Via V. Monti 8
20123 – Milano (Italy)
E-mail: info@smc-certificazioni.com
Internet: www.smc-certificazioni.com
C.F./P. IVA: 05246640824

TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI

Indice dei contenuti

1. Scopo e campo d'applicazione
2. Definizioni e acronimi
3. Responsabilità
4. Modalità operative
5. Registrazioni
6. Riferimenti interni ed esterni

9				
8				
7				
6				
5				
4				
3				
2				
1				
0	16/07/20	Aggiornamento	RSQ	AU
Rev.	**Data**	**Tipo modifica**	**Verificato da (funzione e firma)**	**Approvato da (funzione e firma)**

© SMC S.M.C. Società Mediterranea Certificazioni S.r.l. - Società Unipersonale
Ogni riproduzione, seppure parziale
deve essere autorizzata dalla società

Via V. Monti 8
20123 – Milano (Italy)
E-mail: info@smc-certificazioni.com
Internet: www.smc-certificazioni.com
C.F./P. IVA: 05246640824

TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI

1. Scopo e campo d'applicazione

Lo scopo della presente procedura è di definire le modalità e le responsabilità per trattare i reclami, ricorsi e i contenziosi che dovessero essere mossi dalle organizzazioni clienti a causa di insoddisfazioni circa l'operato ed il servizio loro reso dalla S.M.C. S.r.l. nelle sue attività di valutazione e certificazione dei sistemi di gestione

2. Definizioni e acronimi

Ai fini della presente procedura si applicano le definizioni contenute nelle norme UNI EN ISO 9000:2015 e UNI EN ISO 19011:2018.

Acronimi:

RTA: Responsabile del Team Di Audit

TA: Team di Audit

DT: Direzione Tecnica Certificazioni

RSQ: Responsabile Sistema Qualità

AU: Amministratore Unico

COM: Ufficio Commerciale

NC: Non Conformità

AC: Azioni Correttive

© SMC S.M.C. Società Mediterranea Certificazioni S.r.l. - Società Unipersonale
Ogni riproduzione, seppure parziale
deve essere autorizzata dalla società

Società Mediterranea Certificazioni s.r.l.

Via V. Monti 8
20123 – Milano (Italy)
E-mail: info@smc-certificazioni.com
Internet: www.smc-certificazioni.com
C.F./P. IVA: 05246640824

3. Responsabilità

RSQ è responsabile della redazione e verifica della presente procedura e della sua distribuzione.

AU è responsabile dell'approvazione della presente procedura.

Le altre responsabilità sono definite nel testo della presente procedura ed in quello delle procedure qui richiamate come riferimenti interni.

4. Modalità Operative

Vengono considerati:

- **Reclami**, le manifestazioni di insoddisfazione sia verbali che scritte da parte del soggetto certificato o certificando in merito al servizio ricevuto (ad esempio rapporti contrattuali, ritardi nell'espletamento delle varie fasi dell'iter di certificazione, comportamenti ritenuti non corretti da parte di auditor o del personale SMC); le manifestazioni di insoddisfazione a carico dei soggetti certificati.
- **Ricorsi**, gli appelli formali di qualsiasi parte interessata all'autorità competente della S.M.C. di esaminare una determinata situazione al fine di ottenere la modifica o l'annullamento di un provvedimento. Il ricorso si identifica tale se trasmesso con raccomandata con ricevuta di ritorno;
- **Contenziosi**, richieste del soggetto certificato o certificando di adire alle procedure legali a difesa di interessi propri ritenuti lesi dall'operato della S.M.C. S.r.l.

© SMC S.M.C. Società Mediterranea Certificazioni S.r.l. - Società Unipersonale
Ogni riproduzione, seppure parziale
deve essere autorizzata dalla società

Via V. Monti 8
20123 – Milano (Italy)
E-mail: info@smc-certificazioni.com
Internet: www.smc-certificazioni.com
C.F./P. IVA: 05246640824

TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI

Reclamo

S.M.C. S.r.l è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei reclami.

Ogni organizzazione che utilizza i servizi di certificazione della S.M.C. S.r.l. ha il diritto di presentare reclami nei confronti dei comportamenti e dell'operato della S.M.C. S.r.l. che provvederà a dare conferma scritta della ricezione degli stessi. I reclami non altrimenti risolti sono demandati alle decisioni di un apposito collegio arbitrale. La SMC accetta reclami anche a carico dei soggetti certificati.

Nel caso di reclami sul proprio operato l'AU della S.M.C. S.r.l in collaborazione con la DT, gestisce direttamente con il cliente e tali reclami generano l'apertura di un rapporto di NC interna da parte del RSQ.

Nel caso di reclami a carico dei soggetti certificati, la DT, che non è intervenuta nel processo di audit del cliente, si fa carico di verificare la veridicità del reclamo, e dopo avere comunicato con il cliente oggetto di reclamo, adotta le azioni ritenute idonee al caso in esame.

La DT di concerto con il RSQ e sentiti tutti i soggetti coinvolti esamina le cause del reclamo e tutti i documenti e le informazioni utili alla loro definizione e, in caso di accoglimento, adotta le AC opportune al fine di recuperare la soddisfazione del cliente. La SMC fornisce, via pec o raccomandata, al cliente rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati del reclamo stesso. Ai reclami verrà data risposta (conclusione del processo di trattamento del reclamo), al cliente, tramite pec o raccomandata, entro un mese dalla ricezione dello stesso.

© SMC S.M.C. Società Mediterranea Certificazioni S.r.l. - Società Unipersonale
Ogni riproduzione, seppure parziale
deve essere autorizzata dalla società

Via V. Monti 8
20123 – Milano (Italy)
E-mail: info@smc-certificazioni.com
Internet: www.smc-certificazioni.com
C.F./P. IVA: 05246640824

TRATTAMENTO DEI RICORSI E DEI RECLAMI

I reclami e le relative AC vengono registrati ai sensi della PQ 05 e conservati per almeno 5 anni dal RSQ.

Ricorso

S.M.C. S.r.l è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relative al processo di trattamento dei ricorsi.

I ricorsi sono gestiti dalla Commissione Ricorsi della S.M.C., che non interviene nel processo di audit. La Commissione ha a disposizione tre mesi per esaminare il ricorso e per attuare le eventuali azioni necessarie. I ricorsi e le relative AC vengono registrati ai sensi della PQ 05 e conservati per almeno 5 anni dal RSQ.

Il ricorso deve pervenire entro 30 giorni dalla data del documento a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione, supportata da evidenze documentali se esistenti. Non appena ricevuto il ricorso, in ogni caso entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione, la S.M.C. conferma al ricorrente tramite pec o raccomandata, la ricezione dello stesso. Inoltre fornisce, via pec o raccomandata, al cliente rapporti sullo stato di avanzamento e sui risultati del ricorso stesso.

Terminata l'analisi del ricorso viene comunicato formalmente al cliente, tramite pec o raccomandata, la conclusione del processo di trattamento del ricorso stesso.

Contenziosi

I contenziosi conseguenti a reclami/ricorsi non risolti seguono le procedure legali. Il foro competente è quello di Palermo.

Le sentenze emesse a seguito dei contenziosi vengono archiviate e conservate dal RSQ della S.M.C. S.r.l. assieme ai reclami o ricorsi che li hanno generati.

© SMC S.M.C. Società Mediterranea Certificazioni S.r.l. - Società Unipersonale
Ogni riproduzione, seppure parziale
deve essere autorizzata dalla società

Via V. Monti 8
20123 – Milano (Italy)
E-mail: info@smc-certificazioni.com
Internet: www.smc-certificazioni.com
C.F./P. IVA: 05246640824

Tutte le registrazioni relative ai reclami ricorsi e contenziosi sono messe a disposizione degli enti di accreditamento da parte della S.M.C. S.r.l.

Segnalazioni

Segnalazioni, commenti ed informazioni di ritorno provenienti da clienti che non si possono classificare come reclami, ricorsi e contenziosi vengono riportati dal personale SMC nel mod. 5.5, analizzati dal RSQ e dall'AU e da essi valutati in merito ad eventuali azioni da intraprendere.

5. Registrazioni

Le registrazioni prodotte dall'applicazione della presente procedura vengono archiviate secondo le disposizioni in essa contenute.

6. Riferimenti interni ed esterni

Esterni

UNI EN ISO IEC 17021-1:2015

Interni

MQ

PQ 05, Gestione delle Non Conformità a relative azioni correttive

Regolamento generale di certificazione

© SMC S.M.C. Società Mediterranea Certificazioni S.r.l. - Società Unipersonale
Ogni riproduzione, seppure parziale
deve essere autorizzata dalla società