

IIS CERT S.r.l.

Tipologia di documento:
Istruzione del sistema di gestione



Titolo: **GESTIONE DI RECLAMI, RICORSI ED USI SCORRETTI DELLA CERTIFICAZIONE**

Modifiche: **Modificato § 2.**

Classe di riservatezza: **N**

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2	RIFERIMENTI
3	DEFINIZIONI
4	RESPONSABILITÀ
5	PROCEDURA
6	RISERVATEZZA
7	DOCUMENTAZIONE

Revisione	Emissione	Verifica			Approvazione	Data
8	QAS (P. PICOLLO)	UTI (F. PERTUSATI)	DT (S. MORRA)	MGI (B. SCORZA)	AD (L. TIMOSSÌ)	2018-04-30

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce le modalità messe in atto da IIS CERT per:

- a) ricevere, registrare e risolvere i reclami ricevuti;
- b) registrare e risolvere i ricorsi inoltrati da richiedenti e/o titolari di certificazione;
- c) intervenire sui possessori di certificazioni al fine di verificare la conformità ai requisiti prefissati.

In tutte le azioni suddette, IIS CERT garantisce la riservatezza delle informazioni.

Inoltre, IIS CERT garantisce che le operazioni relative ai ricorsi (ricezione, investigazione e decisione) non determineranno azioni discriminatorie nei confronti del ricorrente.

2 RIFERIMENTI

CER_MSG	Manuale del sistema di gestione
CER_QAS 012 E	Organi Sociali – Composizione
UNI EN ISO 9000	Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 19011	Linee guida per audit di sistemi di gestione
UNI CEI EN ISO/IEC 17020	Valutazione della conformità – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni
UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1	Valutazione della conformità – Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione – Parte 1: Requisiti
UNI CEI EN ISO/IEC 17024	Valutazione della conformità – Requisiti generali per organismi che eseguono la certificazione di persone
UNI CEI EN ISO/IEC 17065	Valutazione della conformità – Requisiti per organismi che certificano prodotti, processi e servizi
EFW-416r6-16	Rules for the implementation of European Federation for Welding, Joining and Cutting (EFW) Guidelines for the education, examination, qualification and certification of welding personnel
IAB-001r8-16	Rules for the implementation of IIW Guidelines for the education, examination and qualification of welding personnel

I documenti di riferimento citati sono applicabili nell'ultima revisione e/o edizione valida.

3 DEFINIZIONI

Valgono in generale le definizioni riportate nei documenti di riferimento di cui al § 2, integrate dalle seguenti.

Settore competente: Settore di IIS CERT a cui compete la gestione di un reclamo o ricorso o caso di uso scorretto della certificazione.

Committente: cliente di una attività di certificazione (richiedente o titolare).

Ente: Settore/Area di certificazione o Funzione QAS.

Valgono inoltre le seguenti abbreviazioni:

QAS: Funzione Qualità, Ambiente, Sicurezza.

CR: Commissione Ricorsi.

CSI: Comitato per la Salvaguardia per l'Imparzialità.

CdA: Consiglio di amministrazione.

4 RESPONSABILITÀ

Valgono le responsabilità di cui alla tabella seguente.

	Funzione/Ente	Reclami	Ricorsi	Usi scorretti	note
4.1	Amministratore Delegato	--	--	-) eseguire il riesame periodico del sistema di gestione, esaminando la situazione relativa a reclami, ricorsi, usi scorretti della certificazione.	
4.2	Direttore Tecnico	--	--	-) partecipare al riesame periodico del sistema di gestione.	
4.3	QAS	-) verificare la situazione dei reclami e la loro risoluzione nel corso degli audit interni.	--	-) decidere le azioni conseguenti ad un reclamo; -) tenere aggiornato il Registro Reclami (vedere § 5); -) predisporre un programma di audit per il controllo delle attività di certificazione; -) partecipare al riesame periodico del sistema di gestione.	
4.4	CR	--	-) esaminare i ricorsi e definire i provvedimenti.	--	
4.5	CSI	--	-) definire in dettaglio i tempi della presentazione e della risposta dei ricorsi.	--	
4.6	Settore	-) provvedere alla attuazione delle azioni conseguenti ad un reclamo; -) informare in merito l'emittente del reclamo; -) archiviare tutta la documentazione di supporto.	--	--	(i), (ii)

Nota (i) Nel caso di reclami emessi nell'ambito delle attività coperte dal Regolamento UE n. 305/2011 (CPR), il Settore interessato provvede anche a conservare gli stessi nel fascicolo tecnico relativo e a comunicarli alle amministrazioni competenti.

Nota (ii) La decisione di risolvere il reclamo è presa comunque da una persona non coinvolta nelle attività di certificazione relative allo stesso.

5 PROCEDURA

5.1 Gestione dei reclami

5.1.1 Registrazione dei reclami

Nel caso di reclami formalizzati, ovvero pervenuti in forma scritta (vedere anche nota successiva), QAS mantiene aggiornato un "Registro Reclami" (Mod. QAS 019), nel quale sono riportate le seguenti indicazioni:

- numero del reclamo (progressivo annuale);
- data di ricevimento del reclamo;
- emittente;
- descrizione;
- azione correttiva (eventuale);
- risoluzione;
- data della risoluzione;
- note (eventuali).

Nel caso di un reclamo non formalizzato, ovvero ricevuto tramite contatti verbali, ne viene comunque registrata la provenienza ed il contenuto in apposito documento (da parte di chi lo riceve); QAS decide successivamente se formalizzare il reclamo stesso, e conseguentemente registrarlo secondo quanto sopra indicato, oppure se conservarlo come tale per un successivo trattamento statistico.

Nota Il Cliente ha la possibilità di inoltrare un reclamo anche attraverso la casella di posta elettronica customer-care@iiscert.it, che viene citata in tutte le offerte.

5.1.2 Risoluzione dei reclami

QAS esamina il reclamo e valuta se esso è riferito ad attività di certificazione per le quali IIS CERT è responsabile, confermandone comunque la ricezione.

QAS decide inoltre se è richiesta un'azione correttiva; in caso affermativo, egli definisce l'attività che l'Ente interessato deve attuare per la risoluzione del reclamo.

A completamento dell'azione, il Responsabile dell'Ente interessato comunica a QAS la risoluzione, affinché essa venga riportata nel registro.

L'emittente è informato immediatamente dal Responsabile dell'Ente interessato, e comunque entro due settimane dalla segnalazione, in merito alle decisioni relative al reclamo e, in caso di azione correttiva, sui risultati dell'azione stessa.

5.1.3 Sorveglianza sulla risoluzione dei reclami

La Funzione QAS verifica periodicamente, nel corso degli audit interni agli Enti interessati, la situazione dei reclami e lo stato delle azioni correttive.

Inoltre, al fine di prevenire il ripetersi di reclami aventi un medesimo oggetto, la funzione QAS informa tutti i possibili interessati a riguardo di reclami pervenuti.

Nota L'Amministratore Delegato è informato annualmente sulla situazione dei reclami mediante l'invio, da parte della Segreteria di ciascun Settore, di copia del Registro Reclami, salvo quando non siano presenti reclami nel periodo interessato.

5.2 Gestione dei ricorsi

5.2.1 Nomina della Commissione Ricorsi

La Commissione Ricorsi è nominata dal CdA ed è composta da tre membri scelti tra esperti dei settori di interesse di IIS CERT che non facciano contemporaneamente parte del CSI.

5.2.2 Registrazione dei ricorsi

Il committente in disaccordo con la decisione presa nei suoi confronti può presentare ricorso, secondo quanto descritto nel Manuale del sistema di gestione e nei regolamenti applicabili, entro e non oltre trenta giorni dalla ricezione ufficiale del provvedimento.

Le ragioni del dissenso nei confronti della decisione intrapresa da IIS CERT devono essere documentate ed inoltrate ad IIS CERT competente per via ufficiale.

Il Settore competente, alla ricezione del ricorso, provvede a protocollarlo, datarlo e trascriverlo sull'apposito "Registro ricorsi" (Mod. QAS 020), contenente le seguenti indicazioni:

- a) numero progressivo del ricorso;
- b) data di ricezione;
- c) nome del richiedente/titolare;
- d) azioni correttive richieste (eventuali);
- e) chiusura delle azioni correttive;
- f) risoluzione del ricorso;
- g) data della risoluzione del ricorso;
- h) note esplicative sulla risoluzione.

Eseguita la registrazione, il Settore competente conferma la ricezione del reclamo ed inoltra la richiesta alla Commissione Ricorsi.

5.2.3 Risoluzione dei ricorsi

La Commissione Ricorsi, composta da persone non coinvolte in processi certificativi di IIS CERT e la cui composizione è trattata nel documento di sistema CER_QAS 012 E (vedere § 2), ricevuta la documentazione, procede alla verifica di eventuali pendenze (per esempio, azioni correttive) e di anomalie rispetto a normative, regolamenti e/o procedure a carico del committente.

A seguito della verifica, la Commissione Ricorsi decide se accettare o meno il ricorso e, attraverso il Settore competente, comunica per via ufficiale l'esito al committente e lo fa trascrivere nell'apposito spazio del registro. La verifica dei ricorsi deve essere eseguita entro e non oltre 3 mesi dalla ricezione della domanda inviata dal committente.

5.3 Gestione dei casi di uso scorretto della certificazione

5.3.1 Uso della certificazione

I titolari della certificazione hanno il diritto di pubblicizzarla nei modi che ritengono più opportuni, purché facciano sempre corretto riferimento a campo e limiti della certificazione ottenuta.

È giudicato scorretto l'uso della certificazione qualora possa trarre in inganno i destinatari dell'informazione, in particolare quando:

- a) la certificazione non sia stata ancora concessa, sia stata sospesa o revocata, oppure il possessore vi abbia rinunciato;
- b) la certificazione venga utilizzata o pubblicizzata fuori del suo campo di applicabilità;
- c) non siano applicate nuove prescrizioni a seguito di modifiche al regolamento e/o normativa di riferimento.

5.3.2 Sorveglianza

Il Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI) di IIS CERT effettua l'attività di sorveglianza a mezzo dei singoli Settori di IIS CERT, al fine di verificare la conformità ai requisiti prefissati.

Tale attività è effettuata sul titolare della certificazione alla richiesta di rinnovo, ove previsto, o con cadenza annuale per i sistemi di gestione.

Qualora siano riscontrati, a seguito dell'attività di sorveglianza, scostamenti dai requisiti prefissati per l'uso della certificazione, IIS CERT informa per iscritto il titolare, invitandolo ad eliminare le non conformità.

Nell'eventualità che le non conformità permangano nonostante la richiesta di azione correttiva, IIS CERT può decidere la sospensione e, nei casi più gravi, la revoca della certificazione.

6 RISERVATEZZA

IIS CERT garantisce la riservatezza in merito alla gestione di reclami, ricorsi o usi scorretti della certificazione, rimanendo le informazioni relative a disposizione esclusivamente di chi ha le responsabilità riportate al § 4.

7 DOCUMENTAZIONE

I documenti da utilizzare sono quelli descritti al § 5.

La documentazione è gestita ed archiviata dalla Segreteria di ciascun Settore.