

Il documento in copia controllata è quello presente sul server nella cartella SGQ. Ogni copia stampata non è in copia controllata

Tipo di documento	Procedura gestionale	
Codice documento	PG-09	
Copia	Copia controllata <input type="checkbox"/>	Copia non controllata stampata da cartella SGQ
Destinatario copia	

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. RIFERIMENTI	2
3. ACRONIMI	2
4. DEFINIZIONI	2
5. PROCEDURA	2
5.1 RECLAMI	2
5.2.1 <i>Rilevazione reclamo</i>	2
5.2.2 <i>Verifica, valutazione e registrazione del reclamo</i>	3
5.2.3 <i>Risoluzione del reclamo</i>	3
5.2.4 <i>Analisi reclami</i>	3
5.3 RICORSI	4
5.4 CONTENZIOSI.....	4
5.5 ARCHIVIAZIONE.....	4

© La riproduzione anche parziale del presente documento è vietata senza l'autorizzazione scritta di Certi.S srl.

01					
00	08/11/18	Prima emissione	Melotti	Baldo	Locati
Rev.	Data	Oggetto	(Firma RdQ) Redatto	(Firma RT) Verificato	(Firma DG) Approvato

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è di descrivere le attività da sviluppare a seguito di qualsiasi segnalazione di situazione di non conformità proveniente da diverse tipologie di utenti quali clienti di Certi.s, fruitori delle attività svolte da Certi.s, persone certificate da Certi.s e fruitori delle attività svolte da persone certificate da Certi.s (reclami o ricorsi, nel testo detti semplicemente “reclami”).

La registrazione, il trattamento e la correzione di tali segnalazioni risultano quindi essere uno strumento fondamentale nell’attività di Certi.s per creare una reale base di dati che possa consentire, opportunamente organizzata, di attuare azioni di miglioramento. Queste risultano essere anche un elemento di ingresso del Riesame della Direzione.

2. RIFERIMENTI

- UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti
- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 Valutazione della conformità - Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone
- RG-01 Regolamento generale per la certificazione del personale

3. ACRONIMI

SGQ	Sistema di Gestione Qualità
RdQ	Responsabile della Qualità
DG	Direttore Generale
RA	Responsabile Amministrativo
NC	Non Conformità

4. DEFINIZIONI

Reclamo	L’insoddisfazione di ogni tipologia di utente (consumatore, organismo o laboratorio, Pubblica Amministrazione, impresa, ecc.) rispetto alla fruizione di un servizio erogato, o all’acquisto di un prodotto offerto da Certi.s.
Ricorso	Problematiche relative alla concessione, sospensione o ritiro dei servizi erogati in funzione degli accordi stabiliti con le organizzazioni clienti, utenti, fornitori.
Contenzioso	Controversia legale

5. PROCEDURA

5.1 Reclami

5.2.1 Rilevazione reclamo

A fronte di un reclamo espresso da un cliente/organizzazione/parte interessata in qualsiasi forma (verbale e/o scritta) la funzione che rileva il reclamo lo comunica al RdQ che, dopo una sua valutazione a seconda

della gravità del reclamo, avvia la procedura di gestione delle NC “Gestione delle non conformità e azioni correttive”.

Entro 5 giorni dalla data di ricezione del reclamo, RdQ comunica al cliente/organizzazione/parte interessata la presa in carico del reclamo.

Sul sito internet di Certi.s è presente la apposita sezione “Segnalazioni” dove sono indicate le modalità di comunicazione dei reclami a Certi.s.

5.2.2 Verifica, valutazione e registrazione del reclamo

RdQ ricevuta la segnalazione di reclamo avvia le procedure di gestione dello stesso:

- verificando la completezza delle informazioni riguardanti il reclamo.
- verificando l’effettiva consistenza del reclamo, della/e responsabilità interna/e in merito a quanto segnalato con il supporto delle funzioni interessate e le motivazioni e/o informazioni pervenute dal cliente/organizzazione/parte interessata.
- se il reclamo risulta fondato compila il modulo PG-07.02 “Rapporto di Non Conformità” avviando le procedure di gestione delle NC PG-07 “Gestione delle non conformità e azioni correttive”.

5.2.3 Risoluzione del reclamo

Al fine di gestire e risolvere il reclamo RdQ può convocare una riunione con il RT di competenza ed il relativo personale interessato al reclamo. Le risoluzioni individuate sono comunicate al Cliente e successivamente attuate. Le azioni correttive e risoluzioni individuate sono registrate nel modulo PG-07.02 “Rapporto di Non Conformità”.

In ogni caso è responsabilità del RdQ:

- verificare che il Cliente sia informato delle Azioni che si intendono intraprendere;
- controllare periodicamente che le azioni intraprese vengano svolte e diano i risultati attesi, in caso contrario devono essere riviste;
- verificare che il Cliente sia periodicamente informato sulle azioni in corso;
- verificare l’esito positivo delle azioni attuate.

In particolare il RdQ dovrà, a reclamo risolto, provvedere in modo formale a chiudere la pratica all’interno dell’azienda, evidenziando la soddisfazione del Cliente.

Se RdQ, ritiene opportuno può coinvolgere nelle diverse fasi relative alla presente procedura, il DG, anche unicamente per la gestione dei contatti con il Cliente in merito al reclamo specifico ed alla relativa chiusura. La chiusura del reclamo è registrata nel modulo PG-07.02 “Rapporto di Non Conformità”.

5.2.4 Analisi reclami

I reclami sono oggetto di analisi da parte del RdQ, per individuare eventuali criticità e/o ripetitività degli eventi.

Tale analisi comprende almeno:

- n° reclami registrati per periodo (anno, mese);
- n° reclami registrati per tipologia (causa/fase di attività/funzione aziendale, ecc.).

In particolare se l’analisi evidenzia trend negativi il RdQ organizza una riunione con le funzioni che ritiene necessarie, per individuare le azioni da intraprendere a qualsiasi livello aziendale, per la prevenzione ovvero rimozione delle cause sistematiche di origine dei reclami.

I report relativi all’analisi dei reclami pervenuti sono comunque oggetto di valutazione in fase di riesame del Sistema Qualità.

5.3 Ricorsi

Il committente, le Autorità Pubbliche e più in generale le Parti Interessate ai servizi erogati da CERTI.S, hanno il diritto di presentare ricorsi scritti con riferimento alle azioni (giudizi) condotte da CERTI.S in merito ai processi di ispezione, certificazione, estensione, riduzione, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca delle certificazioni, gestione di segnalazioni/reclami, affinché le decisioni assunte vengano riesaminate.

Il ricorrente deve inviare una lettera per raccomandata A.R. o una pec all'attenzione del Direttore Generale (DG) entro 15 giorni dalla data di ricezione del documento/provvedimento che genera il ricorso stesso; tale lettera deve riportare i riferimenti dell'organizzazione, l'oggetto del ricorso, le motivazioni che hanno portato a ricorrere, la firma del legale rappresentante ed eventuali documenti allegati. Un ricorso incompleto può essere respinto dal DG. Il ricorso è analizzato dalla direzione e comunicato in seconda istanza al Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità.

Per l'analisi del ricorso DG si avvale di un gruppo di esperti che non abbia partecipato alle attività di ispezione, audit e decisione sulla certificazione, estensione, riduzione, mantenimento, rinnovo, sospensione, revoca delle certificazioni. La composizione del team, le qualifiche dei componenti, la durata prevista per l'esito del ricorso (max 60 giorni) sono notificate al ricorrente in forma scritta.

Il ricorrente ha il diritto di sollevare obiezioni circa la composizione del gruppo che esamina il ricorso e può richiedere la partecipazione di un proprio rappresentante alle riunioni e decisioni del gruppo.

Le indagini si svolgono analizzando sia la documentazione del ricorso sia la pratica oggetto di ricorso sia intervistando il personale coinvolto nelle attività di ispezione, audit e/o nella decisione per il rilascio della certificazione.

Il gruppo opera con assoluta libertà di giudizio e decide liberamente in merito ad eventuali prove, ispezioni, audit straordinari, richiesta di documentazione integrativa, interviste alla persona che ha svolto le attività oggetto del ricorso.

Le eventuali spese sostenute sono a carico della parte risultata soccombente. Il ricorrente viene aggiornato periodicamente da DG sull'andamento del ricorso.

Al termine dell'indagine DG raccoglierà le risultanze della stessa ed informerà il ricorrente sugli esiti con una comunicazione scritta che riporterà le motivazioni in merito a:

- 1) conferma dell'operato CERTI.S;
- 2) modifica delle decisioni assunte da CERTI.S, con relative motivazioni e richiamo alle azioni successive.

5.4 Contenziosi

Nel caso in cui il ricorrente sia insoddisfatto dell'esito di un ricorso può aprire un contenzioso con CERTI.S rivolgendosi all'autorità giudiziaria. Il foro competente è quello di Monza.

5.5 Archiviazione

Tutta la documentazione scaturita dalle attività di segnalazione "Reclami Clienti" e di risoluzione, è archiviata a cura del RdQ per cinque anni.