



INDICE

1. DEFINIZIONI, SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. PROCESSI E DOCUMENTI CORRELATI	2
3. RESPONSABILITA'	2
4. GESTIONE DEL RICORSO	2
4.1. Ricezione del ricorso	2
4.2. Comitato per l'esame del ricorso	3
4.3 Requisiti per i componenti del comitato	3
4.4. Attività di approfondimento	4
4.5. Decisione	4
4.6. Risposta all'organizzazione	5
5. REGISTRAZIONI	5

Redige	RGQ	Roberto Grampa	_____
Verifica	DO	Roberto Garbuglio	_____
Approva	Direttore Generale	Lorenzo Orsenigo	_____

PO 08 – 14/05/2021



1. DEFINIZIONI, SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Per ricorso si intende la richiesta indirizzata a ICMQ da una Organizzazione o una Persona allo scopo di ottenere la modifica di un una decisione presa da ICMQ e ritenuta lesiva di un diritto o di un interesse.

La presente procedura illustra le modalità di gestione degli eventuali ricorsi provenienti da organizzazioni o figure professionali certificate o in corso di certificazione che possono ricorrere contro le decisioni di ICMQ in materia di non rilascio, sospensione, revoca o non concessione del rinnovo della certificazione e si applica alla certificazione di:

- Sistemi di gestione (**SG**);
- Prodotto volontario (**PRD-EPD**);
- Prodotto cogente (**CE**);
- Processo di produzione (**FPC**);
- Servizio ispezioni (**ISP**);
- Certificazione del personale (**PRS**);
- Verifica e convalida della comunicazione delle emissioni di gas ad effetto serra (**ETS**).

Si applica inoltre alla gestione dei ricorsi ricevuti da organizzazioni i cui progetti, prodotti o servizi, siano stati oggetto di ispezione da parte del Servizio Ispezioni di ICMQ, ed il cui esito non è stato condiviso dalla organizzazione stessa.

2. PROCESSI E DOCUMENTI CORRELATI

Decisione sulla certificazione, rapporti di ispezione.

3. RESPONSABILITA'

Presidente di ICMQ:

- nomina il Comitato di due esperti per l'esame del ricorso
- decide se accogliere o meno il ricorso, sulla base delle risultanze della istruttoria di cui al punto 4.

Direttore Generale:

- coordina la gestione del ricorso, supportato operativamente dal Direttore Operativo dal Responsabile dello Schema di Certificazione interessato o dal Responsabile del Servizio Ispezioni;
- porta il ricorso all'attenzione del Comitato appositamente predisposto;
- assicura che venga fornita una risposta all'Azienda in tempi congrui.

Direttore Operativo/Responsabile di Schema (RS)/Responsabile Servizio Ispezioni (RSI):

- gestisce operativamente il ricorso: raccoglie le comunicazioni, le informazioni ed i documenti trasmessi dall'organizzazione che ha avviato il ricorso;

Auditors interessati:

- forniscono le informazioni ed i chiarimenti richiesti.

4. GESTIONE DEL RICORSO

4.1. Ricezione del ricorso

Nel caso il ricorso sia avvenuto verbalmente, si richiede che questo sia formulato per iscritto.



Il Direttore Generale, ricevuto il ricorso, lo esamina e, tramite il Direttore Operativo e il Responsabile di schema di certificazione interessato o il RSI, imposta una pratica raccogliendo tutta la documentazione utile in possesso.

Il Direttore Generale dà conferma scritta alla parte ricorrente dell'avvio della pratica.

Il DO/RS/RSI individua, in via preliminare, quali azioni sono necessarie, e le sottopone per approvazione alla Direzione Generale. Se possibile, nel definire la propria proposta, il DO/RS/RSI fa riferimento ai risultati di precedenti ricorsi simili.

Una volta concordate con la Direzione Generale le azioni da intraprendere, il DO/RS/RSI informa, se del caso, l'Ispettore o l'Esaminatore richiedendo un parere motivato scritto sul ricorso.

In Direzione Generale informa inoltre il Presidente di ICMQ al fine di avviare l'iter di nomina del Comitato di esperti che avrà funzione di supporto al Presidente in merito al ricorso.

La pratica, con l'eventuale parere dell'Ispettore, deve essere approntata entro 1 mese dal ricevimento del ricorso.

4.2. Comitato per l'esame del ricorso

Il Presidente di ICMQ seleziona due esperti che lo coadiuveranno nella decisione in merito al ricorso e convoca la riunione del Comitato.

Il Direttore Generale partecipa alla riunione del Comitato formato dal Presidente di ICMQ e dai due esperti con la funzione di segretario e di interfaccia con le altre funzioni coinvolte. Il Direttore Generale non prende parte alla decisione in merito al ricorso stesso.

Alla riunione può essere chiamato a partecipare l'Ispettore interessato il quale fornisce le spiegazioni ed i chiarimenti necessari, ma non prende parte alla decisione in merito al ricorso stesso.

Il Comitato sopra descritto esamina quanto proposto dalla Direzione Generale e, in caso di accordo, decide come procedere. Nei casi in cui il Comitato ritenga non vi siano tutti gli elementi per deliberare può dare corso ad attività di approfondimento sulla pratica.

La decisione del Comitato viene comunicata all'Organizzazione entro una settimana dalla data della riunione, comunque ICMQ informerà l'organizzazione ricorrente sullo stato di avanzamento del ricorso stesso e sul suo esito finale.

4.3 Requisiti per i componenti del comitato

Fra i componenti del Comitato con diritto di esprimersi in merito al ricorso devono essere presenti :

- competenze di norma (conoscenza della norma di riferimento oggetto del ricorso);
- competenze di audit (conoscenza delle tecniche di audit, es. UNI EN ISO 19011);
- competenze tecniche relative all'attività e allo schema di certificazione oggetto del ricorso.

Nel caso di ricorso avente per oggetto l'attività di Ispezione dovranno essere presenti:

- competenze tecniche relative al progetto, prodotto o servizio oggetto dell'Ispezione.

Le competenze devono essere dimostrate attraverso curriculum vitae che vengono allegati alla documentazione relativa al ricorso.

Inoltre, non possono far parte del comitato:

- coloro che hanno partecipato all'audit, agli esami, alla decisione in merito alla certificazione o alla attività ispettiva (Ispettore, Coordinatore, RSI);
- i componenti del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità;



- i soggetti che abbiano avuto negli ultimi tre anni rapporti di tipo patrimoniale con l'organizzazione che ha presentato il ricorso.

I componenti del Comitato sottoscrivono un impegno di riservatezza in merito alle informazioni raccolte durante tutte le fasi di esame del ricorso.

4.4. Attività di approfondimento

L'attività di approfondimento può consistere, nel caso di certificazione:

- in una apposita verifica ispettiva da effettuarsi presso l'Organizzazione a cura dell'Ispettore, che dovrà poi compilare un rapporto illustrante quanto da lui rilevato e contenente il parere dell'Azienda, controfirmato, ed il proprio parere,
- in un incontro con i Responsabili dell'Organizzazione ed una delegazione ICMQ, designata dal Presidente di ICMQ,
- in entrambe le azioni di cui sopra;

nel caso di attività di Ispezione:

- in un controllo dell'attività svolta (contenuti dei rapporti ispezione) nonché dell'oggetto dell'Ispezione;
- in un incontro con i Responsabili dell'Azienda ed una delegazione ICMQ, designata dal Presidente di ICMQ.
- in entrambe le azioni di cui sopra.

e nel caso di attività di certificazione del personale:

- in un controllo dei documenti di esame e dei contenuti dei test d'esame;
- in un incontro con il candidato ed una delegazione ICMQ, designata dal Presidente di ICMQ.
- in entrambe le azioni di cui sopra.

e nel caso di attività legate allo schema ETS:

- un controllo dei documenti di verifica, dell'origine dei dati e dei calcoli effettuati durante l'audit;
- in un incontro con il rappresentante del gestore ed una delegazione ICMQ, designata dal Presidente di ICMQ;
- in entrambe le azioni di cui sopra.

Qualunque sia l'alternativa scelta, l'attività di approfondimento deve essere conclusa entro 1 mese dalla data della precedente riunione di cui al § 4.2.

4.5. Decisione

Il Comitato incaricato di esaminare il ricorso è tenuto a prendere una decisione entro 3 mesi dalla data del ricevimento del ricorso.

In caso il ricorso venga accolto, il provvedimento che ne consegue deve essere utilizzato quale elemento per appropriate azioni correttive e/o preventive sul modo di operare di ICMQ. La Direzione Generale, in collaborazione con il Direttore Operativo e il RGQ, dovrà individuare opportune azioni atte a:

- evitare il ripetersi degli errori che hanno causato il provvedimento errato che ha originato il ricorso dell'azienda;
- verificare la efficacia delle azioni correttive intraprese.

Si precisa che la decisione, da comunicare al ricorrente deve essere assunta, riesaminata ed approvata da persone non coinvolte nelle attività originarie in questione.



4.6. Risposta all'organizzazione

Il Direttore Operativo verifica che la risposta all'Azienda venga trasmessa entro 1 mese dalla decisione del Comitato.

5. REGISTRAZIONI

Di tutte le fasi del procedimento viene tenuta registrazione (verbali riunioni, corrispondenza con l'azienda e l'Ispettore coordinatore, l'esaminatore, ecc.).

Le registrazioni sono archiviate dal Responsabile dello schema di certificazione interessato.

Copia della documentazione deve essere trasmessa per conoscenza al RGQ.

Per le pratiche di certificazione CE una copia dei documenti di inizio e fine istruttoria di ricorso viene archiviata nella sezione apposita del fascicolo relativo alla certificazione dell'azienda che ha fatto ricorso.