

1	31.08.2017	Direzione	Amministratore
0	30.01.2012	Direzione	Amministratore
Rev.	Data	Emesso	Approvato
Edizione n° 1			

DISTRIBUZIONE: INTERNA ESTERNA PUBBLICATO su www.certieuro.com

Sito Web, Direzione Tecnica, CdC, OPI.

Indice

1. Scopo e campo di applicazione
2. Definizioni, riferimenti normativi e abbreviazioni
 - 2.1 Definizioni
 - 2.2 Riferimenti normativi e abbreviazioni
3. Gestione dei Reclami
 - 3.1 Reclami a carico delle Organizzazioni Certificate. (RG.01 § 2.3.1)
 - 3.2 Reclami a carico di CertiEuro
4. Gestione ricorsi
5. Flusso di gestione reclami e ricorsi
6. Contenziosi
7. Riservatezza
8. Registrazioni

1. Scopo e campo di applicazione

La presente procedura regola il trattamento di ricorsi, reclami e contenziosi esposti dalle Organizzazioni Certificate o da altre parti, in merito alle attività operative di CertiEuro, quali comportamenti degli auditor incaricati, modalità di gestione delle pratiche di certificazione, presunte disparità di trattamento, decisioni assunte dalla Direzione Tecnica o dal Comitato di Certificazione, ecc..

La presente procedura è resa pubblica sul sito internet certieuro@certieuro.com.

2. Definizioni, riferimenti normativi e abbreviazioni

2.1 Definizioni

Reclamo: istanza d'insoddisfazione presentata legittimamente a CertiEuro, relativa ad un comportamento o atto di CertiEuro o Organizzazione da esso certificata, ritenuto penalizzante o non conforme alla normativa di settore, leggi e regolamenti a giudizio del reclamante. La presentazione del reclamo configura l'insoddisfazione rispetto all'immagine e alla fiducia riposta nell'Organismo di Certificazione.

Ricorso: è un atto introduttivo di procedimento e consiste nella richiesta fatta dall'organizzazione Cliente di CertiEuro al fine di ottenere un provvedimento opposto o comunque diverso da quello adottato nelle varie fasi decisionali del processo di certificazione.

Contenzioso: trattasi di un percorso giudiziale attivato quando le parti non riescono a derimere l'oggetto del contendere, normalmente avviato con ricorso.

2.2 Riferimenti normativi e abbreviazioni

UNI CEI EN ISO/IEC 17021– Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione.

UNI ISO 10002 - Soddisfazione del cliente Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni

RdD- Rappresentante della Direzione

SGQ- Sistema di Gestione per la Qualità Organizzativa CertiEuro

3. Gestione dei Reclami

Il reclamo può essere presentato dall'organizzazione certificata, loro clienti o dal mercato in generale, tramite lettera/fax o contatto telefonico a CertiEuro, indicando i seguenti dati:

- informazioni anagrafiche,
- recapiti del reclamante
- oggetto del reclamo, breve descrizione degli eventi
- eventuali parti coinvolte,
- eventuali richieste successive,
- eventuali proposte di risoluzione.

Reclami anonimi o con recapiti non veritieri non sono presi in considerazione dall'organismo.

Sono accolti anche reclami telefonici ma devono essere successivamente formalizzati per lettera/fax dal reclamante al fine del loro trattamento.

Ogni reclamo trattato viene registrato da parte del RdD nell'apposito registro (DC40) su supporto informatico.

Il RdD indaga sulle cause che hanno generato il rilievo pervenuto. Il reclamo viene trattato al fine di fornire una risposta immediata e chiarimenti a chi lo ha segnalato, anche quando non espressamente richiesto.

È impegno del RdD rimuovere le cause che hanno generato il reclamo, e ove necessario attivare un'azione correttiva da sottoporre all'approvazione della Direzione CertiEuro.

L'analisi di reclami, a carico delle Organizzazioni Certificate o di CertiEuro, ha l'obiettivo di individuare, in tempi il più possibile celeri, eventuali carenze rispetto ai riferimenti normativi di certificazione. attribuibili a:

- il sistema interno CertiEuro
- il gruppo di audit, o parte di esso, che ha condotto l'audit
- il sistema dell'organizzazione certificata
- il prodotto/servizio reso dall'organizzazione certificata
- l'uso non appropriato del logo

Al ricevimento del reclamo, RdD analizza e verifica se il reclamo si riferisce ad attività di certificazione di cui è responsabile, o se è rivolto ad organizzazioni certificate, in questo ultimo caso, l'analisi tiene in considerazione l'efficacia del sistema di gestione certificato.

CertiEuro è responsabile della raccolta e verifica delle informazioni necessarie per validare il reclamo.

3.1 Reclami a carico delle Organizzazioni Certificate. (RG.01 § 2.3.1)

Il reclamo a carico delle organizzazioni certificate da CertiEuro, può coinvolgere l'efficacia del sistema di gestione certificato o riguardare il mancato rispetto di regolamenti e norme da parte del soggetto certificato; in tal caso l'iter di trattamento del reclamo è il seguente:

- identificazione e registrazione del reclamo nell'apposito registro da parte dell'RdD;

- comunicazione scritta entro 5 giorni al soggetto reclamante per conferma del ricevuto reclamo e della dovuta presa in carico o, ove possibile, una risposta immediata di risoluzione del reclamo;
 - comunicazione, entro 5 giorni, al cliente certificato del reclamo ricevuto che lo riguarda; l'organizzazione certificata dovrà, entro 20 giorni, se non diversamente indicato nella stessa comunicazione, fornire spiegazioni sugli eventi reclamati o esporre la propria tesi in merito;
 - l'RdD contatta eventuali parti interessate e coinvolte negli eventi per l'analisi chiara dei fatti;
 - l'RdD, ricevute le risposte dal cliente certificato, e le considerazioni delle altre parti, analizza le informazioni, ne individua le cause, le responsabilità e ne propone eventuali azioni correttive per la soddisfacente risoluzione;
 - per l'analisi di reclami di grave impatto sulla qualità e sul servizio/prodotto offerto o che riguardano i processi di valutazione dell'efficacia del sistema di gestione, possono ritenersi necessarie visite supplementari di accertamento alle Organizzazioni certificate, disposte dal CdC. Il CdC viene messo al corrente del reclamo e delle analisi effettuate, al fine di decidere sulle opportune azioni successive;
- Le soluzioni proposte per il trattamento del reclamo sono approvate dalla Direzione Tecnica.
- L'organizzazione certificata deve disporre adeguati trattamenti e azioni correttive da intraprendere per la risoluzione del reclamo, CertiEuro ne accetta e verifica l'efficacia su base documentale, ove possibile, o in occasione del prossimo audit di sorveglianza.
- il RdD informa formalmente il reclamante sullo stato di avanzamento del trattamento, sulle risoluzioni adottate e sulle conclusioni del processo di trattamento.

3.2 Reclami a carico di CertiEuro

I reclami a carico di CertiEuro possono riguardare

- il sistema interno di CertiEuro
- il gruppo di audit, o parte di esso, che ha condotto l'audit

Il RdD analizza e verifica la veridicità del reclamo, individuando le cause, le responsabilità e le adeguate azioni correttive, approvate dall'Alta Direzione.

Il RdD informa formalmente il reclamante sullo stato di avanzamento del trattamento, sulle risoluzioni adottate e sulle conclusioni del processo di trattamento.

CertiEuro garantisce che le decisioni scaturite dal reclamo siano prese, riesaminate ed approvate da persone non coinvolte precedentemente nell'oggetto del reclamo, qualora il reclamo fosse a carico della Direzione Tecnica, l'approvazione del trattamento è perfezionata dall'Alta Direzione.

4. Gestione ricorsi

Il ricorso deve essere presentato dalle organizzazioni certificate a CertiEuro tramite avviso legale, ovvero raccomandata A/R, non oltre i 30 giorni dalla data di comunicazione/disposizione oggetto di ricorso. CertiEuro esamina il ricorso entro 1 (uno) mese dalla sua presentazione.

Nel ricorso viene espressa la motivazione di dissenso, quale:

- decisioni assunte dal comitato di certificazione in merito al rilascio del certificato (mancato rilascio, svolgimento di visite supplementari, azioni correttive non approvate, ecc...);
- disposizioni CertiEuro in merito a revoca o sospensione della certificazione.

Ogni ricorso presentato è trascritto nell'apposito registro (DC40) dal RdD, confermando a chi ha esposto il ricorso la presa in carico dello stesso.

La Direzione Tecnica, effettuato un primo riesame, nomina un comitato di certificazione competente per la gestione del ricorso. Qualora lo si ritenga necessario, è possibile l'intervento di un esperto tecnico indipendente. Comunque le persone nominate per l'indagine non sono direttamente coinvolte nelle azioni del ricorso, ossia persona diversa da chi ha effettuato gli audit e preso le decisioni circa la certificazione, ciò a garanzia dell'indipendenza di giudizio e dell'assenza di azioni discriminatorie nei confronti di chi ha presentato il ricorso. Qualora lo si ritiene opportuno CertiEuro darà mandato ad un legale per il perfezionamento della pratica.

Chi esamina il ricorso, può sentire il parere dell'Organizzazione, del RGA e/o degli Auditor coinvolti e di altre figure che per qualsiasi ragione sono coinvolte nel ricorso. Raccolte tutte le evidenze del caso e le eventuali proposte di soluzione da parte di esperti, si esprime il proprio parere da comunicare alla DT.

La DT comunica ufficialmente all'Organizzazione, in forma scritta, la decisione assunta dal CdC. Nel caso sia stato conferito mandato ad un legale, gli esiti saranno comunicati dallo stesso.

CertiEuro è responsabile delle decisioni prese durante il processo di trattamento dei ricorsi.

Dall'analisi del ricorso, la DT determina eventuali azioni preventive e/o correttive necessarie alla prevenzione o rimozione delle cause generatrici dell'evento.

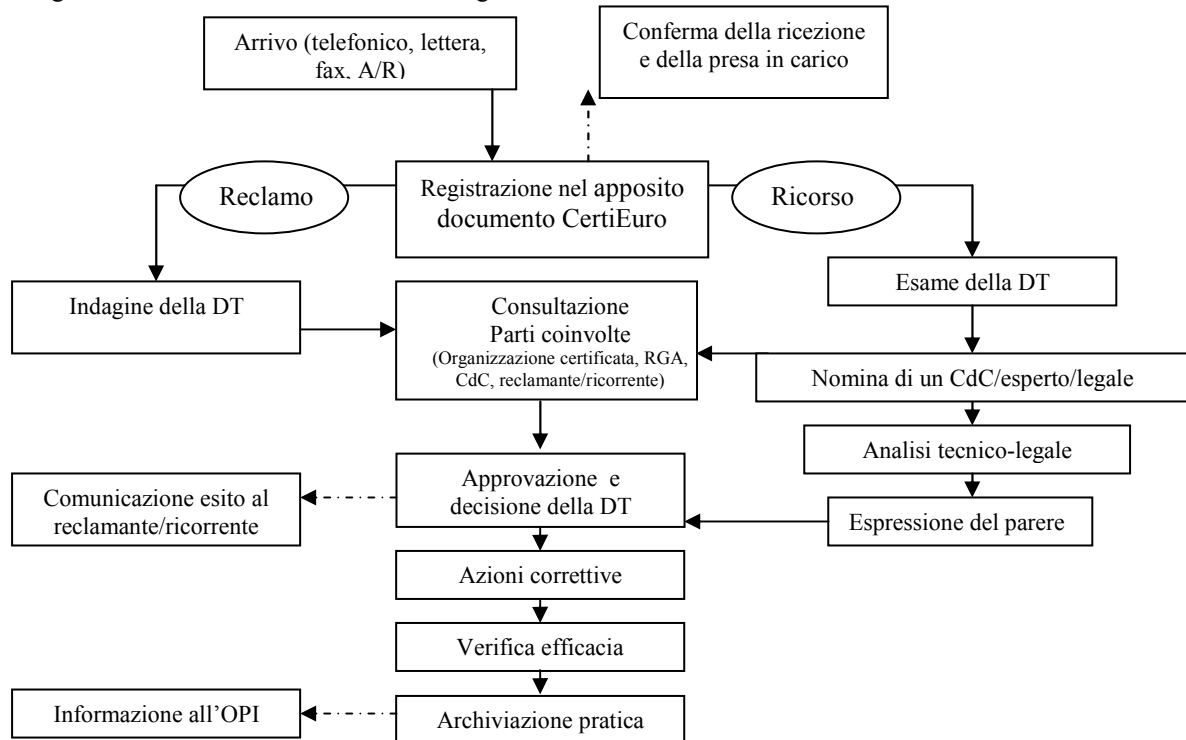
Il RdD informa formalmente chi ha esposto il ricorso, sullo stato di avanzamento del trattamento, sulle risoluzioni adottate e sulle conclusioni del processo di trattamento. Il ricorso dovrà essere chiuso entro 3 mesi dalla ricezione.

Il ricorso non interrompe comunque i provvedimenti adottati nei confronti dell'organizzazione cliente, fino all'eventuale diverso pronunciamento da parte di CertiEuro.

Ogni spesa relativa al ricorso rimane a carico dell'Organizzazione, salvo i casi di riconosciuta fondatezza.

5. Flusso di gestione reclamo/ricorso

CertiEuro gestisce il reclamo/ricorso secondo il seguente flusso:



6. Contenziosi

La soluzione di una controversia, generata o no da un ricorso, come previsto dal regolamento CertiEuro DC.14, se non amichevolmente risolta, viene deferita all'Autorità Giudiziaria: Foro Competente di Padova.

All'apertura del contenzioso, CertiEuro dispone il ritiro immediato del certificato al fine di evitare l'uso improprio del certificato, in quanto non è assicurata la possibilità di procedere regolarmente con l'iter certificativo (audit di sorveglianza, supplementari o di rinnovo) e quindi di verificare la correttezza operativa del sistema e la conformità alla norma di riferimento.

7. Riservatezza

CertiEuro garantisce la riservatezza dei dati di chi ha esposto il reclamo/ricorso e dei fatti reclamati/impugnati, se non diversamente autorizzato dal reclamante. Nel caso di reclamo a carico del cliente certificato, le parti (CertiEuro, reclamante e Organizzazione certificata) stabiliscono in accordo se e in quale misura il contenuto del reclamo e la sua risoluzione debbano essere resi pubblici. Nel caso affermativo la pubblicazione avviene sul sito internet CertiEuro, per un tempo definito tra le parti.

8. RegISTRAZIONI

CertiEuro conserva un registro dei reclami e dei ricorsi (DC40) presentati, ove sono trascritti anche i tempi e le modalità di risoluzione intraprese, oltre agli eventuali riferimenti ad azioni correttive e/o preventive adottate. Ogni azione implementata deve essere valutata successivamente in ordine alla sua efficacia. Queste sono regolate secondo la procedura di gestione delle non conformità-azioni correttive e preventive.