



## Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

Affinché PJLA possa mantenere un alto livello di credibilità e di accettazione da parte dei clienti, è necessario disporre di un meccanismo efficace per la gestione delle azioni non autorizzate. Questa procedura descrive il metodo attraverso il quale i presunti colpevoli vengono trattati in modo imparziale proteggendo, allo stesso tempo, l'attuabilità e l'integrità degli accreditamenti di terza parte. Questa procedura fornisce, inoltre, delle linee guida da seguire nel caso in cui il campo di applicazione (scopo) dell'accREDITamento debba essere ridotto.



# Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

## **1.0 GENERALITÀ**

- 1.1 Purpose: Defines the procedure for suspending and/or withdrawing accreditation certificates and the reduction of scopes of accreditation
- 1.2 Scope: Covers all PJLA accreditation activities and accredited organizations.

## **2.0 PROCEDURE CORRELATE, DEFINIZIONI, ALLEGATI**

- 2.1 ISO/IEC 17011: 2004
- 2.2 IPL-2, Manuale Qualità
- 2.3 IPL-1, Statuto
- 2.4 SOP-10, Procedura per gli Appelli
- 2.5 SOP-1, Procedura di Accreditamento
- 2.6 LF-3, Contratto per Servizi

## **3.0 RESPONSABILITÀ**

- 3.1 Il Presidente/Responsabile delle Operazioni, o un Delegato, sarà responsabile della sospensione, del ritiro o della riduzione dei certificati di accreditamento in merito a questioni che riguardano violazioni contrattuali o problemi relativi all'accREDITamento stesso.

## **4.0 AVVISI E SOSPENSIONE INVOLONTARIA**

- 4.1 Un'organizzazione che commetta una violazione ai sensi delle procedure PJLA, del Contratto di Accreditamento (LF-3), o di altre pubblicazioni, verrà informata della propria inadempienza, in forma scritta, dal Presidente/Responsabile delle Operazioni. Questa comunicazione viene chiamata Avviso. L'Allegato A del presente documento contiene alcuni esempi di violazioni.
- 4.2 L'Avviso contiene una scadenza, entro la quale l'organizzazione dovrà risolvere la propria inadempienza.
- 4.3 Nel caso in cui l'organizzazione non rispetti la scadenza, il Presidente/Responsabile delle Operazioni le invierà una lettera, tramite posta raccomandata o altre modalità che richiedano una firma,



## Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

sospingendone ufficialmente l'accreditamento ed informandola del proprio diritto a contestare/impugnare la decisione. Le Dispute/Gli Appelli vanno avviati entro 15 giorni dalla data di avviso indicata nella lettera. Le dispute e gli Appelli verranno gestiti ai sensi della Procedura per le Dispute e gli Appelli (SOP-10) di PJLA. Nel caso in cui vengano avviate eventuali dispute/appelli, la sospensione sarà valida finché non verrà presa una decisione, che dovrà pervenire non oltre 30 giorni dalla richiesta di disputa/appello. Le Lettere di Sospensione dovranno contenere il divieto di continuare a promuovere l'accreditamento e l'obbligo di rimuoverne qualsiasi riferimento dal materiale pubblicitario, dalle prove e dalle tarature, dai rapporti relativi ai RMP, dal sito web ecc. Inoltre, verrà chiesto al laboratorio di informare della situazione tutti i clienti che si affidano al suo accreditamento. I certificati verranno rimossi dall'attuale elenco di laboratori accreditati, e verranno inseriti tra i laboratori sospesi sul sito web di PJLA.

4.3.1 Nel caso in cui l'organizzazione non riesca a fornire una soluzione valida, riceverà dei suggerimenti su come risolvere l'inadempienza e fornire evidenze oggettive entro un determinato periodo di tempo, in modo da rimuovere la sospensione ed evitare il totale ritiro del certificato. (Per tempistiche specifiche, si veda l'Allegato A).

### **5.0 RITIRO INVOLONTARIO DELL'ACCREDITAMENTO**

5.1 Il processo di ritiro verrà avviato nelle seguenti circostanze:

5.1.1 Un'organizzazione in stato di sospensione non risolve la propria inadempienza in un modo che soddisfi PJLA, entro i termini previsti, oppure

5.1.2 Un'organizzazione che è stata Sospesa una volta negli ultimi 12 mesi calendariali, o che abbia ricevuto un Avviso Definitivo negli ultimi 6 mesi calendariali, o che commetta un'altra violazione.

5.1.3 Alcuni esempi di questo tipo sono contenuti dall'Allegato A della presente procedura.

5.2 Il Presidente/Responsabile delle Operazioni, o un delegato, invierà all'organizzazione una notifica di revoca, in forma scritta, tramite posta raccomandata (o altre modalità che richiedano una firma in seguito al ricevimento). Le lettere di ritiro dovranno contenere il divieto di



## Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

continuare a promuovere l'accreditamento e l'obbligo di rimuoverne qualsiasi riferimento dal materiale pubblicitario, dalle prove e dalle tarature, dai rapporti relativi ai RMP, dal sito web ecc. Inoltre, verrà chiesto al laboratorio di informare della situazione tutti i clienti che si affidano al suo accreditamento. I certificati verranno rimossi dall'attuale elenco di laboratori accreditati, e verranno inseriti tra quelli ritirati, sul sito web di PJLA. Se necessario, il Presidente/Responsabile delle Operazioni si avvarrà della collaborazione del comitato tecnico e/o del comitato esecutivo per decidere definitivamente in merito al ritiro dell'accreditamento dell'organizzazione.

### **6.0 RIDUZIONE DELL'ACCREDITAMENTO**

- 6.1 La riduzione involontaria dello scopo può verificarsi in seguito al mancato rispetto dei requisiti di accreditamento in determinate aree, appartenenti allo scopo di accreditamento dell'organizzazione.
- 6.2 Il Presidente/Responsabile delle Operazioni, o un delegato, se necessario di concerto con il gruppo di valutazione ed il Comitato Esecutivo, deciderà in merito alla riduzione involontaria dello scopo.
- 6.3 L'organizzazione verrà informata, in forma scritta, entro 15 giorni dalla decisione di ridurre il proprio scopo di accreditamento. Queste lettere dovranno contenere il divieto di continuare a promuovere l'accreditamento e l'obbligo di rimuovere qualsiasi riferimento alle voci rimosse dallo scopo di accreditamento, e rimuoverne ogni riferimento dal materiale pubblicitario, dalle prove e dalle tarature, dai rapporti relativi ai RMP, dal sito web ecc. Inoltre, verrà chiesto al laboratorio di informare della situazione tutti i clienti che si affidano al suo accreditamento. I certificati verranno esaminati ed aggiornati sull'attuale elenco dei laboratori accreditati. All'organizzazione verrà accordata la possibilità di ricevere una copia delle delibere, e verrà informata in merito alla possibilità di ricorrere in appello, ai sensi della Procedura per le Dispute e gli Appelli SOP-10. Le Dispute/Gli Appelli dovranno essere avviate entro 15 giorni dall'avviso contenuto nella lettera. Le Dispute e gli Appelli verranno gestiti ai sensi della Procedura per le Dispute e gli Appelli (SOP-10) di PJLA. Qualora vengano avviate eventuali dispute/appelli, la decisione in merito alla riduzione dello scopo



## Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

sarà valida finché non verrà presa una decisione, che dovrà pervenire non oltre 30 giorni dalla data richiesta di disputa/appello.

### **7.0 SOSPENSIONE VOLONTARIA, RITIRO O TRASFERIMENTO DELL'ACCREDITAMENTO**

- 7.1 Il Presidente/Responsabile delle Operazioni, o un Delegato, riceverà tutte le richieste relative alle organizzazioni che desiderino sospendere, ritirare o trasferire volontariamente il proprio accreditamento.
- 7.2 Il Presidente/Responsabile delle Operazioni discuterà le ragioni della decisione con l'organizzazione, e stabilirà la data di decorrenza. Nei casi in cui l'organizzazione dichiara di non esercitare più o di non voler mantenere l'accreditamento, questo verrà ritirato immediatamente. Nel caso in cui l'organizzazione informi PJLA di volersi trasferire presso un altro organismo di accreditamento, il Presidente/Responsabile delle Operazioni comunicherà con l'organizzazione per assisterla nel processo di trasferimento, fornendole anche copia dei precedenti rapporti di valutazione, e discuterà la data a partire dalla quale l'organizzazione non avrà più bisogno dell'accreditamento di PJLA. PJLA non permetterà, in alcun momento, che i certificati restino in corso di validità se il laboratorio non rispetti i propri obblighi, al fine di mantenere l'accreditamento. Ad esempio: programmare una valutazione ogni 12 mesi, adempiere agli obblighi finanziari, problemi relativi alle azioni correttive. Se l'organizzazione non è in grado di adempiere a questi obblighi, a prescindere dal proprio trasferimento, il certificato verrà sottoposto al processo di sospensione/ritiro, nella maniera in cui viene descritto da questa procedura. Se l'organizzazione è in regola, il certificato di accreditamento potrà restare sul sito web di PJLA fino alla scadenza, o fino a quando l'organizzazione non informi PJLA in merito alla data di decorrenza del rapporto col nuovo organismo di accreditamento, a seconda della circostanza che si verifichi per prima.



## Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

### 8.0 REGISTRI

- 8.1 Ai sensi della SOP-5, il Presidente/Responsabile delle Operazioni, o un delegato, manterrà tutti i registri relativi alle attività di avviso, sospensione, ultimo avviso, ritiro e riduzione dello scopo.



# Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

## **ALLEGATO A: PROCESSO DI SOSPENSIONE E RITIRO**

### 1.0 Mancata programmazione di una Valutazione entro 12 mesi

L'Organizzazione verrà contattata nei 60-90 giorni che precedono la data concordata per la valutazione, allo scopo di confermare l'appuntamento. L'Assistente al Programma di Accreditamento invierà un'email per informare l'organizzazione che, nel caso in cui la data non venga confermata, riceverà un avviso di sospensione direttamente dalla casa madre.



Nel caso non si riceva una risposta, e passino 30 giorni dalla data prevista, si invierà il primo avviso, a seguito del quale l'organizzazione dovrà contattare la casa madre entro 15 giorni, al fine di programmare la valutazione.



In caso di mancata risposta entro 15 giorni, verrà inviata una lettera di sospensione, per informare l'organizzazione che ha 45 giorni di tempo per la programmazione, o il certificato verrà ritirato. Il certificato verrà rimosso dall'elenco dei certificati attivi, ed inserito nell'elenco dei certificati sospesi che si trova nel sito web.



Se dovessero passare anche i 45 giorni, si informerà l'organizzazione del ritiro del proprio certificato dal database di PJLA.



### 2.0 Mancata risposta alle Azioni Correttive entro 60 giorni

L'Organizzazione ha 60 giorni di tempo per chiudere le azioni correttive derivanti dalla valutazione precedente.



Nel caso in cui non vengano trasmesse le azioni correttive al valutatore/gruppo di valutazione, verrà inviata la prima lettera d'avviso, che richiederà l'invio delle azioni correttive entro 30 giorni.



Nel caso in cui non si riceva una risposta entro 30 giorni, verrà inviata una lettera di sospensione, per informare l'organizzazione che avrà 15 giorni di tempo per l'invio delle azioni correttive. Il sito web di PJLA verrà aggiornato con l'inserimento della sospensione.





## Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

Se dovessero passare anche i 15 giorni, l'organizzazione verrà informata del ritiro del proprio certificato dal sito web di PJLA.

### 3.0 Mancato Adempimento degli Obblighi Finanziari

Le fatture devono essere saldate dall'Organizzazione in seguito al ricevimento delle stesse. Gli addetti alla riscossione crediti contatteranno l'organizzazione a 30 giorni dalla scadenza della fattura, per chiederne il saldo o le modalità di pagamento.



Se, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura, non si riceverà alcun versamento, verrà inviato il primo avviso, per l'organizzazione, di effettuare il saldo dovuto entro 30 giorni.



Trascorsi i 30 giorni, l'organizzazione riceverà una lettera di sospensione, con la richiesta di effettuare il saldo entro 15 giorni. Il sito web di PJLA verrà aggiornato con l'inserimento della sospensione.



Trascorsi i 15 giorni, l'organizzazione verrà informata del ritiro del proprio certificato dal sito web di PJLA.

### 4.0 Mancata Risposta ad un Reclamo

Le organizzazioni vengono informate della necessità di rispondere ad un reclamo entro un ragionevole lasso di tempo, in base alla situazione ed alla gravità del problema.



Trascorso il periodo di tempo stabilito, l'organizzazione riceverà un avviso che ne solleciterà la risposta entro 15 giorni, pena la sospensione.



In caso di mancata risposta, l'organizzazione verrà sospesa ed avrà altri 15 giorni di tempo per rispondere al reclamo, pena il ritiro. Il sito web di PJLA verrà aggiornato con l'inserimento della sospensione.



Trascorsi i 15 giorni, in caso di mancata risposta, l'organizzazione verrà ritirata e impostata come inattiva sul sito web di PJLA.





## Sospensione, Ritiro o Riduzione dell'Accreditamento

### 5.0 Sospensione, Ritiro, Trasferimento dell'Accreditamento Volontari

Nel caso in cui l'organizzazione informi PJLA in merito alla propria volontà di voler sospendere, ritirare o trasferire il proprio accreditamento, il Presidente/Responsabile delle Operazioni ne verrà immediatamente informato.



Il Presidente/Responsabile delle Operazioni contatterà l'organizzazione per confermare la data di decorrenza. Nel caso in cui non si riesca ad avere una conferma verbale entro 7 giorni, verrà inviata all'organizzazione una comunicazione ufficiale, con la richiesta di maggiori informazioni, al fine di garantire l'assegnazione della data di decorrenza adeguata. L'organizzazione sarà tenuta a rispondere entro 14 giorni.



Trascorsi i 14 giorni senza una conferma, PJLA avrà il diritto di stabilire una data per il ritiro immediato dell'accreditamento. Nel caso in cui PJLA venga informata del trasferimento dell'organizzazione verso un altro organismo di accreditamento, la data del ritiro verrà stabilita dal Presidente/Responsabile delle Operazioni in base allo stato relativo al mantenimento dell'accreditamento. Se l'organizzazione è in regola, il certificato rimarrà attivo fino alla scadenza prevista, o finché non saranno più tenuti ad adempiere ai loro obblighi di accreditamento verso PJLA (mancata programmazione, mancata risposta alle azioni correttive, mancato adempimento degli obblighi finanziari). In questo caso, entro 7 giorni, l'organizzazione riceverà una comunicazione per informarla in merito alla data ufficiale del ritiro.

- 6.0 Per quanto riguarda le organizzazioni nell'ambito di programmi quali DoD ELAP, EPA NLLAP ecc., le modifiche allo stato dell'accreditamento dovranno essere comunicate ai rispettivi rappresentanti dei programmi menzionati, entro 5 giorni lavorativi. I template aggiornati pertinenti ai certificati, quali DoD ELAP Denix Load Sheet, dovranno essere trasmessi entro lo stesso intervallo di tempo.