCC.

Nel caso in cui si verificano circostanze che autorizzano PCC a sospendere la certificazione, il Direttore di PCC prende la decisione sulla sospensione. La decisione e la relativa spiegazione viene fornita all'organizzazione nella lettera con le date che definiscono il periodo di sospensione della certificazione e le conseguenze derivanti dal far riferimento alla certificazione.

Durante il periodo di sospensione della certificazione, l'organizzazione non può fare riferimento alla certificazione e deve terminare l' utilizzo del marchio di certificazione (logo di accreditamento.)

Il Direttore di PCC determina il periodo di sospensione della certificazione e questo non dovrebbe superare i 6 mesi.

#### **4.10 Ripristino della validità della certificazione**

L'organizzazione è informata per iscritto sulle condizioni di ri-certificazione, che possono includere:

- la richiesta all'organizzazione di fornire documenti (evidenze) a PCC per confermare l'adempimento delle condizioni che accompagnano le decisioni di sospensione o
- il risultato positivo di uno special audit.

Il direttore determina le condizioni per il ripristino della validità della certificazione e prende la decisione sul suo rinnovo.



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

---

### **4.11 Revoca della certificazione**

La certificazione può essere annullata nel caso in cui le cause di sospensione di certificazione non siano risolte dall'organizzazione entro il termine concordato con PCC. Dopo l'invalidazione del certificato, l'organizzazione non può fare riferimento alla certificazione e non può utilizzare il marchio di certificazione (logo di accreditamento). Dopo aver preso la decisione di annullare il certificato, PCC termina il contratto e invalida il certificato. L'organizzazione è informata per iscritto sia in merito a quanto detto che sulla data di revoca della certificazione e le conseguenze derivanti da ulteriori riferimenti non autorizzati alla certificazione.

### **4.12 Riduzione dello scopo di certificazione**

PCC riduce il campo di applicazione della certificazione del cliente per escludere le parti che non soddisfano i requisiti. Questo accade qualora il cliente abbia mancato, in modo persistente o grave, di rispettare i requisiti della certificazione relativamente a quelle parti del campo di applicazione della certificazione. Tale riduzione deve essere congruente con i requisiti della norma utilizzata per la certificazione.

Lo scopo di certificazione può essere ristretto:

- durante un audit in cui si verifica l'impossibilità di eseguire attività in tutto lo scopo della certificazione rilasciata,
- quando l'organizzazione non ha effettuato i trattamenti e le azioni correttive, derivanti dalla non conformità rilevate durante gli audit entro il termine concordato,
- su richiesta dell'organizzazione.

### **4.13 Trasferimento dei diritti**

I diritti derivanti dal contratto di sorveglianza del Sistema di Gestione sono trasferiti su richiesta dell'organizzazione a seguito di cambiamenti nella sua forma giuridica. Nel caso in cui il manuale valido del sistema di gestione, che è allegato alla domanda e gli altri documenti che sono stati modificati (ad esempio documenti di registrazione della società, regole, procedure ...) indichi che è cambiata solo la ragione sociale dell'organizzazione, PCC può decidere di trasferire i diritti derivanti dal contratto di sorveglianza senza condurre un audit. Se i documenti presentati indicano che, a parte il cambiamento della ragione sociale, altre modifiche sono state fatte (per esempio, struttura organizzativa), la decisione di trasferimento di diritti può essere effettuata dopo lo svolgimento di un audit.

### **4.14 Notifica di variazioni all'interno dell'organizzazione.**

L'organizzazione deve informare immediatamente PCC dei cambiamenti che influenzano la possibilità del sistema di gestione di soddisfare i requisiti della norma che è alla base della certificazione. Le variazioni possono riguardare ad esempio:

- lo stato legale, commerciale, organizzativo o della proprietà,
- la struttura organizzativa e gestionale (gestione chiave o staff tecnico in grado di prendere decisioni),
- l'indirizzo per i contatti e il luogo dove si svolgono le attività,
- l'ambito delle attività coperte dal sistema di gestione certificato,
- le principali modifiche nel sistema di gestione e nei processi.

Sulla base delle informazioni sulle modifiche, PCC decide se le modifiche devono essere verificate attraverso uno special audit o durante l'audit successivo.

## **5 MODIFICHE AI REQUISITI DELLA CERTIFICAZIONE**

PCC informa le organizzazioni per iscritto (con conferma di ricezione) sui cambiamenti nei requisiti di certificazione in tempo per introdurre suddetti cambiamenti nell'organizzazione. I cambiamenti nei requisiti di certificazione possono essere provocati ad esempio da cambiamenti negli standard del sistema di gestione o cambiamenti nei requisiti di accreditamento. Le informazioni fornite alle organizzazioni precisano lo scopo dei cambiamenti, la data di efficacia e le modalità della loro introduzione. Nel caso di significativi cambiamenti nei requisiti di certificazione, PCC specifica il periodo transitorio entro il quale adeguate modifiche possono essere introdotte nei sistemi di gestione dell'organizzazione, informa le organizzazioni in anticipo, e specifica le proprie attività nel periodo transitorio.

L'organizzazione deve informare PCC se è possibile introdurre le modifiche entro i termini fissati.



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

---

PCC può verificare le modifiche implementate mediante l'utilizzo di questionari, colloqui, visite in loco o controlli.

Se l'organizzazione informa PCC che non è possibile introdurre le modifiche entro i termini fissati, che è in ritardo con l'introduzione dei cambiamenti o se il risultato della verifica dell'introduzione dei cambiamenti è stato negativo, allora la certificazione dell'organizzazione è sospesa al giorno in cui le modifiche entrano in vigore.

## **6 RISOLUZIONE DI RECLAMI E APPELLI**

### **6.1 Reclami riguardo alle attività di PCC**

I reclami presentati a PCC sono trattati nel rispetto delle disposizioni del codice civile, degli accordi con le organizzazioni inclusi nei contratti e, secondo la seguente procedura.

Le informazioni ottenute durante la risoluzione dei reclami relative all'autore del reclamo e il suo oggetto sono considerate confidenziali.

Ogni reclamo presentato a PCC è registrato e la sua ricezione è comunicata all'autore del reclamo stesso per iscritto.

La persona incaricata del trattamento del reclamo non può essere coinvolta nella materia oggetto del reclamo.

Se per la risoluzione del reclamo è necessaria una visita presso l'organizzazione, allora la persona incaricata al trattamento del reclamo, dopo che tale visita è stata concordata, illustra il reclamo in sede (presso l'organizzazione) e prepara un rapporto dei rilievi.

L'autore del reclamo è informato su base regolare circa il corso della procedura.

La decisione sull'accettazione o meno di un reclamo è presa da un membro della direzione di PCC che non è stato coinvolto in precedenza nell'oggetto del reclamo.

PCC determina quali azioni dovrebbero essere intraprese in risposta al reclamo presentato. PCC informa l'autore del reclamo per iscritto circa la conclusione della procedura e le decisioni prese.

Nel caso in cui si verifichi una disputa tra l'organizzazione e PCC, dopo aver raggiunto un accordo, le parti possono avviare una procedura che prevede la presenza di un giudice, nominato concordemente da entrambe le parti.

### **6.2 Reclami riguardo alle attività dell'Organizzazione**

PCC informa per iscritto l'organizzazione del reclamo sulle attività dell'organizzazione. PCC nomina una persona (che non è stata in precedenza coinvolta nella materia oggetto del reclamo) che analizza il problema e verifica le informazioni raccolte.

Se per la risoluzione del reclamo è necessaria una visita presso l'organizzazione, allora la persona incaricata al trattamento del reclamo, dopo che tale visita è stata concordata, illustra il reclamo in sede (presso l'organizzazione) e prepara un rapporto dei rilievi.

L'efficienza del sistema di gestione dell'organizzazione nel trattamento dei reclami deve essere verificato durante la risoluzione del reclamo.

L'autore del reclamo è informato su base regolare circa il corso della procedura.

La decisione sull'accettazione o meno di un reclamo è presa da un membro della direzione di PCC che non è stato coinvolto in precedenza nell'oggetto del reclamo.

PCC informa per iscritto l'autore del reclamo e l'organizzazione contro la quale viene presentato il reclamo circa la conclusione della procedura, la decisione presa, e le azioni intraprese in risposta al reclamo.

Come risultato della decisione può risultare necessario:

- condurre un audit addizionale sul sistema di gestione dell'organizzazione e condurre adeguate azioni di correzione e rimedio,
- sospendere o cancellare il certificato a seconda degli accordi conclusi con l'organizzazione.

PCC si accorda con l'autore del reclamo e con l'organizzazione contro la quale è stato presentato il reclamo, se l'oggetto del reclamo e la sua risoluzione possono essere rese disponibili al pubblico.

### **6.3 Appelli**

Nel corso della durata dell'accordo di sorveglianza del sistema di gestione, ogni organizzazione può appellarsi alle decisioni prese nel processo di certificazione. Un processo di appello non comporterà nessuna azione discriminatoria nei confronti dell'organizzazione autrice dell'appello.

Appelli dell'organizzazione possono riguardare casi come la rimozione o la scadenza di una non conformità, il rifiuto della certificazione o della ricertificazione, la sospensione o la cancellazione della



## **Regolamento per la certificazione e sorveglianza dei Sistemi di Gestione di un' Organizzazione .**

---

certificazione. L'appello può essere presentato dall'organizzazione ogni momento entro 14 giorni dalla data di consegna della decisione da parte del PCC. Per la risoluzione dell'appello è necessario fornire all'autore dell'appello i dettagli e la portata del ricorso. La persona incaricata di trattare l'appello non deve essere coinvolta nella materia oggetto del ricorso (durante l'audit o nelle decisioni sulla certificazione). Se per la risoluzione dell'appello è necessaria una visita presso l'organizzazione, allora la persona incaricata al trattamento, dopo che tale visita è stata concordata, illustra l'appello in sede (presso l'organizzazione) e prepara un rapporto dei rilievi.

L'organizzazione che ha inoltrato l'appello viene informata regolarmente sul corso della procedura. La decisione sulla materia oggetto del ricorso è presa da una persona che non è stata coinvolta in precedenza nella materia oggetto del ricorso (durante l'audit o nelle decisioni sulla certificazione). Viene inviata all'organizzazione una lettera contenente le informazioni in merito alle conclusioni della procedura e alla posizione di PCC.

### **7 INFORMAZIONI RISERVATE E DISPONIBILI SU RICHIESTA**

PCC fornisce informazioni su richiesta su:

- aree geografiche in cui opera,
- stato delle certificazioni,
- nome del cliente, certificato, scopo della certificazione, posizione geografica del cliente (paese, città).

Altre informazioni sulle organizzazioni che hanno ottenuto la certificazione sono riservate.

Le informazioni circa l'organizzazione vengono rese disponibili all'organismo di accreditamento.

L'accesso alle informazioni circa l'organizzazione da parte di terzi è possibile solo previo consenso scritto dell'organizzazione stessa.

Le informazioni riguardanti il cliente provenienti da fonti diverse rispetto al cliente stesso (es. querelanti) sono trattate come confidenziali.

In ogni caso, quando l'informazione a terzi è richiesta per legge, l'organizzazione è informata circa il contenuto delle informazioni rese pubbliche (salvo diversa disposizione di legge).

### **8 RIFERIMENTO ALLA CERTIFICAZIONE E UTILIZZO DEI MARCHI (LOGHI)**

#### **8.1 Riferimento alla certificazione**

PCC consente all'organizzazione e ai suoi rappresentanti formali di fare riferimento alla certificazione:

- durante il periodo di validità della certificazione,
- in attività pubblicitarie e promozionali se riguardano le attività rientranti nel campo di applicazione della certificazione,
- durante le trattative, la conclusione di accordi e contratti riguardanti le attività rientranti nel campo di applicazione della certificazione.

PCC richiede all'organizzazione certificata:

- di soddisfare i requisiti PCC per i riferimenti alla certificazione nei mezzi di comunicazione quali: internet, brochure, pubblicità, ecc,
- di non fare dichiarazioni fuorvianti in merito alla sua certificazione, e non permettere che ciò accada ad opera di altri,
- di non utilizzare il certificato o qualsiasi sua parte in modo ingannevole, e non permettere che ciò accada ad opera di altri,
- di smettere di usare il certificato in tutti i materiali pubblicitari contenenti un riferimento alla certificazione dopo la sospensione o la revoca della certificazione stessa, in accordo alle istruzioni di PCC,
- di aggiornare tutto il materiale pubblicitario nel caso in cui lo scopo della certificazione sia ridotto,
- di non permettere che il riferimento alla certificazione sia effettuato in modo tale da suggerire la certificazione da parte di PCC di un prodotto, servizio o processo,
- di non suggerire che la certificazione si riferisce ad operazioni al di là dello scopo di certificazione,
- di non utilizzare la certificazione in modo tale da violare la reputazione di PCC o del sistema di certificazione ed esporre PCC a perdere la sua credibilità pubblica.

Durante le verifiche, PCC valuta i riferimenti corretti allo stato di certificazione, all'uso dei documenti di certificazione, dei marchi di certificazione, dei simboli di accreditamento e dei rapporti di audit.

Nel caso in cui l'organizzazione non rispetti i requisiti di cui sopra, PCC intraprende azioni per risolvere i

problemi che insorgono.

Tali azioni possono includere:

- richiesta di introdurre correzioni e azioni correttive da parte dell'organizzazione,
- sospensione o revoca della certificazione,
- pubblicazione di informazioni sulla violazione dei diritti,
- misure legali adottate da PCC.

## 8.2 Uso del marchio di certificazione e logo di accreditamento

Regole d'uso dei marchi di certificazione e dei simboli di accreditamento:

- i marchi di certificazione e i simboli di accreditamento possono essere utilizzati solo in documenti d'affari, promozionali o pubblicitari solo in riferimento alle attività in scopo di certificazione,
- i marchi di certificazione e i simboli di accreditamento non possono essere utilizzati in modo da indicare che si riferiscano alla qualità del prodotto (es. essi non possono essere collocati sui prodotti di imballaggio),
- è inammissibile utilizzare i marchi di certificazione e i simboli di accreditamento nei report dei test di laboratorio, di calibrazione o di controllo,
- l'organizzazione deve specificare lo scopo delle attività a cui si riferisce la certificazione qualora l'utilizzo dei marchi di certificazione e i simboli di accreditamento crei dubbi.

Regole per l'utilizzo di dichiarazioni apposte sull'imballaggio di un prodotto o all'interno delle informazioni di accompagnamento:

- è considerato come imballaggio tutto ciò che può essere rimosso senza che il prodotto venga disintegrato o danneggiato,
- le informazioni di accompagnamento sono tutto ciò che è disponibile separatamente ovvero facilmente separabile,
- le etichette di tipo o targhe di identificazione sono considerate parte del prodotto,
- la dichiarazione non deve sottintendere in alcun modo che il prodotto, processo o servizio sia certificato,
- la dichiarazione deve comprendere riferimenti a identificazione del cliente certificato, tipo di sistema di gestione e organismo di certificazione che ha rilasciato il certificato.

## 9 DESCRIZIONE DEL MARCHIO DI CERTIFICAZIONE E DEL MARCHIO DI ACCREDITAMENTO

### 9.1 Uso del marchio di certificazione (in caso di certificazione non-accreditata di sistemi di gestione)



**Figura 1. Modello del marchio di certificazione PCC (a seconda del sistema di gestione).**

L'organizzazione può presentare il marchio di certificazione (applicabile per il sistema di gestione) nel rispetto dei seguenti principi.

Dimensioni base del marchio di certificazione

- larghezza S = 25 mm
- altezza H = 37 mm

E' ammissibile riportare in scala le dimensioni base del marchio di certificazione in conformità alle seguenti condizioni:

- conservazione delle proporzioni tra larghezza e altezza,
- non è autorizzata alcuna distorsione delle caratteristiche grafiche del marchio di certificazione,

- conservazione della leggibilità di lettere e cifre,  
Non è consentita alcuna modifica ai colori del logo o del marchio,
- è possibile copiare il marchio di certificazione in bianco e nero.

## 9.2 Uso del marchio PCC in combinazione con il marchio di accreditamento PCA (in caso di certificazione accreditata di sistemi di gestione)



**Figura 2. Modello del marchio PCC in combinazione con il logo di accreditamento PCA (a seconda del sistema di gestione).**

L'organizzazione può presentare il marchio congiunto PCC - PCA (applicabile per il sistema di gestione) nel rispetto dei seguenti principi.

Dimensioni base (minime) del marchio congiunto

- larghezza S = 60 mm
- altezza H = 47 mm

E' ammissibile riportare in scala le dimensioni base del marchio congiunto in conformità alle seguenti condizioni:

- conservazione delle proporzioni tra larghezza e altezza,
- non è autorizzata alcuna distorsione delle caratteristiche grafiche del marchio congiunto,
- conservazione della leggibilità di lettere e cifre,
- non è consentita alcuna modifica ai colori del logo o del marchio congiunto,
- è possibile copiare il marchio congiunto in bianco e nero.

Gli altri requisiti connessi con l'uso del marchio di certificazione PCC in combinazione con il logo di accreditamento PCA sono regolati dalla guida PCA DA-02 "Regolamento d'uso dei loghi di accreditamento PCA". La Guida PCA è disponibile sul sito [www.pca.gov.pl](http://www.pca.gov.pl).

L'organizzazione non può utilizzare il marchio PCA da solo.

## 10 TRASFERIMENTO DI CERTIFICAZIONI ACCREDITATE

Il trasferimento di certificati accreditati riguarda la certificazione accreditata dai firmatari degli accordi MLA conclusi tra EA, PAC, IAAC o IAF.

Le certificazioni accreditate possono essere trasferite dopo l'analisi, da parte di PCC, della domanda presentata dall'organizzazione. A seguito dell'analisi, viene presa una decisione:

- sul trasferimento della certificazione,
- sulla necessità di condurre un audit di certificazione,
- sulla necessità di condurre una ri-certificazione.

Le certificazioni che sono state sospese o possono esserlo non vengono trasferite.

Il precedente programma di sorveglianza dell'organizzazione certificata viene utilizzato per determinare il nuovo programma di sorveglianza e di ri-certificazione.

(fine del documento)