



REGOLAMENTO
PER
LA CERTIFICAZIONE DI SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI

(Rev.03 del 31.07.2026)

PAL CERTIFICAZIONI SRL

Piazza delle Crociate, 2 Roma (RM)

P.IVA 18659941001

Mail: info@palcertificazioni.it - Telefono: + 39 349 55 77 617

SOMMARIO

1. SCOPO.....	3
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	4
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	4
4. DEFINIZIONI	5
5. PRINCIPI DI IMPARZIALITÀ E TRASPARENZA.....	6
6. RESPONSABILITÀ	7
7. IMPEGNI DEL CLIENTE	8
8. ITER DI CERTIFICAZIONE	9
8.1 ACCESSO AI SERVIZI DI CERTIFICAZIONE.....	9
8.2 RIESAME DELLA DOMANDA E INVIO DELL’OFFERTA	10
8.3 ACCESSO ALL’ITER DI CERTIFICAZIONE.....	11
8.4 PIANIFICAZIONE DEGLI AUDIT	12
8.5 CONDUZIONE DELL’AUDIT	13
8.6 TRATTAMENTO DEI RILIEVI	14
9. AUDIT E LORO TIPOLOGIA	16
9.1 AUDIT DI CERTIFICAZIONE	17
9.2 AUDIT DI SORVEGLIANZA.....	18
9.3 AUDIT DI RINNOVO	19
9.4 SUPERAMENTO DELLA DATA DI SCADENZA DELLA CERTIFICAZIONE.....	20
9.5 AUDIT DI MODIFICA DEL CAMPO DI APPLICAZIONE	21
9.6 AUDIT SUPPLEMENTARE.....	22
9.7 AUDIT SENZA PREAVVISO O CON PREAVVISO MINIMO	23
10. VOLTURA E TRANSFER DELLA CERTIFICAZIONE.....	24
10.1 VOLTURA	24
10.2 TRANSFER	25
11. DELIBERA DELLA CERTIFICAZIONE.....	27
11.1 DECISIONI SULLA CERTIFICAZIONE	28
11.2 RILASCIO DEL CERTIFICATO.....	29
<i>Certificazione Multi-Site.....</i>	<i>30</i>
12. ELENCO DELLE ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE	30
13. GESTIONE DELLE MODIFICHE	31
13.1 MODIFICA DEL SISTEMA DI GESTIONE ADOTTATO DAL CLIENTE CERTIFICATO	31
14. RECLAMI E RICORSI	31
15. CONTENZIOSI	32
16. RISERVATEZZA	32
17. MODIFICHE AL REGOLAMENTO	33
18. CONDIZIONI ECONOMICHE E CONTRATTUALI	33
19. RECESSO E SOSPENSIONE	33
20. INDICE DELLE REVISIONI.....	34

1. Scopo

Il presente Regolamento definisce i criteri, le condizioni e le modalità operative adottate da PAL Certificazioni S.r.l. per lo svolgimento delle attività di audit e certificazione dei sistemi di gestione, nonché gli obblighi e le condizioni che le organizzazioni clienti sono tenute a rispettare ai fini dell'ottenimento, del mantenimento, dell'estensione, della riduzione, della sospensione, del ripristino o della revoca della certificazione.

Il presente Regolamento si applica alle attività di certificazione svolte da PAL Certificazioni S.r.l. nell'ambito degli schemi per i quali l'Organismo di Certificazione risulta autorizzato e/o accreditato, in conformità ai requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1, ai documenti prescrittivi dell'Ente di Accreditamento e agli specifici requisiti di schema applicabili.

PAL Certificazioni S.r.l. rende disponibile la versione aggiornata del presente Regolamento mediante pubblicazione sul proprio sito internet all'indirizzo www.palcertificazioni.it e, su richiesta, ne fornisce copia in formato elettronico alle parti interessate.

Le modifiche e gli aggiornamenti al presente Regolamento sono gestiti mediante emissione di revisioni successive, adeguatamente identificate e controllate nell'ambito del Sistema di Gestione dell'Organismo di Certificazione. Le parti modificate possono essere evidenziate, ove applicabile, al fine di garantirne la tracciabilità.

Il presente Regolamento si applica congiuntamente al documento "RG 02 – Condizioni Generali di Contratto", che costituisce parte integrante della documentazione contrattuale disciplinante il rapporto tra PAL Certificazioni S.r.l. e il cliente.

PAL Certificazioni S.r.l. provvede a informare i clienti in merito all'emissione di nuove revisioni del Regolamento mediante modalità di comunicazione controllate, inclusa la pubblicazione di specifiche comunicazioni informative sul proprio sito internet.

Le revisioni del presente Regolamento entrano in vigore secondo le modalità e le tempistiche definite dall'Organismo di Certificazione. PAL Certificazioni S.r.l. assicura ai clienti un congruo periodo di adeguamento nei casi in cui le modifiche introdotte comportino impatti sui requisiti applicabili o sulle condizioni di certificazione.

Per quanto non espressamente disciplinato dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni contenute nel documento "**SGQ_RG 02 – Regolamento Condizioni Generali di Contratto**", con

particolare riferimento agli obblighi reciproci delle parti, alle condizioni economiche, alla riservatezza, alla protezione dei dati personali, nonché alle modalità di gestione di reclami, ricorsi e segnalazioni.

2. Campo di applicazione

Il presente Regolamento si applica alle attività di audit e certificazione dei sistemi di gestione svolte da PAL Certificazioni S.r.l. nell'ambito degli schemi di certificazione per i quali l'Organismo di Certificazione risulta autorizzato e/o accreditato, in conformità ai requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1, ai documenti prescrittivi dell'Ente di Accreditamento e agli specifici requisiti di schema applicabili.

Alla data di emissione del presente Regolamento, PAL Certificazioni S.r.l. opera con riferimento al seguente schema di certificazione:

- UNI/PdR 125:2022 – Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere.

Eventuali estensioni ad ulteriori schemi di certificazione saranno gestite nel rispetto dei requisiti normativi, regolamentari e di accreditamento applicabili e saranno formalmente recepite nella documentazione del Sistema di Gestione dell'Organismo di Certificazione.

Le attività di certificazione sono svolte secondo i principi e le modalità previste dalla norma ISO/IEC 17021-1 e comprendono le attività di audit, riesame, decisione della certificazione, sorveglianza, rinnovo, estensione, riduzione, sospensione, ripristino e revoca della certificazione.

Il presente Regolamento definisce inoltre gli obblighi, gli impegni e le responsabilità reciproche di PAL Certificazioni S.r.l. e delle organizzazioni richiedenti o titolari della certificazione nell'ambito del processo di certificazione dei sistemi di gestione.

3. Documenti di riferimento

Per la disciplina del rapporto tra PAL Certificazioni S.r.l. e il cliente si applicano i requisiti contenuti nelle norme, nei documenti prescrittivi e nei regolamenti applicabili vigenti alla data di esecuzione delle attività di certificazione.

In particolare, costituiscono riferimenti applicabili, ove pertinenti:

- ISO/IEC 17021-1 – Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione;
- ISO/IEC 17000 – Valutazione della conformità – Vocabolario e principi generali;
- UNI/PdR 125:2022 – Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere;

- ISO 19011 – Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione;
- documenti obbligatori IAF applicabili agli schemi gestiti dall'Organismo di Certificazione;
- regolamenti, circolari, prescrizioni e documenti applicabili emessi dall'Ente Unico di Accredimento ACCREDIA;
- RG-01 Accredia – Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione, Ispezione, Verifica e Validazione – Parte Generale;
- RG-01-01 Accredia – Regolamento per l'accREDITamento degli Organismi di Certificazione dei Sistemi di Gestione;
- REG 03 – Regolamento per l'utilizzo dei certificati e dei marchi di certificazione.

Alla data di emissione del presente Regolamento, PAL Certificazioni S.r.l. opera con riferimento allo schema UNI/PdR 125:2022; pertanto, eventuali riferimenti a documenti tecnici o normativi relativi ad altri schemi di certificazione saranno applicabili esclusivamente a seguito di formale estensione delle attività dell'Organismo di Certificazione e del relativo aggiornamento della documentazione del Sistema di Gestione.

L'identificazione, l'aggiornamento e il rispetto dei requisiti legislativi e regolamentari applicabili alle attività, ai prodotti e ai servizi rientranti nel campo di applicazione del sistema di gestione certificato restano sotto la piena responsabilità dell'organizzazione cliente.

Nell'ambito delle attività di audit, PAL Certificazioni S.r.l. verifica che il cliente abbia definito e attuato modalità adeguate all'identificazione, l'aggiornamento e la valutazione della conformità ai requisiti cogenti applicabili.

4. Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si applicano i termini e le definizioni contenuti nelle norme ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17021-1 e nei documenti applicabili dello schema di certificazione adottato. In particolare:

- **Cliente:** organizzazione, impresa o ente, pubblico o privato, che richiede o detiene la certificazione del proprio sistema di gestione in conformità ai requisiti di uno specifico schema di certificazione;
- **Organismo di Certificazione (OdC):** organismo che svolge attività di audit e certificazione dei sistemi di gestione in conformità ai requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1;
- **Team di audit:** insieme delle persone incaricate dall'Organismo di Certificazione di svolgere le attività di audit presso il cliente, eventualmente supportate da esperti tecnici o osservatori, ove applicabile;

- **Rilievo:** risultanza documentata emersa nel corso delle attività di audit, supportata da evidenze oggettive, che può dare origine a una non conformità, a un'osservazione o ad altri elementi di valutazione;
- **Non conformità (NC):** mancato soddisfacimento di un requisito applicabile previsto dalla norma di riferimento, dallo schema di certificazione, dai requisiti cogenti o dalla documentazione del sistema di gestione dell'organizzazione;
- **Non conformità maggiore (NCM):** non conformità che compromette o può compromettere in modo significativo la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi, ovvero che evidenzia l'assenza o il mancato controllo di uno o più requisiti del sistema di gestione;
- **Non conformità minore (NCm):** non conformità che non compromette in modo significativo la capacità del sistema di gestione di conseguire i risultati attesi, ma che evidenzia una deviazione puntuale o limitata rispetto ai requisiti applicabili;
- **Osservazione (OSS):** rilievo che, pur non configurando una non conformità, evidenzia una situazione potenzialmente suscettibile di miglioramento o che potrebbe evolvere in una non conformità in assenza di adeguate azioni preventive o correttive;
- **Reclamo:** manifestazione di insoddisfazione, presentata da qualsiasi parte interessata, relativa alle attività, ai comportamenti, alle decisioni o ai servizi forniti dall'Organismo di Certificazione o da organizzazioni certificate;
- **Ricorso:** richiesta formale rivolta all'Organismo di Certificazione da parte di un soggetto interessato finalizzata al riesame di una decisione assunta dall'OdC nell'ambito delle attività di certificazione.

5. Principi di imparzialità e trasparenza

PAL Certificazioni S.r.l. svolge le attività di audit e certificazione dei sistemi di gestione nel rispetto dei principi di imparzialità, indipendenza, competenza, trasparenza e assenza di discriminazione, in conformità ai requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1.

L'accesso ai servizi di certificazione è garantito a tutte le organizzazioni richiedenti, pubbliche o private, senza discriminazioni derivanti dalla dimensione dell'organizzazione, dall'appartenenza ad associazioni, gruppi o categorie specifiche, dal numero di certificazioni possedute o da altre condizioni non pertinenti rispetto all'oggetto della certificazione richiesta.

PAL Certificazioni S.r.l. può rifiutare o interrompere il processo di certificazione esclusivamente in presenza di condizioni oggettive che possano compromettere la conformità ai requisiti applicabili, l'imparzialità dell'Organismo di Certificazione, la sicurezza delle attività o il rispetto delle disposizioni normative e regolamentari applicabili.

Al fine di garantire la credibilità e l'affidabilità delle attività di certificazione, PAL Certificazioni S.r.l. assicura che il personale coinvolto nelle attività di audit, riesame, decisione e gestione della certificazione operi in condizioni di indipendenza e imparzialità e non sia soggetto a pressioni commerciali, economiche, finanziarie o di altra natura tali da influenzare le decisioni o i risultati delle attività di certificazione.

Il personale dell'Organismo di Certificazione, interno ed esterno, è vincolato al rispetto di specifici obblighi di riservatezza, indipendenza, imparzialità e gestione dei conflitti di interesse, formalizzati mediante accordi e dichiarazioni dedicate.

PAL Certificazioni S.r.l. non svolge, né direttamente né indirettamente, attività di consulenza relative ai sistemi di gestione oggetto di certificazione, né fornisce supporto finalizzato alla progettazione, implementazione o mantenimento dei sistemi di gestione delle organizzazioni clienti.

L'Organismo di Certificazione non effettua audit interni presso organizzazioni certificate o in corso di certificazione e non intrattiene rapporti tali da compromettere o poter essere percepiti come idonei a compromettere la propria indipendenza e imparzialità.

PAL Certificazioni S.r.l. rilascia la certificazione esclusivamente a organizzazioni il cui sistema di gestione sia stato valutato conforme ai requisiti dello schema di certificazione applicabile, sulla base delle evidenze oggettive raccolte durante il processo di audit e delle decisioni assunte dalle funzioni competenti dell'Organismo di Certificazione.

PAL Certificazioni S.r.l. assicura inoltre trasparenza nelle condizioni economiche applicate ai servizi di certificazione mediante criteri definiti e uniformi, coerenti con le caratteristiche delle attività da svolgere, la complessità dell'organizzazione cliente, il settore di attività e i tempi di audit applicabili.

6. Responsabilità

Nel presente Regolamento sono definiti gli obblighi, le responsabilità e gli impegni reciproci cui PAL Certificazioni S.r.l. e l'organizzazione cliente sono tenuti a conformarsi, al fine di garantire il corretto svolgimento delle attività di audit e certificazione dei sistemi di gestione.

Le attività di certificazione sono svolte secondo le modalità, le condizioni e le tempistiche previste dal presente Regolamento, dalla documentazione contrattuale applicabile, dai regolamenti di schema e dalle procedure dell'Organismo di Certificazione, nel rispetto dei requisiti della norma ISO/IEC 17021-1 e dei documenti prescrittivi applicabili.

7. Impegni del cliente

L'organizzazione cliente si impegna a fornire piena collaborazione a PAL Certificazioni S.r.l. durante tutte le fasi del processo di audit e certificazione, assicurando il rispetto dei requisiti previsti dal presente Regolamento, dalla documentazione contrattuale applicabile, dallo schema di certificazione di riferimento e dai documenti prescrittivi applicabili.

Il cliente si impegna inoltre a garantire che le disposizioni applicabili siano comunicate e rispettate da tutto il personale e dai soggetti coinvolti nelle attività oggetto di certificazione.

Ai fini del corretto svolgimento delle attività di audit, il cliente assicura:

- l'accesso ai siti, ai processi, alle funzioni e alle aree interessate dalle attività di audit;
- la disponibilità delle informazioni documentate e delle registrazioni ritenute necessarie dall'Organismo di Certificazione ai fini della valutazione della conformità del sistema di gestione;
- la presenza del personale competente coinvolto nelle attività oggetto di audit;
- l'ottenimento di eventuali autorizzazioni, permessi o condizioni di accesso necessarie allo svolgimento delle attività presso siti o aree soggette a limitazioni.

Prima dello svolgimento dell'audit, il cliente è responsabile della predisposizione della documentazione e delle informazioni richieste in conformità ai requisiti delle norme e dei regolamenti applicabili.

La documentazione messa a disposizione dell'Organismo di Certificazione ai fini delle attività di audit deve essere resa disponibile in lingua italiana oppure in lingua inglese. Eventuali traduzioni devono essere accompagnate, ove richiesto, dalla documentazione originale.

L'organizzazione cliente si impegna inoltre a comunicare tempestivamente a PAL Certificazioni S.r.l. qualsiasi modifica significativa che possa influire sul sistema di gestione certificato o sulle condizioni di certificazione, incluse modifiche relative:

- alla struttura organizzativa o societaria;
- ai processi e alle attività coperte dalla certificazione;
- ai siti operativi;
- al campo di applicazione del sistema di gestione;
- a requisiti legislativi o autorizzativi rilevanti;
- a situazioni che possano influire sulla conformità del sistema di gestione ai requisiti applicabili.

8. Iter di Certificazione

Il processo di audit e certificazione è svolto in conformità ai requisiti della norma di riferimento applicabile, ai regolamenti e ai documenti prescrittivi dell'Ente di Accreditamento, alle disposizioni normative richiamate nel presente Regolamento e alla legislazione vigente applicabile.

Le attività di certificazione sono gestite secondo procedure, regolamenti, criteri operativi e istruzioni documentate predisposte da PAL Certificazioni S.r.l., finalizzati a garantire coerenza, imparzialità, competenza, tracciabilità ed efficacia del processo di certificazione.

8.1 Accesso ai servizi di Certificazione

Per accedere ai servizi di audit e certificazione dei sistemi di gestione erogati da PAL Certificazioni S.r.l., l'organizzazione richiedente deve presentare formale domanda di certificazione mediante la modulistica predisposta dall'Organismo di Certificazione.

La domanda di certificazione è resa disponibile in formato elettronico tramite il sito internet dell'Organismo di Certificazione oppure fornita su richiesta mediante trasmissione elettronica.

La domanda deve essere compilata in tutte le sue parti e sottoscritta dal legale rappresentante dell'organizzazione richiedente o da persona formalmente autorizzata.

L'organizzazione cliente è tenuta a fornire informazioni complete, corrette e aggiornate necessarie alla pianificazione e gestione delle attività di certificazione, incluse le informazioni relative:

- all'organizzazione e ai siti oggetto di certificazione;
- alle attività, ai processi e al campo di applicazione del sistema di gestione;
- al numero degli addetti e alle eventuali sedi operative;
- ai requisiti normativi e autorizzativi applicabili;
- all'eventuale utilizzo di consulenti esterni per lo sviluppo o il mantenimento del sistema di gestione.

Alla domanda devono essere allegati, ove applicabili, i documenti richiesti dall'Organismo di Certificazione ai fini del riesame della richiesta e della pianificazione delle attività di audit, inclusi:

- copia aggiornata della visura camerale o documentazione equivalente;
- informazioni documentate del sistema di gestione;

- nel caso di trasferimento di certificazione (transfer), copia della documentazione relativa al precedente ciclo di certificazione, inclusi i rapporti di audit e le evidenze relative alla gestione e chiusura delle eventuali non conformità.

Qualora l'organizzazione si avvalga di società o consulenti esterni per la progettazione, implementazione o mantenimento del sistema di gestione, tale informazione deve essere comunicata a PAL Certificazioni S.r.l. nell'ambito della domanda di certificazione o mediante apposita comunicazione formale.

PAL Certificazioni S.r.l. si riserva di richiedere ulteriori informazioni o documentazione ritenute necessarie ai fini del riesame della domanda e della corretta definizione del programma di audit.

I costi delle attività di certificazione sono determinati sulla base dei tempi di audit calcolati in conformità ai requisiti applicabili della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1, dei documenti obbligatori IAF, dei regolamenti ACCREDIA e dei documenti di schema applicabili.

La tariffa standard applicata da PAL Certificazioni S.r.l. per le attività di audit e certificazione è pari a € 900,00 (novecento/00) per giornata/uomo (man-day), intesa come giornata lavorativa di 8 ore.

Al fine di garantire imparzialità, uniformità di trattamento, sostenibilità economica e assenza di pressioni commerciali tali da compromettere l'indipendenza del processo di certificazione, eventuali condizioni economiche migliorative o scontistiche applicate non possono eccedere il limite massimo del 10% rispetto alla tariffa standard definita dall'Organismo di Certificazione.

Eventuali ulteriori costi relativi a trasferte, audit supplementari, audit straordinari, estensioni del campo di applicazione, verifiche aggiuntive o altre attività non comprese nell'offerta iniziale sono definiti e comunicati preventivamente all'organizzazione cliente nell'ambito dell'offerta economica o mediante successiva integrazione formale

8.2 Riesame della domanda e invio dell'offerta

Ricevuta la domanda di certificazione, PAL Certificazioni S.r.l. effettua il riesame della richiesta al fine di verificare la completezza delle informazioni ricevute, la disponibilità delle risorse e delle competenze necessarie, nonché la capacità dell'Organismo di Certificazione di svolgere le attività richieste nel rispetto dei requisiti applicabili.

Qualora la documentazione trasmessa dal cliente risulti incompleta o non sufficientemente dettagliata ai fini del riesame della domanda, PAL Certificazioni S.r.l. richiede formalmente le necessarie integrazioni documentali o informative.

A seguito del riesame positivo della domanda, PAL Certificazioni S.r.l. trasmette al cliente un'offerta tecnico-economica relativa alle attività di audit e certificazione richieste.

L'offerta definisce, almeno:

- il campo di applicazione della certificazione;
- i riferimenti normativi e di schema applicabili;
- la durata del ciclo di certificazione;
- i tempi di audit determinati secondo i criteri applicabili e i documenti IAF pertinenti;
- le condizioni economiche e le modalità di pagamento;
- le sedi, i siti e le eventuali unità operative coinvolte nelle attività di audit;
- i riferimenti ai regolamenti e alle condizioni contrattuali applicabili.

I tempi di audit sono determinati da PAL Certificazioni S.r.l. in conformità ai requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1, ai documenti obbligatori IAF e ai regolamenti dell'Ente di Accreditamento, tenendo conto della complessità dell'organizzazione, del numero degli addetti, dei processi, dei siti coinvolti e delle caratteristiche delle attività oggetto di certificazione.

L'organizzazione cliente è tenuta a garantire l'accesso ai siti, alle sedi, alle attività, ai processi e al personale coinvolti nel campo di applicazione della certificazione. Le attività di audit possono essere svolte presso sedi permanenti, sedi temporanee, cantieri, siti operativi, sedi esterne o ulteriori luoghi pertinenti ai fini della certificazione richiesta.

Qualora, a seguito di informazioni incomplete, inesatte o non aggiornate fornite dal cliente, emerga la necessità di svolgere attività aggiuntive o audit supplementari, PAL Certificazioni S.r.l. si riserva di aggiornare i tempi di audit e le relative condizioni economiche applicabili.

Nel caso in cui emergano condizioni che impediscano l'accettazione della domanda di certificazione, PAL Certificazioni S.r.l. provvede a comunicare formalmente al cliente le motivazioni del rifiuto della richiesta.

8.3 Accesso all'Iter di Certificazione

L'accettazione formale dell'offerta da parte del cliente costituisce perfezionamento del rapporto contrattuale relativo alle attività di audit e certificazione richieste e comporta l'accettazione delle condizioni contenute nell'offerta stessa, nel presente Regolamento, nel documento **"SGQ_REG02 – Regolamento Condizioni Generali di Contratto"** e negli ulteriori regolamenti applicabili richiamati nella documentazione contrattuale.

A seguito della ricezione dell'offerta sottoscritta, PAL Certificazioni S.r.l. provvede all'apertura della pratica di certificazione e alla pianificazione delle successive attività operative previste dal processo di certificazione.

Prima dell'avvio delle attività di audit, PAL Certificazioni S.r.l. può richiedere al cliente eventuali chiarimenti, integrazioni documentali o informazioni aggiuntive ritenute necessarie ai fini della corretta gestione della pratica, della pianificazione delle attività e della verifica della conformità ai requisiti applicabili.

8.4 Pianificazione degli Audit

PAL Certificazioni S.r.l. concorda con l'organizzazione cliente le date di svolgimento delle attività di audit e comunica preventivamente la composizione del team di audit incaricato.

Il cliente ha facoltà di presentare motivata opposizione alla nomina di uno o più componenti del team di audit qualora ritenga sussistenti potenziali situazioni di conflitto di interesse o ulteriori condizioni che possano compromettere l'imparzialità delle attività di certificazione, secondo le modalità previste dal documento **"SGQ_REG02 – Regolamento Condizioni Generali di Contratto"**.

PAL Certificazioni S.r.l. può prevedere la presenza, durante le attività di audit, di osservatori, auditor in addestramento o rappresentanti dell'Ente di Accredimento, purché tale presenza non comprometta il corretto svolgimento delle attività di audit, la riservatezza delle informazioni o l'efficacia della verifica.

Qualora sia prevista la partecipazione di personale dell'Ente di Accredimento nell'ambito di attività di witness, sorveglianza o valutazione dell'Organismo di Certificazione, PAL Certificazioni S.r.l. ne fornisce preventiva comunicazione al cliente. La presenza dei rappresentanti dell'Ente di Accredimento ha esclusivamente finalità di valutazione dell'operato dell'Organismo di Certificazione e non interferisce con la conduzione dell'audit né con le risultanze emesse dal team di audit.

Prima dello svolgimento dell'audit, PAL Certificazioni S.r.l. trasmette al cliente il Piano di Audit, predisposto dal Lead Auditor incaricato, contenente le informazioni relative agli obiettivi, al campo di applicazione, ai criteri di audit, ai processi interessati, alle attività pianificate e alla composizione del team di audit.

Il Piano di Audit prevede normalmente:

- una riunione di apertura, finalizzata alla presentazione delle attività pianificate, alla conferma delle modalità operative e alla gestione di eventuali chiarimenti organizzativi;

- una riunione di chiusura, finalizzata alla presentazione delle risultanze dell'audit e degli eventuali rilievi emersi nel corso delle attività di verifica.

PAL Certificazioni S.r.l. può effettuare audit con breve preavviso o non programmati nei casi previsti dai requisiti applicabili, inclusi reclami significativi, segnalazioni rilevanti, sospensioni, modifiche sostanziali del sistema di gestione o ulteriori condizioni che richiedano verifiche straordinarie. In tali casi il Piano di Audit può essere emesso con tempistiche ridotte rispetto agli audit ordinari.

L'organizzazione cliente può richiedere motivatamente il rinvio delle attività di audit mediante comunicazione formale a PAL Certificazioni S.r.l. Le richieste di riprogrammazione sono valutate dall'Organismo di Certificazione in funzione delle motivazioni addotte, dello stato della certificazione e delle esigenze organizzative e operative applicabili.

8.5 Condizione dell'audit

Le attività di audit sono svolte presso i siti, le sedi e le unità operative rientranti nel campo di applicazione della certificazione, come comunicati dall'organizzazione cliente e definiti nell'ambito del programma di audit.

L'audit è condotto mediante attività di campionamento e raccolta di evidenze oggettive finalizzate alla valutazione della conformità, dell'efficace attuazione e del mantenimento del sistema di gestione rispetto ai requisiti della norma e dello schema di certificazione applicabili.

Le attività di audit riguardano il sistema di gestione dell'organizzazione e non costituiscono in alcun modo attestazione di conformità di prodotti, processi o servizi, salvo ove diversamente previsto da specifici schemi di certificazione applicabili.

L'audit ha inizio con una riunione di apertura tra il team di audit e i rappresentanti dell'organizzazione cliente, finalizzata alla conferma delle modalità operative e organizzative della verifica. Nel corso della riunione sono normalmente affrontati, ove applicabili:

- conferma degli obiettivi, del campo di applicazione e dei criteri dell'audit;
- conferma del Piano di Audit e delle modalità di svolgimento delle attività;
- conferma dei canali di comunicazione tra il team di audit e l'organizzazione;
- verifica delle informazioni generali relative all'organizzazione e ai processi oggetto di certificazione;
- chiarimenti organizzativi e gestione di eventuali esigenze operative;
- conferma delle condizioni di accesso ai siti e alle attività oggetto di audit.

Nel corso delle attività di audit, il team di audit raccoglie e registra le evidenze oggettive necessarie alla valutazione della conformità del sistema di gestione, mediante esame della documentazione e delle registrazioni, interviste al personale, osservazione delle attività operative e verifica dell'attuazione dei processi applicabili.

L'organizzazione cliente è tenuta a garantire al team di audit accesso alle aree, ai processi, alle attività, alle registrazioni, alle informazioni documentate e al personale coinvolto nel sistema di gestione, inclusi eventuali processi affidati in outsourcing rilevanti ai fini della certificazione.

Qualora applicabile, l'audit può comprendere verifiche presso cantieri, sedi temporanee, siti operativi esterni o luoghi presso i quali siano svolte attività rientranti nel campo di applicazione del sistema di gestione certificato. In tali casi, il cliente è tenuto a fornire preventivamente tutte le informazioni necessarie ai fini della pianificazione e dello svolgimento delle attività di audit, incluse eventuali prescrizioni in materia di salute, sicurezza, accesso o utilizzo di dispositivi di protezione individuale.

Eventuali consulenti dell'organizzazione cliente possono assistere alle attività di audit esclusivamente in qualità di osservatori, senza interferire con lo svolgimento delle verifiche e con le attività del team di audit.

Al termine delle attività viene effettuata una riunione di chiusura nel corso della quale il Lead Auditor presenta le risultanze dell'audit, incluse eventuali non conformità, osservazioni o ulteriori elementi emersi durante la verifica, assicurando che il cliente abbia compreso le risultanze e le eventuali successive attività richieste.

Le risultanze dell'audit sono formalizzate nel rapporto di audit predisposto dall'Organismo di Certificazione e trasmesso all'organizzazione cliente secondo le modalità definite da PAL CERTIFICAZIONI S.r.l.

Il cliente può formulare eventuali osservazioni o riserve in merito alle risultanze dell'audit secondo le modalità previste dai regolamenti e dalle procedure applicabili dell'Organismo di Certificazione.

8.6 Trattamento dei rilievi

L'organizzazione cliente è responsabile della definizione e dell'attuazione delle azioni necessarie al trattamento delle risultanze emerse nel corso dell'audit, nonché della trasmissione a PAL Certificazioni S.r.l. delle evidenze richieste ai fini della verifica della relativa gestione ed efficacia.

Per ciascun rilievo emerso nel corso dell'audit, il cliente è tenuto a trasmettere, entro i termini stabiliti dall'Organismo di Certificazione, una proposta di trattamento contenente almeno:

- l'analisi delle cause che hanno determinato il rilievo;
- le azioni correttive definite;
- le responsabilità individuate;
- le tempistiche previste per l'attuazione;
- le eventuali evidenze documentali disponibili.

La gestione delle risultanze dell'audit avviene in funzione della tipologia e della gravità del rilievo rilevato.

Nel caso di non conformità maggiore, l'organizzazione cliente deve fornire evidenza dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive adottate entro i termini definiti da PAL Certificazioni S.r.l. L'Organismo di Certificazione provvede alla verifica della chiusura della non conformità mediante riesame documentale e/o audit supplementare, ove ritenuto necessario.

La presenza di non conformità maggiori non consente il completamento positivo del processo di certificazione fino alla verifica della relativa risoluzione. Nel caso di audit di sorveglianza o rinnovo, PAL Certificazioni S.r.l. può adottare provvedimenti di sospensione della certificazione qualora le non conformità rilevate non siano risolte entro i termini stabiliti.

Nel caso di non conformità minori, l'organizzazione cliente è tenuta a definire e trasmettere un piano di trattamento e relative azioni correttive. La verifica dell'efficace attuazione delle azioni può essere effettuata tramite riesame documentale oppure nel corso del successivo audit programmato, sulla base della valutazione effettuata dall'Organismo di Certificazione.

Eventuali osservazioni o raccomandazioni formulate dal team di audit non costituiscono non conformità ma rappresentano elementi di attenzione o opportunità di miglioramento del sistema di gestione. L'organizzazione cliente può valutare autonomamente le eventuali azioni da intraprendere in relazione a tali rilievi.

PAL Certificazioni S.r.l., nell'ambito del riesame tecnico delle risultanze dell'audit, si riserva la facoltà di confermare, modificare o riclassificare i rilievi formulati dal team di audit, qualora emergano elementi tali da richiedere una diversa valutazione della severità o della classificazione degli stessi.

Le proposte di trattamento e le evidenze trasmesse dal cliente sono riesaminate dal personale competente incaricato da PAL Certificazioni S.r.l., al fine di verificarne adeguatezza, completezza ed efficacia rispetto ai requisiti applicabili.

I tempi per la risoluzione delle non conformità e per l'eventuale verifica supplementare sono stabiliti dall'Organismo di Certificazione in funzione della tipologia e della criticità delle risultanze emerse, della natura delle attività dell'organizzazione e delle disposizioni applicabili.

Qualora il cliente non completi le attività richieste entro i termini definiti da PAL Certificazioni S.r.l., l'Organismo di Certificazione può disporre la sospensione, la mancata concessione, il mancato rinnovo o la revoca della certificazione, secondo quanto previsto dal presente Regolamento e dalle procedure applicabili.

Nel caso di audit di rinnovo, la chiusura delle eventuali non conformità e l'assunzione della decisione relativa al rinnovo della certificazione devono avvenire entro la data di scadenza del certificato in vigore. In caso contrario, PAL Certificazioni S.r.l. può disporre la decadenza della certificazione o l'esecuzione di ulteriori attività di valutazione ai fini del ripristino del processo di certificazione.

L'organizzazione cliente è tenuta a garantire la disponibilità e l'accesso necessari allo svolgimento di eventuali audit supplementari o attività integrative richieste dall'Organismo di Certificazione ai fini della verifica della chiusura delle risultanze emerse.

9. Audit e loro tipologia

Le attività di audit svolte da PAL Certificazioni S.r.l. sono pianificate ed eseguite in funzione della specifica fase del processo di certificazione e possono comprendere audit iniziali di certificazione, audit di sorveglianza, audit di rinnovo, audit per estensione o riduzione del campo di applicazione della certificazione, nonché eventuali audit supplementari o straordinari previsti dai requisiti applicabili.

Le modalità di conduzione degli audit sono definite dall'Organismo di Certificazione in funzione delle caratteristiche dell'organizzazione cliente, dello schema di certificazione applicabile, dei rischi associati alle attività oggetto di certificazione e dei requisiti normativi e regolamentari pertinenti.

Gli audit possono essere svolti:

- presso i siti dell'organizzazione cliente;
- da remoto mediante l'utilizzo di tecnologie informatiche e sistemi di comunicazione a distanza;
- mediante modalità miste, combinando attività in presenza e attività da remoto.

La conduzione degli audit da remoto avviene nel rispetto dei criteri definiti dall'Organismo di Certificazione e dei documenti applicabili emessi dall'Ente di Accredimento e dall'IAF.

Le modalità operative, i criteri di applicabilità, le limitazioni e le condizioni per lo svolgimento degli audit da remoto sono disciplinati nel documento "RG 22 – Regolamento per lo svolgimento degli audit da remoto".

9.1 Audit di certificazione

L'audit iniziale di certificazione ha la finalità di valutare se il sistema di gestione dell'organizzazione cliente sia stato adeguatamente definito, attuato e mantenuto in conformità ai requisiti della norma e dello schema di certificazione applicabili, nonché se risulti idoneo al conseguimento degli obiettivi e dei risultati attesi.

L'audit iniziale di certificazione è normalmente articolato in due fasi distinte, denominate Fase 1 e Fase 2, pianificate e condotte secondo quanto previsto dalla norma ISO/IEC 17021-1 e dalle procedure applicabili dell'Organismo di Certificazione.

La Fase 1 è finalizzata alla raccolta e valutazione preliminare delle informazioni necessarie alla pianificazione dell'audit di certificazione e alla verifica del livello di preparazione dell'organizzazione cliente per la successiva Fase 2.

Nel corso della Fase 1, PAL Certificazioni S.r.l. provvede, ove applicabile:

- al riesame delle informazioni documentate del sistema di gestione;
- alla valutazione del campo di applicazione della certificazione richiesta;
- alla raccolta di informazioni relative ai processi, ai siti, alle attività e agli aspetti organizzativi rilevanti;
- alla verifica preliminare della comprensione dei requisiti applicabili da parte dell'organizzazione;
- alla valutazione della pianificazione e dello stato di attuazione degli audit interni e del riesame della direzione;
- alla definizione degli elementi necessari alla pianificazione della Fase 2.

La Fase 2 ha l'obiettivo di valutare l'effettiva attuazione, efficacia e conformità del sistema di gestione rispetto ai requisiti applicabili della norma e dello schema di certificazione.

Nel corso della Fase 2, il team di audit verifica, tra gli altri aspetti:

- la conformità del sistema di gestione ai requisiti applicabili;
- l'efficacia dei processi e dei controlli operativi adottati;
- l'attuazione degli audit interni e del riesame della direzione;
- il monitoraggio delle prestazioni e degli obiettivi del sistema di gestione;
- la gestione dei requisiti legislativi e regolamentari applicabili;
- l'efficacia delle responsabilità e delle attività definite dalla Direzione;
- la coerenza del campo di applicazione della certificazione richiesta.

Lo svolgimento consecutivo delle attività di Fase 1 e Fase 2 può avvenire esclusivamente qualora non emergano criticità significative che possano compromettere la corretta esecuzione della Fase 2 e previo parere favorevole del Lead Auditor incaricato.

Qualora nel corso della Fase 1 emergano situazioni tali da richiedere ulteriori approfondimenti, adeguamenti o integrazioni del sistema di gestione, PAL Certificazioni S.r.l. può disporre la ripianificazione della Fase 2.

Al termine delle attività di audit, il team di audit riesamina le risultanze emerse, definisce le conclusioni dell'audit e formalizza eventuali non conformità, osservazioni o ulteriori rilievi rilevati nel corso delle verifiche.

Le risultanze dell'audit sono successivamente presentate all'organizzazione cliente nel corso della riunione di chiusura, durante la quale il team di audit fornisce chiarimenti in merito agli esiti della verifica e alle eventuali successive attività richieste ai fini del processo di certificazione.

9.2 Audit di Sorveglianza

Gli audit di sorveglianza sono finalizzati a verificare il mantenimento della conformità, dell'efficacia e dell'adeguata attuazione del sistema di gestione certificato rispetto ai requisiti della norma e dello schema di certificazione applicabili, nonché il mantenimento della capacità dell'organizzazione di conseguire i risultati attesi e perseguire il miglioramento continuo.

Gli audit di sorveglianza sono effettuati con periodicità almeno annuale e sono pianificati da PAL Certificazioni S.r.l. nel rispetto dei requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1 e dei documenti prescrittivi dell'Ente di Accreditamento.

Il primo audit di sorveglianza deve essere svolto entro dodici (12) mesi dalla data della decisione di certificazione iniziale, mentre i successivi audit di sorveglianza devono essere effettuati almeno una volta per ciascun anno solare successivo, entro i limiti temporali definiti dal programma di audit.

PAL Certificazioni S.r.l. provvede a concordare con l'organizzazione cliente le date di svolgimento delle attività di sorveglianza mediante preventiva comunicazione.

Le attività di audit di sorveglianza sono pianificate in modo tale da coprire, nell'arco del ciclo di certificazione, l'intero campo di applicazione della certificazione e comprendono, ove applicabili, la verifica:

- della gestione delle non conformità e delle risultanze emerse nei precedenti audit;

- delle modifiche intervenute nel sistema di gestione, nei processi o nell'organizzazione;
- dell'efficacia del riesame della direzione e delle attività di miglioramento;
- della gestione delle informazioni documentate e delle registrazioni;
- della gestione dei reclami ricevuti dall'organizzazione cliente;
- dell'efficacia degli audit interni e delle relative azioni correttive;
- dell'attuazione e del controllo dei processi operativi rilevanti ai fini della certificazione;
- del corretto utilizzo dei certificati, dei marchi e dei riferimenti alla certificazione.

PAL Certificazioni S.r.l. può modificare la pianificazione e l'estensione degli audit di sorveglianza in funzione dei risultati degli audit precedenti, delle modifiche intervenute nell'organizzazione, di eventuali reclami o segnalazioni ricevute, nonché di ulteriori elementi che possano influire sull'efficacia o sulla conformità del sistema di gestione certificato

9.3 Audit di Rinnovo

L'audit di rinnovo della certificazione è finalizzato a confermare il mantenimento della conformità e dell'efficacia del sistema di gestione certificato rispetto ai requisiti della norma e dello schema di certificazione applicabili, nonché la continua idoneità del sistema di gestione a conseguire i risultati attesi e supportare il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione.

L'audit di rinnovo consente inoltre di verificare:

- il mantenimento dell'efficacia complessiva del sistema di gestione;
- l'adeguatezza del sistema rispetto alle modifiche intervenute nell'organizzazione, nei processi o nel contesto operativo;
- la continua applicabilità del campo di certificazione;
- l'efficacia delle azioni intraprese a fronte di eventuali rilievi emersi nel precedente ciclo di certificazione;
- il mantenimento della conformità ai requisiti legislativi, regolamentari e normativi applicabili.

PAL Certificazioni S.r.l. provvede a informare l'organizzazione cliente in merito alla scadenza del certificato e alla necessità di pianificare l'audit di rinnovo con congruo anticipo rispetto alla data di scadenza della certificazione.

Ai fini del rinnovo della certificazione, l'organizzazione cliente è tenuta a confermare formalmente la volontà di proseguire il ciclo di certificazione e a fornire le informazioni aggiornate necessarie alla pianificazione delle attività di audit.

L'audit di rinnovo è condotto secondo modalità coerenti con quelle previste per l'audit iniziale di certificazione – Fase 2 – tenendo conto dei risultati del precedente ciclo di certificazione, delle modifiche intervenute e delle informazioni disponibili presso l'Organismo di Certificazione.

La decisione relativa al rinnovo della certificazione deve essere assunta da PAL Certificazioni S.r.l. prima della scadenza del certificato in vigore.

A tal fine, l'organizzazione cliente è tenuta a garantire la disponibilità necessaria alla pianificazione e allo svolgimento dell'audit di rinnovo entro tempistiche compatibili con la gestione delle eventuali risultanze emerse e con l'adozione delle conseguenti decisioni di certificazione.

Qualora le attività necessarie al completamento del processo di rinnovo, incluse la gestione delle eventuali non conformità e le verifiche supplementari richieste, non siano concluse entro la data di scadenza del certificato, PAL Certificazioni S.r.l. può disporre la scadenza della certificazione e la conseguente perdita della validità del certificato emesso.

9.4 Superamento della data di scadenza della Certificazione

Qualora la decisione relativa al rinnovo della certificazione non possa essere assunta entro la data di scadenza del certificato in vigore, PAL Certificazioni S.r.l. può procedere al ripristino della certificazione scaduta esclusivamente nei casi e secondo le condizioni previste dai requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1 e dei documenti prescrittivi dell'Ente di Accreditamento.

Il ripristino della certificazione può avvenire a condizione che le attività necessarie al completamento del processo di rinnovo siano avviate entro sei (6) mesi dalla data di scadenza del certificato.

Qualora il processo di rinnovo, incluse la gestione delle eventuali non conformità e l'assunzione della decisione positiva relativa al rinnovo della certificazione, sia completato entro sei (6) mesi dalla data di scadenza del certificato, PAL Certificazioni S.r.l. può procedere al ripristino della certificazione.

In tali casi:

- il nuovo certificato mantiene continuità con il precedente ciclo di certificazione;
- la data di scadenza del nuovo certificato è calcolata sulla base della precedente data di scadenza del certificato;
- la data di emissione del certificato corrisponde alla data della decisione di rinnovo/ripristino;
- il periodo intercorrente tra la scadenza del certificato precedente e la data di ripristino della certificazione non è coperto da validità della certificazione.

Qualora il completamento delle attività di rinnovo entro il termine di sei (6) mesi richieda approfondimenti supplementari o ulteriori verifiche, PAL Certificazioni S.r.l. può disporre lo svolgimento di attività di audit aggiuntive, anche con estensione e durata equivalenti a quelle previste per un audit iniziale di certificazione, in funzione delle condizioni rilevate e dei requisiti applicabili.

Nel caso in cui le attività necessarie al rinnovo della certificazione non siano avviate entro sei (6) mesi dalla data di scadenza del certificato, il processo di certificazione precedente si intende decaduto.

In tali circostanze, l'organizzazione interessata potrà accedere esclusivamente a un nuovo iter di certificazione iniziale, secondo le modalità previste dal presente Regolamento e dalle procedure applicabili dell'Organismo di Certificazione. In tal caso non potrà essere garantita la continuità del precedente certificato né il mantenimento della relativa numerazione.

9.5 Audit di modifica del campo di applicazione

Qualora l'organizzazione cliente intenda modificare il campo di applicazione della certificazione, è tenuta a trasmettere a PAL Certificazioni S.r.l. una richiesta formale contenente la descrizione delle modifiche richieste e le relative motivazioni.

A seguito della ricezione della richiesta, PAL Certificazioni S.r.l. provvede al riesame delle informazioni ricevute al fine di valutare l'impatto delle modifiche richieste sul sistema di gestione certificato, sulle attività di audit e sulle condizioni di certificazione applicabili.

Sulla base degli esiti del riesame, PAL Certificazioni S.r.l. definisce le eventuali attività integrative necessarie e comunica al cliente:

- le modalità di gestione della richiesta;
- i tempi di audit eventualmente applicabili;
- le condizioni economiche associate alle attività aggiuntive;
- le eventuali modifiche al programma di audit o alla certificazione in essere.

Le attività di verifica relative all'estensione o alla riduzione del campo di applicazione della certificazione sono pianificate e condotte secondo modalità coerenti con i requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1 e delle procedure dell'Organismo di Certificazione.

Le verifiche possono essere svolte mediante audit dedicati oppure, ove ritenuto appropriato da PAL Certificazioni S.r.l. e previo accordo con l'organizzazione cliente, nell'ambito di audit già programmati, inclusi audit di sorveglianza o rinnovo.

L'estensione o la riduzione del campo di applicazione della certificazione diviene efficace esclusivamente a seguito della positiva conclusione delle attività di valutazione e della relativa decisione assunta dalle funzioni competenti dell'Organismo di Certificazione.

9.6 Audit Supplementare

PAL Certificazioni S.r.l. può disporre l'esecuzione di audit supplementari qualora, nel corso del processo di certificazione, emerga la necessità di effettuare ulteriori attività di verifica ai fini della valutazione della conformità, dell'efficacia o del mantenimento del sistema di gestione certificato.

Gli audit supplementari possono essere effettuati, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nei seguenti casi:

- necessità di verificare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive adottate a fronte di non conformità maggiori emerse durante audit di certificazione, sorveglianza, rinnovo o precedenti audit supplementari;
- presenza di un numero significativo di rilievi tale da richiedere ulteriori approfondimenti in merito all'efficacia del sistema di gestione;
- necessità di verificare aspetti non adeguatamente valutabili nel corso dell'audit originariamente pianificato;
- modifiche rilevanti intervenute nell'organizzazione, nei processi o nel campo di applicazione della certificazione;
- informazioni incomplete, inesatte o non comunicate dal cliente che incidano sulla corretta pianificazione o conduzione dell'audit;
- impossibilità di completare le attività di audit previste entro le tempistiche pianificate per cause non imputabili a PAL CERTIFICAZIONI S.r.l.;
- esito negativo o parzialmente soddisfacente dell'audit di Fase 1;
- reclami, segnalazioni o ulteriori elementi che richiedano approfondimenti specifici da parte dell'Organismo di Certificazione.

La necessità di svolgere un audit supplementare è formalmente comunicata all'organizzazione cliente, unitamente alle motivazioni che ne giustificano l'esecuzione, alle modalità operative previste e agli eventuali aggiornamenti delle condizioni economiche applicabili.

Gli audit supplementari sono pianificati e gestiti secondo le modalità previste dal presente Regolamento e dalle procedure applicabili dell'Organismo di Certificazione, garantendo il rispetto dei requisiti di imparzialità, competenza e trasparenza.

PAL Certificazioni S.r.l. assicura inoltre il rispetto dei termini di preavviso necessari a consentire all'organizzazione cliente l'eventuale esercizio del diritto di riconsulazione motivata dei componenti del team di audit, secondo quanto previsto dai regolamenti applicabili.

9.7 Audit senza preavviso o con preavviso minimo

PAL Certificazioni S.r.l. può effettuare audit straordinari o audit con breve preavviso qualora emergano situazioni tali da richiedere verifiche aggiuntive finalizzate ad accertare il mantenimento della conformità del sistema di gestione certificato o il corretto utilizzo della certificazione.

La mancata accettazione o il mancato svolgimento delle attività di verifica straordinaria richieste dall'Organismo di Certificazione può comportare l'adozione di provvedimenti di sospensione della certificazione.

Gli audit straordinari possono essere disposti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nei seguenti casi:

- reclami, segnalazioni o informazioni ritenute significative e fondate;
- accertamenti o procedimenti avviati da autorità competenti relativi alle attività oggetto di certificazione;
- evidenze di mancato rispetto di requisiti legislativi, regolamentari o cogenti applicabili;
- utilizzo improprio, scorretto o fraudolento della certificazione, dei certificati o dei marchi associati;
- modifiche rilevanti del sistema di gestione o dell'organizzazione cliente;
- richieste specifiche formulate dall'Ente di Accreditamento;
- necessità di verificare il mantenimento delle condizioni che hanno consentito il rilascio o il mantenimento della certificazione.

In funzione della natura e dell'urgenza delle verifiche richieste, PAL Certificazioni S.r.l. può effettuare audit con breve preavviso o senza preventiva formalizzazione del Piano di Audit.

Nei casi di audit straordinari con breve preavviso, PAL Certificazioni S.r.l. adotta misure adeguate per garantire comunque l'imparzialità e la competenza del team di audit incaricato.

Qualora previsto dai requisiti applicabili o richiesto dall'Ente di Accreditamento, durante tali attività possono essere presenti osservatori o rappresentanti autorizzati, opportunamente identificati, ai quali l'organizzazione cliente è tenuta a consentire l'accesso ai siti, alle informazioni e alle attività oggetto di verifica.

L'organizzazione cliente è tenuta a garantire piena collaborazione e disponibilità ai fini del corretto svolgimento delle attività di audit straordinario, assicurando accesso alle aree, ai processi, alle registrazioni e al personale coinvolto nel campo di applicazione della certificazione

10. Voltura e Transfer della Certificazione

PAL Certificazioni S.r.l. gestisce le richieste di variazione, voltura e trasferimento della certificazione nel rispetto dei requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1, dei documenti obbligatori IAF e delle disposizioni dell'Ente di Accreditamento.

10.1 Voltura

L'organizzazione cliente è tenuta a comunicare tempestivamente a PAL Certificazioni S.r.l. eventuali modifiche relative ai propri dati amministrativi, societari o organizzativi che possano incidere sulle informazioni riportate sul certificato o sulle condizioni di certificazione.

Rientrano tra tali modifiche, a titolo esemplificativo:

- variazione della ragione sociale;
- modifica della sede legale;
- variazioni societarie;
- fusioni, incorporazioni o cessioni di ramo d'azienda;
- modifiche rilevanti della struttura organizzativa.

Ai fini della valutazione della richiesta di voltura o aggiornamento della certificazione, l'organizzazione cliente è tenuta a trasmettere la documentazione ritenuta necessaria da PAL CERTIFICAZIONI S.r.l., inclusi, ove applicabili:

- visura camerale aggiornata o documentazione equivalente;
- atti notarili o documentazione attestante le variazioni intervenute;
- dichiarazioni formali relative alla continuità delle attività, dei processi e delle condizioni operative rilevanti ai fini della certificazione.

PAL Certificazioni S.r.l. provvede al riesame della documentazione ricevuta al fine di verificare che le modifiche intervenute non compromettano la validità, l'imparzialità, la credibilità o le condizioni di mantenimento della certificazione.

L'Organismo di Certificazione si riserva la facoltà di richiedere informazioni integrative o di effettuare audit supplementari qualora le modifiche intervenute possano influire sul sistema di gestione certificato o sulle condizioni che hanno consentito il rilascio della certificazione.

Nel caso di operazioni societarie straordinarie, inclusi acquisti o cessioni di ramo d'azienda comprendenti attività rientranti nel campo di applicazione della certificazione, PAL Certificazioni S.r.l. valuta il mantenimento delle condizioni necessarie alla validità della certificazione, con particolare riferimento:

- alla continuità organizzativa e operativa;
- al mantenimento dei processi e delle attività certificate;
- alla permanenza delle risorse e delle competenze rilevanti;
- all'effettiva continuità del sistema di gestione certificato.

La decisione relativa al mantenimento, aggiornamento, sospensione o eventuale revoca della certificazione è assunta dalle funzioni competenti dell'Organismo di Certificazione sulla base degli esiti del riesame e delle eventuali attività di verifica svolte.

Eventuali costi derivanti dalle attività di riesame documentale, aggiornamento della certificazione o audit supplementari sono a carico dell'organizzazione cliente secondo le condizioni economiche applicabili

10.2 Transfer

A seguito di richiesta di trasferimento della Certificazione rilasciata da altri Organismi, **PAL Certificazioni S.r.l.** attua quanto descritto al cap. 8 nel rispetto delle modalità indicate dal documento IAF MD2. **PAL Certificazioni S.r.l.** accetta la Certificazione di sistema, nei seguenti casi:

- la motivazione per la richiesta di cambio dell'Organismo di Certificazione sia valida e indicata nella Domanda di Transfer;
- il Certificato dell'organizzazione cliente sia stato emesso da un Organismo di Certificazione Accreditato da ACCREDIA o da un organismo che abbia sottoscritto accordi MLA, EA, PAC, IAAC o IAF e sia coperto da specifico accreditamento (settore IAF). Le organizzazioni in possesso di Certificato non coperto da accreditamento, come sopra descritto, dovranno procedere all'iter di nuova certificazione.
- Qualora il Certificato sia stato emesso da un Organismo di Certificazione che ha cessato l'attività o il cui accreditamento è scaduto, sospeso o revocato, il trasferimento verrà completato entro 6 mesi dalla data di perdita di validità dell'accreditamento o, se precedente, entro la scadenza del Certificato stesso. In tal caso, **PAL Certificazioni S.r.l.** informerà ACCREDIA prima del trasferimento;
- il Certificato del cliente non sia in stato di sospensione. In caso contrario, non si potrà procedere al transfer;
- siano resi disponibili il documento di Certificazione ed i rapporti di verifica ispettiva rilasciati dal precedente Organismo di certificazione relativi all'ultimo triennio di validità della certificazione

- a partire dalla verifica di certificazione o dall'ultimo rinnovo di certificazione;
- siano rese disponibili le evidenze oggettive delle NC riscontrate, delle azioni correttive intraprese e del loro risultato di tutte le verifiche di cui al punto precedente;
 - siano resi disponibili eventuali ricorsi e/o reclami ricevuti e le azioni intraprese;
 - non siano presenti contenziosi pubblici;
 - sia resa disponibile il Certificato di iscrizione alla CCIAA (possibilmente con data di emissione non precedente a 3 mesi rispetto alla data di Domanda di Transfer);
 - sia presentata la Domanda di Transfer Certificazione mediante l'apposito modulo presente nel sito web **PAL Certificazioni S.r.l.** e contenente tutte le indicazioni in merito ai requisiti necessari al transfer.

In caso la documentazione presenti rilievi e/o criticità tali da non garantire la validità della certificazione, è possibile disporre di una visita di pre-trasferimento/pre-transfer (non configurabile come Audit), al fine di assicurare corretta chiusura delle criticità.

PAL Certificazioni S.r.l., a seguito di ricezione della Domanda di Transfer e della documentazione sopra elencata, contatta l'Organismo emittente la certificazione oggetto della domanda, nel rispetto di quanto indicato al capitolo 2.4 dello IAF MD2.

Laddove non sia stato possibile comunicare con l'organismo di certificazione emittente, **PAL Certificazioni S.r.l.** ne registra i motivi e si adopera per ottenere le informazioni necessarie da altre fonti, tipicamente l'ente di accreditamento o il cliente. Qualora l'Organismo emittente la certificazione non fornisca le informazioni richieste da **PAL Certificazioni S.r.l.** o sospenda/revochi senza motivo la certificazione dell'Organizzazione, **PAL Certificazioni S.r.l.** e/o il cliente contatterà l'Organismo di Accredimento di riferimento.

Le conclusioni del riesame pre – trasferimento / pre-transfer review conterranno:

- la conferma che la certificazione rientra nell'ambito di competenza dell'OdC emittente e di **PAL Certificazioni S.r.l.**;
- la conferma che l'ambito accreditato dell'OdC emittente rientra nel campo di applicazione dell' MLA del suo organismo di accreditamento;
- le ragioni per la richiesta di un trasferimento;
- che il sito o i siti che desiderano trasferire la certificazione siano in possesso di una certificazione accreditata valida;
- la certificazione iniziale o le relazioni di audit di ricertificazione più recenti e l'ultimo rapporto di sorveglianza; lo stato di tutte le non conformità in essere presenti nei rapporti e/o su qualsiasi altra documentazione disponibile e pertinente relativa al processo di certificazione. Se questi

rapporti di audit non sono resi disponibili o se l'audit di sorveglianza o l'audit di ricertificazione non sono stati completati come richiesto dal programma di audit dell'organismo di certificazione emittente, l'organizzazione verrà trattata come un nuovo cliente;

- l'assenza di non conformità aperte e la corretta chiusura dei precedenti rilievi emessi. Qualora fossero presenti non conformità in sospeso, verrà effettuata una visita di pre-transfer per confermare la validità della certificazione (tale visita non è da intendersi in sostituzione all'audit di rinnovo/sorveglianza);
- reclami ricevuti dal cliente e azioni intraprese;
- verifica di assenza di contenziosi pubblici;
- considerazioni rilevanti per stabilire un piano di audit e un programma di audit. Se disponibile, il programma di audit stabilito dall'organismo di certificazione emittente viene riesaminato;
- qualsiasi impegno in corso da parte del cliente "trasferente" con organismi di regolamentazione rilevanti per l'ambito della certificazione rispetto alla conformità legale.

Il transfer del Certificato non viene effettuato finché:

- non sia stata verificata, da parte di **PAL CERTIFICAZIONI S.r.l.**, l'implementazione delle correzioni e delle azioni correttive in risposta a non conformità maggiori ancora aperte;
- **PAL Certificazioni S.r.l.** non abbia accettato i piani di correzione e le azioni correttive per tutte le non conformità minori ancora aperte.

Le decisioni sull'iter da intraprendere saranno comunicate all'Organizzazione e al precedente Organismo di Certificazione entro quindici (15) giorni lavorativi dall'avvenuta trasmissione a **PAL Certificazioni S.r.l.** di tutti i dati e le evidenze utili ad oggettivare il rispetto dei requisiti elencati. Le decisioni saranno prese in conformità alle procedure previste dalle norme applicabili.

PAL Certificazioni S.r.l. applica la procedura di trasferimento di Certificazione se e solo se tutti i requisiti precedenti sono soddisfatti, in caso contrario l'Organizzazione dovrà procedere con la richiesta di nuova certificazione.

Qualora non fosse possibile procedere con il trasferimento del Certificato, **PAL Certificazioni S.r.l.** provvede a informare il cliente per iscritto (mezzo e-mail).

Qualora un Organismo di Certificazione comunichi la richiesta di transfer di un certificato emesso da **PAL CERTIFICAZIONI S.r.l.**, e non sospenderà o revocherà tale certificato senza una valida giustificazione.

11. Delibera della Certificazione

Tutti i processi decisionali relativi al rilascio, mantenimento, rinnovo, estensione, riduzione, sospensione, ripristino o revoca della certificazione sono assunti dal Comitato di Delibera di PAL

Certificazioni S.r.l., o da personale autorizzato formalmente incaricato, in conformità ai requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1.

Le decisioni sono assunte a seguito del riesame delle informazioni e delle evidenze raccolte nel corso del processo di audit e delle eventuali successive attività di verifica, garantendo indipendenza, imparzialità e assenza di coinvolgimento diretto nelle attività di audit oggetto della decisione.

Il personale incaricato delle decisioni sulla certificazione non partecipa agli audit relativi alle organizzazioni oggetto di delibera e opera nel rispetto dei principi di competenza, imparzialità e riservatezza definiti dal Sistema di Gestione dell'Organismo di Certificazione.

11.1 Decisioni sulla Certificazione

Il Comitato di Delibera può assumere una delle seguenti decisioni:

- concessione della certificazione;
- concessione della certificazione subordinata all'attuazione di specifiche azioni integrative;
- mantenimento della certificazione;
- rinnovo della certificazione;
- modifica, estensione o riduzione del campo di applicazione della certificazione;
- sospensione della certificazione;
- ripristino della certificazione;
- revoca della certificazione;
- rifiuto della concessione o del rinnovo della certificazione.

Qualora siano richieste azioni integrative, PAL Certificazioni S.r.l. può disporre, a seconda della natura e della criticità dei rilievi emersi, una o più delle seguenti attività:

- conduzione di audit supplementari;
- verifica documentale delle azioni correttive intraprese;
- anticipazione delle attività di sorveglianza;
- verifica dell'efficace risoluzione delle non conformità o delle osservazioni emerse nel corso dell'audit.

Nel caso di decisione negativa, PAL Certificazioni S.r.l. provvede a informare formalmente il cliente in merito alle motivazioni della decisione assunta.

Il cliente, ricevuta la comunicazione di esito negativo, può:

- rinunciare al proseguimento dell'iter di certificazione;
- richiedere la prosecuzione del processo mediante l'esecuzione di un nuovo audit, secondo modalità, criteri e tempistiche definiti da PAL Certificazioni S.r.l. in funzione delle criticità emerse e dei requisiti applicabili.

Le decisioni assunte dal Comitato di Delibera sono registrate e mantenute come informazioni documentate nell'ambito del Sistema di Gestione dell'Organismo di Certificazione.

11.2 Rilascio del Certificato

A seguito di decisione positiva assunta dal Comitato di Delibera, PAL Certificazioni S.r.l. provvede all'emissione e alla trasmissione del certificato all'organizzazione cliente, subordinatamente al rispetto delle condizioni contrattuali ed economiche applicabili.

Il certificato riporta almeno le seguenti informazioni:

- denominazione e riferimenti dell'Organismo di Certificazione;
- numero identificativo univoco del certificato;
- stato di revisione del certificato;
- ragione sociale dell'organizzazione certificata;
- sede legale dell'organizzazione certificata;
- indirizzo della/e sede/i e dei siti coperti da certificazione, ove applicabile;
- norma o documento normativo di riferimento;
- settore/i IAF applicabili;
- campo di applicazione della certificazione;
- tipologia di sistema di gestione certificato;
- data di prima emissione della certificazione;
- data di emissione corrente del certificato;
- data di scadenza del ciclo di certificazione;
- nominativo o riferimento del soggetto autorizzato alla firma;
- logo e/o marchio dell'Organismo di Certificazione;
- riferimenti utili alla verifica della validità del certificato;
- eventuali sistemi di identificazione e verifica dell'autenticità del certificato (es. QR Code).

Per le certificazioni rilasciate sotto accreditamento, il certificato riporta inoltre:

- il marchio dell'Ente di Accreditamento, secondo le regole applicabili;
- i riferimenti all'accreditamento dell'Organismo di Certificazione;

- eventuali diciture obbligatorie previste dai regolamenti applicabili, dai documenti ACCREDIA o dai documenti di schema.

Le date riportate sul certificato coincidono con le decisioni assunte dal Comitato di Delibera e non possono essere antecedenti alle stesse.

Nel caso in cui, in occasione del rinnovo della certificazione, le attività necessarie alla conclusione dell'iter si completino successivamente alla data di scadenza del certificato, PAL Certificazioni S.r.l. applica quanto previsto dalla norma ISO/IEC 17021-1 e dai documenti applicabili dell'Ente di Accreditamento in materia di ripristino e rinnovo della certificazione.

Certificazione Multi-Site

Nel caso di organizzazioni multi-sito, PAL Certificazioni S.r.l. gestisce il processo di certificazione in conformità ai requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1 e del documento IAF MD1.

L'Organismo può emettere:

- un certificato principale ("certificato madre") contenente l'intero campo di applicazione della certificazione e l'elenco dei siti inclusi nel campo certificato;
- certificati associati ai singoli siti ("certificati figli"), contenenti i riferimenti al certificato principale e lo specifico campo di applicazione riferibile al sito interessato.

I certificati emessi nell'ambito di una certificazione multi-site mantengono coerenza rispetto alle date di emissione, rinnovo e scadenza del ciclo di certificazione.

Ogni modifica che comporti variazioni del campo di applicazione, dello stato della certificazione o dei dati riportati sui certificati emessi comporta l'aggiornamento dei certificati interessati.

Le informazioni relative alle certificazioni rilasciate, sospese, revocate o scadute sono gestite e rese disponibili secondo le modalità previste dai regolamenti applicabili e dai requisiti dell'Ente di Accreditamento.

12. Elenco delle Organizzazioni Certificate

PAL Certificazioni S.r.l. mantiene aggiornato costantemente il registro delle Organizzazioni Certificate.

L'inserimento delle nuove realtà avviene in seguito all'invio del Certificato o alla revoca/scadenza dello stesso. I provvedimenti di sospensione non sono resi pubblici. L'accesso alle informazioni sulla validità dei certificati è disponibile sul sito web dell'Organismo alla pagina web. Per le Certificazioni inerenti agli

schemi e i settori coperti dal Certificato di Accreditamento **PAL Certificazioni S.r.l.** comunica i dati previsti per l'inserimento delle informazioni nell'elenco pubblico consultabile sul sito web www.accredia.it. **PAL Certificazioni S.r.l.** fornisce informazioni sullo stato della validità delle certificazioni (sospensioni comprese) a seguito di richiesta scritta riesaminata dal settore.

13. Gestione delle modifiche

13.1 Modifica del Sistema di Gestione adottato dal cliente certificato

L'Organizzazione deve comunicare per iscritto le modifiche che intende apportare al proprio Sistema di Gestione Aziendale.

Per modifiche al Sistema di Gestione Aziendale si intende: proprietà, struttura organizzativa (es. Amministratore Delegato, alta Direzione, Assicurazione Qualità, ecc.), stato legale, indirizzi, sedi, numero addetti, attività e processi inclusi nel campo di applicazione del certificato e le modifiche del proprio Sistema di Gestione.

In particolare, le modifiche, che riguardano i requisiti esclusi ed i processi affidati all'esterno, relativi ai prodotti e servizi riportati nello scopo di certificazione, non devono essere apportate e adottate senza autorizzazione scritta di **PAL CERTIFICAZIONI S.r.l.**

L'Organizzazione deve inviare a **PAL Certificazioni S.r.l.** una copia digitale della documentazione, comprensiva di un documento riassuntivo che riporti l'indicazione delle modifiche che l'Organizzazione intende apportare e le relative motivazioni/spiegazioni. Dall'esame della documentazione riassuntiva e dalla natura delle modifiche indicate dal cliente **PAL Certificazioni S.r.l.** deciderà di:

- effettuare un esame completo della documentazione del Sistema di Gestione Aziendale;
- effettuare un audit supplementare presso la/e sede/i del cliente;
- richiedere la presentazione di una nuova domanda di certificazione.

I costi per le eventuali azioni di verifica sono a carico dell'Organizzazione.

PAL Certificazioni S.r.l. comunica ufficialmente all'Organizzazione, entro quindici (15) giorni dal ricevimento della richiesta di approvazione delle modifiche, le azioni che intende intraprendere.

In generale i contratti in corso di validità conservano la loro efficacia, eventuali modifiche contrattuali generate dall'applicazione del presente paragrafo saranno concordate e sottoscritte dalle parti.

14. RECLAMI E RICORSI

PAL Certificazioni S.r.l. gestisce reclami, ricorsi e segnalazioni secondo criteri di imparzialità, riservatezza, trasparenza e tempestività, in conformità ai requisiti applicabili della norma ISO/IEC 17021-1 e della documentazione del Sistema di Gestione dell'Organismo di Certificazione.

Le modalità di presentazione, gestione, trattamento e riesame di reclami, ricorsi e segnalazioni sono disciplinate dal:

- Regolamento SGQ_REG02 – Regolamento Condizioni Generali di Contratto;
- Regolamento SGQ_REG05 – Regolamento ricorsi e reclami

resi disponibili sul sito web di PAL CERTIFICAZIONI S.r.l.

I reclami e i ricorsi possono essere presentati da organizzazioni clienti, soggetti interessati o altre parti interessate mediante le modalità indicate nella documentazione sopra richiamata.

PAL Certificazioni S.r.l. garantisce che:

- i ricorsi siano riesaminati da personale o funzioni che non abbiano preso parte alle attività oggetto del ricorso;
- le decisioni relative ai reclami e ai ricorsi siano assunte in modo indipendente e documentato;
- le informazioni acquisite siano trattate in modo riservato, fatti salvi eventuali obblighi di legge o richieste delle autorità competenti o dell'Ente di Accreditamento.

15. Contenziosi

Per ogni controversia o contenzioso che dovesse insorgere tra PAL Certificazioni S.r.l. e il cliente in relazione alle attività di certificazione, all'applicazione del presente Regolamento o ai rapporti contrattuali intercorrenti tra le parti, si applica quanto previsto dal:

- Regolamento SGQ_REG02 – Regolamento Condizioni Generali di Contratto;
- Regolamento RG05 – Regolamento Ricorsi e reclami;

resi disponibili sul sito web di PAL CERTIFICAZIONI S.r.l.

Resta ferma la possibilità per le parti di ricorrere preventivamente a modalità di composizione bonaria delle controversie, ove applicabile.

Per ogni controversia che non possa essere risolta in via bonaria, è competente in via esclusiva il Foro di Roma.

16. Riservatezza

Si applica quanto previsto dal Regolamento SGQ_REG02 per le condizioni generali di contratto presente sul sito web.

17. Modifiche al Regolamento

L'aggiornamento continuo del panorama normativo e legislativo applicabile alle attività condotte da **PAL Certificazioni S.r.l.** e coinvolte dal presente regolamento, potrebbe richiedere la modifica di uno o più paragrafi dello stesso.

PAL Certificazioni S.r.l. rende disponibile l'ultima versione aggiornata del Regolamento sul proprio sito web, presso la propria sede o provvede ad inviarne copia in formato elettronico su richiesta dei clienti. L'aggiornamento del regolamento viene pubblicizzato con le modalità indicate al par. 1.

Il cliente si impegna ad adeguarsi alle nuove condizioni poste dal Regolamento, secondo quanto indicato al par. 1. L'aggiornamento del Regolamento non comporta una nuova emissione dell'offerta già sottoscritte che restano valide a meno della volontà di recesso espressa dal cliente nelle modalità descritte dal Regolamento RG02 per le condizioni generali di contratto.

18. Condizioni economiche e contrattuali

Si applica quanto previsto dal Regolamento SGQ_REG02 per le condizioni generali di contratto presente sul sito web

19. Recesso e sospensione

Si applica quanto previsto dal Regolamento SGQ_REG02 per le condizioni generali di contratto presente sul sito web.

20. Indice delle Revisioni

Rev.	Data	DESCRIZIONE delle MODIFICHE	Redatto da	Approvato da
00	Maggio 2025	EMISSIONE	RQ	Dir
01	03.11.2025	RECEPIMENTO RILIEVI ACCREDIA	RQ	Dir
02	10.04.2026	ADEGUAMENTO DEI PROCESSI DI CERTIFICAZIONE POST AUDIT ON SITE	RQ	Dir
03	31.07.2026	RECEPIMENTO E ADOZIONE DEL DOCUMENTO DA PARTE DI PAL CERTIFICAZIONI S.R.L. NELL'AMBITO DELL'ITER DI TRASFERIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO E DELLE ATTIVITÀ DI CERTIFICAZIONE DA PAL CDL S.R.L A PAL CERTIFICAZIONI S.R.L. AGGIORNAMENTO DEI RIFERIMENTI SOCIETARI E RIESAME COMPLESSIVO DEI CONTENUTI.	RQ	Dir