

**INDICE**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
2. PROCESSI E DOCUMENTI CORRELATI.....	2
3. RESPONSABILITA'.....	2
4. GESTIONE DEL RECLAMO.....	3
4.1. RICEZIONE DELLA SEGNALAZIONE	3
4.2. ESAME DEL RECLAMO.....	3
4.3. RISPOSTA AL RECLAMANTE	4
4.4. PROVE SU CAMPIONI.....	5

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



1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura illustra le modalità di gestione degli eventuali reclami provenienti da:

- a. Organizzazioni e/o persone certificate o in corso di certificazione;
- b. clienti delle organizzazioni e/o delle persone certificate;
- c. enti terzi.

Si applica alla certificazione di:

- Sistemi di gestione (**SG**)
- Prodotto volontario (**PRD**)
- Prodotto cogente (**CE**)
- Processo di produzione (**FPC**)
- Personale (**PRS**)
- Sostenibilità (Prodotto, Edifici, Infrastrutture);
- Verifica e convalida della comunicazione delle emissioni di gas ad effetto serra (**ETS**).
- Servizio ispezioni.

2. PROCESSI E DOCUMENTI CORRELATI

Processo di certificazione e di ispezione

3. RESPONSABILITA'

Direttore Generale:

- **o un suo delegato** risponde in maniera ufficiale al reclamante;

Direttore Operativo

- Analizza i reclami con il Responsabile di Schema e ne condivide una possibile soluzione.

Responsabile di Schema:

- porta i reclami all'attenzione del Direttore Generale e del Direttore Operativo e li tiene costantemente informati;
- consulta gli Ispettori interessati;
- tiene i contatti con il reclamante;
- propone la risoluzione al Direttore Generale e al Direttore Operativo.

Responsabile Gestione Qualità:

- esegue il monitoraggio dell'iter di gestione del reclamo, dall'arrivo in ICMQ alla sua conclusione;
- assicura che vengano seguite le procedure stabilite in tempi congrui per la risoluzione del reclamo;
- archivia la documentazione connessa con il reclamo;

Tutto il personale coinvolto nel processo di certificazione:

- registra, secondo le modalità indicate nella presente procedura, i reclami di cui viene a conoscenza.



4. GESTIONE DEL RECLAMO

4.1. RICEZIONE DELLA SEGNALAZIONE

I reclami o le segnalazioni sull'operato di ICMQ o clienti certificati da ICMQ possono arrivare sia da clienti che da terzi.

Nel caso di reclami e segnalazioni provenienti da clienti la gestione è richiamata nei documenti contrattuali del servizio offerto.

ICMQ ha istituito sul sito un'area apposita <https://www.icmq.it/contatti/segnalazioni-e-reclami.php> ove è prevista la possibilità di segnalare eventuali problematiche emerse, anche nel caso di reclami provenienti da terzi; il segnalante potrà inoltre allegare uno o più documenti a sostegno e di pertinenza del reclamo inviando la documentazione all'email reclami@icmq.org. Le segnalazioni verranno prese in carico purché non siano anonime.

I reclami ricevuti sono portato all'attenzione del Responsabile dello Schema di Certificazione interessato.

Nel caso in cui il reclamo giunga verbalmente, esso viene portato all'attenzione del Responsabile dello Schema di Certificazione interessato. Nei casi più semplici chi riceve il reclamo lo segnala al Responsabile di Schema con una e-mail.

Il Responsabile di Schema analizza la segnalazione, contattando se necessario il reclamante, consulta il Direttore Operativo e il Direttore Generale e, se ritiene che il reclamo sia fondato avvia ufficialmente la pratica di gestione.

Nel caso il reclamo non venisse ritenuto fondato, il Responsabile di Schema ne dà comunicazione scritta al reclamante entro 30 giorni dalla segnalazione.

4.2. ESAME DEL RECLAMO

Nel caso di segnalazione scritta la pratica inizia con il documento di segnalazione del reclamo; in caso di segnalazione verbale il Responsabile di Schema ufficializza il reclamo compilando il **registro apposito**.

Nel caso il reclamo riguardi una organizzazione certificata, l'avvio dell'iter di esame del reclamo viene segnalato per iscritto all'organizzazione interessata entro 15 giorni dalla ricezione del reclamo.

Il Responsabile di Schema crea un fascicolo in cui viene raccolta tutta la documentazione correlata al reclamo. Se necessario il Responsabile di Schema informa l'Ispettore interessato, richiedendo un parere scritto.

Nel caso in cui aziende o persone certificate siano coinvolte in processi conseguenti alle leggi sulla responsabilità da prodotto, ICMQ, qualora ne sia stato ufficialmente informato, provvederà a comunicarlo ad ACCREDIA.

4.2.1. ISTRUTTORIA SU RECLAMO

Per i reclami di tipo a., di cui al punto 1 della presente procedura, l'istruttoria potrà prevedere una o più delle attività di approfondimento sotto elencate:

- 1) raccolta di informazioni o documenti inviati dall'organizzazione e/o dalla persona;



- 2) una apposita verifica 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;
- 3) un incontro con i Responsabili dell'organizzazione o la persona;

Nel caso di reclami di tipo b. l'istruttoria potrà prevedere una o più delle attività di approfondimento sotto elencate:

- 1) richiesta di informazioni all'organizzazione o alla persona certificata;
- 2) una apposita verifica 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'organizzazione controfirmato, ed il proprio parere;
- 3) un incontro con i Responsabili dell'organizzazione o la persona;

Nel caso di reclami di tipo c. le modalità di istruttoria dovranno essere definite caso per caso.

4.2.2. ATTIVITÀ SUCCESSIVE ALL'ISTRUTTORIA

Nel caso in cui l'istruttoria porti al componimento del reclamo, il Responsabile di Schema dà corso, dopo averle condivise con il Direttore Operativo e aver ricevuto l'approvazione del Direttore Generale, alle eventuali azioni correttive che interessano l'attività di ICMQ o richiede l'attuazione di apposite azioni correttive alle organizzazioni certificate.

La chiusura dell'istruttoria va evidenziata per iscritto informando **il reclamante sullo stato di avanzamento del reclamo stesso.**

Nel caso l'istruttoria non porti alla soluzione del reclamo, il Responsabile di Schema concorda con il Direttore Operativo e Generale le azioni necessarie al fine di arrivare alla soluzione del reclamo quali, a titolo esemplificativo:

- ulteriori approfondimenti secondo una o più delle modalità descritte al paragrafo precedente;
- consultazione di uno o più esperti indipendenti.

4.2.3. ESAME DEI RECLAMI DA PARTE DEL COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITÀ

Il Comitato di Salvaguardia dell'Imparzialità viene informato dell'avvio del reclamo, nel corso della prima riunione successiva alla segnalazione del reclamo stesso. Se lo ritiene necessario può prendere visione del reclamo e della documentazione correlata al solo fine di verificare l'imparzialità di comportamento da parte di ICMQ.

4.3. RISPOSTA AL RECLAMANTE

Il Direttore Generale, il Direttore Operativo, il Responsabile di Schema e il Responsabile Gestione Qualità operano, ciascuno per le proprie competenze e responsabilità al fine di assicurare che al reclamante venga trasmessa la decisione finale entro 1 mese dal termine della fase procedurale di cui ai punti 4.2.1 e 4.2.2; **in ogni caso ICMQ informerà l'organizzazione che ha segnalato il reclamo sullo stato di avanzamento dello stesso.**

La norma UNI EN ISO IEC/17021 al paragrafo 9.8.8. specifica che *"le decisioni, da comunicarsi a chi ha presentato il reclamo, devono essere prese, o riesaminate ed approvate, da persona/e non coinvolta/e"*



precedentemente nei contenuti del reclamo stesso" pertanto, in ogni decisione relativa al reclamo, il Direttore Generale verifica che chi ha preso parte alla stessa, o al suo riesame od approvazione, sia libero da ogni conflitto di interessi relativamente al caso specifico.

4.4. PROVE SU CAMPIONI

In caso di reclamo riguardante lo Schema di Certificazione di Prodotto, ICMQ può far eseguire eventualmente soltanto le prove che abitualmente vengono svolte sui prodotti oggetto di certificazione.

Ove necessario possono essere eseguite prove previste dalla norma di riferimento della certificazione di prodotto e normalmente affidate all'autocontrollo aziendale.

Il criterio di addebito dei costi sostenuti per il prelievo e l'effettuazione delle prove è il seguente:

- se l' esito è positivo l'onere rimane a carico di chi ha presentato il reclamo;
- se l'esito è negativo l'onere è a carico dell'azienda produttrice.

Per tale motivo prima di procedere al prelievo ed effettuare le prove occorre avere l'accettazione della procedura da parte del reclamante.

Qualora per la comprensione dei fenomeni oggetto del reclamo occorresse estendere la ricerca eseguendo altre prove, ICMQ può attivarsi ma solo su esplicita richiesta del richiedente che ne sosterrà i costi.

5. REGISTRAZIONI

Di tutte le fasi del procedimento deve essere tenuta registrazione (verbali riunioni, corrispondenza con l'azienda e l'Ispettore coordinatore, 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 reclamo viene archiviata nella sezione apposita del fascicolo relativo alla certificazione dell'azienda che ha fatto reclamo o che è oggetto del reclamo.