



PG07

GESTIONE RICORSI

Stato Revisioni

Rev	Data	Oggetto modifica	Emissione	Approvazione
0	10/01/14	I emissione	RGQ <i>Angelo Patis</i>	AU <i>Luca Tubi</i>
1	20/09/16	Adeguamento alla UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015	RGQ <i>Angelo Patis</i>	AU <i>Luca Tubi</i>
2	01/09/2021	Adeguamento dei riferimenti normativi UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 19011:2018	RGQ <i>Dolores DiBalle</i>	AU <i>Fiorina Jaqueale</i>

revisione	data	emissione	approvazione	Pagina
2	01/09/2021	RGQ	AU	1 di 4

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2. RIFERIMENTI	3
3. TERMINI E DEFINIZIONI	3
4. AZIONI DEL LICENZIATARIO	3
5. AZIONI DEL COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'	4
6. COMMISSIONE DEI RICORSI	4
7. COSTI DEI RICORSI.....	4
8. RISERVATEZZA	4

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>emissione</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
2	01/09/2021	RGQ	AU	2 di 4

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

I licenziatari della certificazione GSC Global System Certification possono fare ricorso contro le decisioni del Comitato Tecnico di Delibera.

I ricorsi contro le decisioni di GSC Global System Certification sono esaminati nei seguenti casi:

- domanda di certificazione respinta
- disaccordo in merito ai risultati ed all'esito delle verifiche per la certificazione di sistemi di gestione.

Questa procedura non toglie il diritto al licenziatario di avvalersi di procedure legali contro GSC Global System Certification.

GSC Global System Certification è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie alla validazione del ricorso stesso.

Allo stesso modo GSC Global System Certification è responsabile delle decisioni, a tutti i livelli della propria organizzazione, in relazione al processo di trattamento dei ricorsi, garantendone la necessaria indipendenza; pertanto l'esame dei ricorsi viene affidata al Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità (CSI) di GSC Global System Certification.

Ogni ricorso viene preso in esame e trattato al fine di adottare tutte le correzioni e/o azioni correttive necessarie, senza che ne scaturiscano azioni discriminatorie nei confronti di chi presenta il ricorso.

2. RIFERIMENTI

- UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015 "Requisiti per gli organismi che forniscono audit e certificazione di sistemi di gestione – Parte 1: Requisiti"
- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 19011:2018 "Linea Guida per gli audit di sistemi di gestione"
- Regolamenti Tecnici Ente di Accreditamento
- Manuale Qualità GSC Global System Certification (revisione in corso)

3. TERMINI E DEFINIZIONI

- **Licenziatario:** organizzazione con sistema di gestione certificato da GSC Global System Certification
- **Ricorso:** Richiesta o istanza rivolta contro un atto o una decisione dell'Istituto, assunta nell'ambito o a conclusione dell'erogazione di certificazione/controllo/ispezione, al fine di ottenerne la modifica e/o l'annullamento.
- **Ricorrenti:** Persona, organizzazione o il rappresentante della stessa, che presenta un ricorso.

Per altri termini e definizioni non espressamente riportati si rimanda alle ISO 9000, ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17021 ed al Manuale Qualità GSC Global System Certification.

4. AZIONI DEL LICENZIATARIO

Il licenziatario che desidera fare ricorso contro una decisione di GSC Global System Certification nei casi descritti al punto 1 di questa procedura, deve, entro 60 giorni dalla decisione, inviare all'attenzione del Direttore la documentazione in forma scritta tramite PEC o raccomandata A/R, agli indirizzi riportati su sito aziendale.

Tale ricorso deve essere documentato con tutti i dati possibili in possesso del licenziatario.

Il Direttore entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione del ricorso, invia comunicazione scritta al ricorrente di avvenuta ricezione, annota il ricorso sul modulo "SG_04 Registro reclami-ricorsi-segnalazioni" ed ha il compito di raccogliere e verificare tutte le informazioni necessarie relative all'oggetto del ricorso al fine di redigere un rapporto da presentare alla successiva riunione del CSI di GSC Global System Certification; in casi eccezionali può essere convocata una riunione straordinaria.

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>emissione</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
2	01/09/2021	RGQ	AU	3 di 4

GSC Global System Certification fornisce ai ricorrenti informazioni circa la ricezione del ricorso, lo stato di avanzamento del processo di trattamento, le risultanze e le relative conclusioni, tramite PEC o raccomandata A/R.

5. AZIONI DEL COMITATO PER LA SALVAGUARDIA DELL'IMPARZIALITA'

Il CSI basandosi sul rapporto del Direttore e sulla documentazione del ricorrente, decide se accogliere o respingere il ricorso, anche sulla base dei risultati di eventuali precedenti ricorsi simili.

In caso di accoglimento del ricorso, il Direttore deve adottare appropriate azioni correttive nei confronti del ricorrente e/o all'interno dell'OdC. Il RGQ deve poi verificare l'applicazione e l'efficacia delle azioni adottate all'interno di GSC Global System Certification e ne trascrive l'esito sul registro.

Qualora non si ravvisino elementi sufficienti all'accoglimento, il ricorso viene respinto, motivando al richiedente la decisione.

Il ricorrente deve essere informato per iscritto della decisione presa entro 90 giorni dal ricevimento del ricorso.

Il ricorso si intende chiuso se il ricorrente si ritiene soddisfatto e ne dà comunicazione scritta a GSC Global System Certification entro dieci (10) giorni lavorativi dal ricevimento dell'esito. Trascorso tale termine, nulla ricevendo dal ricorrente, il ricorso viene considerato chiuso da GSC Global System Certification per il principio del silenzio assenzioso.

Se il ricorrente non ritira il ricorso, ci si avvale di una Commissione dei Ricorsi.

6. COMMISSIONE DEI RICORSI

GSC Global System Certification si avvale di una Commissione dei Ricorsi per eventuali contenziosi insorti tra le parti.

Tale Commissione è composta da una terna arbitrale che giudicherà "ex bono et equo". Due arbitri saranno scelti dalle parti tra esperti qualificati del ramo; il terzo sarà scelto dai primi due o, in mancanza di accordo, dal Presidente del Tribunale di Napoli.

Le spese dell'arbitrato sono a carico del soccombente.

Per quanto possibile, gli arbitri non possono essere parte interessata.

7. COSTI DEI RICORSI

I costi del ricorso sono a carico:

- di GSC Global System Certification se il ricorso è accolto
- del ricorrente se il ricorso è respinto.

8. RISERVATEZZA

Tutte le informazioni e tutta la documentazione fornita dal ricorrente per il ricorso deve essere mantenuta con la massima riservatezza e, ad eccezione di esigenze legali, non deve essere divulgata a terzi.

Moduli di riferimento:

SG_04 Registro reclami-ricorsi-segnalazioni

<i>revisione</i>	<i>data</i>	<i>emissione</i>	<i>approvazione</i>	<i>Pagina</i>
2	01/09/2021	RGQ	AU	4 di 4