This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

PROCEDURE FOR HANDLING COMPLAINTS AND APPEALS OF CQA CERTIFICATION

In accordance with **ISO/IEC 17021-1:2015**

Revision	Date	Description	Drafted by	Verified By	Approved By
00	*20.07.25*	*First System Procedure Issue*	S. Di Franco	M. Schmidt	M. Schmidt

Revision Matrix

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

INDICE DELLA PROCEDURA

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 3

2. RIFERIMENTI NORMATIVI 3

3. TERMINI E DEFINIZIONI 3

4. DETERMINAZIONE DEI TEMPI DI AUDIT (AUDIT TIME CALCULATION) 4

5. DRAFTING OF THE THREE-YEAR PROGRAM 4

5.1 Responsabilità di elaborazione e revisione 4
5.2 Contenuti del programma triennale 5
*5.3 Distribuzione dei man-day ..... **Errore. Il segnalibro non è definito.***

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

1. Scopo e Campo di Applicazione

La presente procedura definisce le modalità di gestione dei reclami e dei ricorsi presentati a CQA Certification.
L'obiettivo è garantire un processo **trasparente, imparziale e tempestivo**, volto a:

- assicurare che ogni reclamo o ricorso sia preso in carico e trattato;
- tutelare il diritto delle parti interessate a segnalare eventuali disservizi o contestare decisioni di certificazione;
- favorire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione di CQA Certification.

La procedura si applica a:

- reclami provenienti da clienti certificati, da richiedenti la certificazione o da terze parti interessate;
- ricorsi relativi a decisioni di certificazione emesse da CQA Certification.

2. Riferimenti Normativi

La presente procedura si fonda sui requisiti stabiliti dagli standard internazionali e dai documenti di accreditamento pertinenti, nonché sulle procedure e sui modelli interni di CQA Certification. In particolare:

[1] ISO/IEC 17021-1:2015 – Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.
[2] ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione per la qualità.
[3] ISO 14001:2015 – Sistemi di gestione ambientale.
[4] ISO 45001:2018 – Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.
[5] NAR-54 – Gestione dei reclami e delle procedure di ricorso.
[6] IAF MD 7 – Harmonization of Sanctions and Dealing with Fraudulent Behaviour.

3. Termini e Definizioni

[1] **Reclamo (Complaint):** espressione di insoddisfazione, diversa da un ricorso, presentata da qualsiasi parte interessata riguardo alle attività di CQA Certification o di un'organizzazione da essa certificata. I reclami possono riguardare comportamenti, decisioni, comunicazioni, utilizzi impropri del marchio di certificazione o altri aspetti legati al sistema di certificazione.

[2] **Ricorso (Appeal):** richiesta formale presentata da un cliente certificato o in fase di certificazione, volta a ottenere il riesame di una decisione presa da CQA Certification in merito al rilascio, al mantenimento, al rinnovo, alla sospensione, alla riduzione o al ritiro di una certificazione.

[3] **Segnalante (Complainant/Appellant):** la persona fisica o giuridica che presenta un reclamo o un ricorso. Può essere il cliente, un dipendente, un auditor, un'autorità pubblica, un concorrente, un consumatore o qualsiasi altra parte interessata.

[4] **Parte interessata (Interested party):** soggetto che può influenzare o essere influenzato dalle attività e decisioni di CQA Certification. Include clienti, dipendenti, auditor, enti di accreditamento, autorità, associazioni, concorrenti e il pubblico in generale.

[5] **Non Conformità (NC):** mancato soddisfacimento di un requisito stabilito (normativo, regolamentare, contrattuale o procedurale). Quando un reclamo viene accolto, esso viene formalizzato come Non Conformità attraverso il modello NcM-M-1-2.

[6] **Azione correttiva (Corrective action):** azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità identificata, al fine di prevenirne il ripetersi. Le azioni correttive sono documentate sul modello NcM-M-1-3.

[7] **Correzione (Correction):** azione intrapresa per eliminare una non conformità rilevata (ad esempio, rettifica di un documento o chiarimento di una comunicazione). A differenza dell'azione correttiva, la correzione non agisce sulla causa.

[8] **Comitato di Certificazione e Salvaguardia dell'Imparzialità (Certification and Impartiality Safeguarding Committee):** organo indipendente di CQA Certification che gestisce reclami e ricorsi. È composto per i 2/3 da membri esterni all'organismo, in modo da assicurare imparzialità, trasparenza e assenza di conflitti di interesse.

[9] **Registro dei reclami e ricorsi (Complaint & Appeal Logbook):** documento ufficiale in cui vengono registrati tutti i reclami e i ricorsi, con indicazione della data di ricezione, del segnalante (se identificato), delle valutazioni, delle decisioni e degli esiti finali.

[10] **Imparzialità:** principio secondo il quale le decisioni e le attività di CQA Certification devono essere prese in totale assenza di conflitti di interesse, influenze indebite o pressioni commerciali.

[11] **Riservatezza:** obbligo di proteggere le informazioni ricevute nell'ambito di un reclamo o ricorso, assicurando che siano accessibili solo al personale autorizzato e utilizzate esclusivamente per la gestione della pratica.

[12] **Trasparenza:** principio che assicura che i processi di CQA Certification siano chiari, comprensibili e accessibili a tutte le parti interessate, anche attraverso la pubblicazione delle procedure sul sito web.

4. Responsabilità

[1] **Comitato di Certificazione e Salvaguardia dell'Imparzialità:** organo indipendente che gestisce i reclami e i ricorsi; è composto per i **2/3 da membri esterni** a CQA Certification.

[2] **Direzione Tecnica:** supervisiona il processo e approva le decisioni finali.

[3] **Responsabile del Sistema di Gestione (RSG):** assicura la registrazione, la tracciabilità e la comunicazione degli esiti.

5. Invio del Reclamo

CQA Certification mette a disposizione un sistema dedicato per consentire a tutte le parti interessate di presentare in modo semplice e sicuro un reclamo o un ricorso.

Le segnalazioni possono essere inoltrate attraverso due canali ufficiali:

1. **Form online** disponibile alla pagina https://cqacertification.eu/complains/.
   Il modulo guida l'utente passo dopo passo:
   - consente di selezionare la tipologia di segnalazione (*reclamo* o *ricorso*);
   - offre la possibilità (non obbligatoria) di inserire recapiti per ricevere aggiornamenti sull'avanzamento della pratica;
   - mette a disposizione uno spazio per descrivere in modo dettagliato i fatti oggetto della segnalazione.
2. **E-mail dedicata** all'indirizzo **claim@cqacertification.eu**, gestita direttamente dal **Comitato interno di CQA Certification**, con accesso esclusivo al personale autorizzato, per garantire riservatezza e imparzialità.

In entrambi i casi, ogni reclamo o ricorso viene registrato, tracciato e preso in carico da personale qualificato, che garantisce una gestione equa, trasparente e indipendente.

5.1 Aree Tematiche di reclamo o ricorso

Per facilitare il corretto invio e l'analisi delle segnalazioni, CQA Certification ha individuato alcune **aree tematiche principali**. Questa classificazione aiuta il reclamante a identificare meglio la natura della propria segnalazione e a inserirla nella categoria più appropriata:

- **Attività di audit e certificazione**
  Reclami relativi al comportamento degli auditor, alla correttezza del campionamento, al rispetto dei tempi di audit e alla conformità delle metodologie applicate.
- **Decisioni di certificazione**
  Contestazioni riguardanti il rilascio, la sospensione, la riduzione di campo, il ritiro o il mancato rinnovo della certificazione.
- **Aspetti contrattuali e comunicazione**
  Mancanza di trasparenza nei contratti, informazioni non complete o fuorvianti, ritardi nella trasmissione di certificati, rapporti o comunicazioni ufficiali.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- **Imparzialità e conflitti di interesse**

  Segnalazioni di rapporti impropri tra auditor e organizzazioni certificate, consulenze non consentite o condizioni che possano compromettere l'indipendenza dell'ente.

- **Uso improprio della certificazione**

  Utilizzo scorretto del logo, del marchio o dei certificati emessi da CQA Certification.

- **Gestione di reclami e ricorsi precedenti**

  Mancata risposta a segnalazioni già presentate, trattazione insoddisfacente o assenza di azioni correttive efficaci.

- **Governance e imparzialità dell'organismo**

  Carenze strutturali nell'operato del Comitato per la Salvaguardia dell'Imparzialità o in altri organi di governo dell'ente.

5.2 Chi può presentare un reclamo

Il diritto di presentare un reclamo o un ricorso a CQA Certification è riconosciuto a **qualsiasi parte interessata**. In particolare, possono segnalare:

- **Clienti certificati o richiedenti la certificazione**, che desiderano contestare aspetti del processo o delle decisioni di certificazione.
- **Auditor, lead auditor ed esperti tecnici** coinvolti nelle attività di audit, che possono evidenziare criticità riscontrate nello svolgimento delle verifiche.
- **Personale interno e collaboratori esterni di CQA Certification**, qualora rilevino anomalie o comportamenti contrari ai principi dell'organismo.
- **Parti terze interessate**, quali clienti finali delle organizzazioni certificate, consumatori, concorrenti o fornitori.
- **Autorità e istituzioni**, nazionali o locali, che abbiano competenze ispettive, regolatorie o di vigilanza.
- **Organismi di accreditamento e associazioni di categoria**, che svolgono attività di controllo o rappresentanza collettiva.

Questa ampia apertura garantisce che il sistema di reclami e ricorsi sia uno strumento effettivo di **partecipazione, trasparenza e miglioramento continuo**.

6. Sicurezza dei Dati

CQA Certification attribuisce la massima importanza alla tutela dei dati personali e alla riservatezza delle segnalazioni ricevute. Il sistema è stato progettato per garantire che ogni parte interessata possa presentare un reclamo o un ricorso in totale sicurezza.

Il segnalante ha la possibilità di scegliere:

- **Identificarsi** o lasciare un **recapito di contatto** (ad esempio un indirizzo e-mail o un numero di telefono), così da poter ricevere aggiornamenti periodici sullo stato di avanzamento e sull'esito della gestione.
- **Rimanere anonimo**, scegliendo di non fornire alcun dato personale. In questo caso, l'anonimato sarà pienamente garantito e non verrà registrata alcuna informazione riconducibile al segnalante.

Tutti i dati eventualmente forniti saranno gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 679/2016 – GDPR) e utilizzati esclusivamente per:

- la corretta presa in carico del reclamo o ricorso;
- la comunicazione con il segnalante (qualora abbia scelto di fornire recapiti);
- la gestione interna delle segnalazioni da parte del Comitato interno di CQA Certification.

Non verranno in alcun caso diffusi o utilizzati per finalità diverse da quelle sopra indicate.

In questo modo, il sistema garantisce sia il **diritto all'anonimato**, sia la **tutela dei dati personali** per chi preferisce essere ricontattato.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

7. Gestione Reclamo o Ricorso

Una volta ricevuto un reclamo o un ricorso tramite i canali ufficiali (form online o e-mail dedicata), CQA Certification applica un processo strutturato e trasparente per garantirne la corretta gestione.

Il percorso di trattamento si articola nelle fasi così come descritto nei prossimi capitoli

7.1 Conferma di Ricezione

La conferma di ricezione rappresenta il primo passo concreto attraverso il quale CQA Certification dimostra al segnalante che la sua comunicazione è stata accolta e che il processo di gestione è stato avviato. Non si tratta quindi di un atto puramente formale, ma di un momento fondamentale per instaurare un rapporto di **trasparenza e fiducia** tra l'ente di certificazione e la parte interessata.

Entro un termine massimo di **dieci giorni lavorativi** dalla ricezione del reclamo o del ricorso, CQA Certification provvede a inviare una comunicazione ufficiale di presa in carico. Questa comunicazione viene trasmessa attraverso il canale indicato dal segnalante – tipicamente un indirizzo e-mail – e ha lo scopo di fornire conferma che la pratica è stata registrata e che seguirà il percorso previsto dalla presente procedura.

Il contenuto della conferma è pensato per essere chiaro e rassicurante. Oltre alla semplice notifica di ricezione, infatti, viene indicato il **numero identificativo** attribuito alla segnalazione nel Registro McA-M-1-1 – Complaint & Appeal Logbook, la **data ufficiale di ricezione**, una **sintesi dell'oggetto segnalato** così come riportato dal reclamante, e un riferimento temporale che anticipa le principali fasi di gestione (ad esempio, la comunicazione dell'esito finale entro 90 giorni). Viene inoltre fornito un contatto diretto a cui il segnalante può rivolgersi nel caso intenda integrare ulteriori informazioni o richiedere chiarimenti.

La conferma di ricezione svolge quindi una doppia funzione: da un lato garantisce la **tracciabilità** della pratica, dall'altro rafforza la percezione che CQA Certification gestisce con serietà e imparzialità ogni osservazione ricevuta.

È importante sottolineare che anche le **segnalazioni anonime** vengono trattate con la stessa attenzione. In questi casi, non potendo inviare una conferma al segnalante, l'organismo registra comunque la pratica nel Registro McA-M-1-1, le assegna un numero identificativo e la sottopone al Comitato di Certificazione e Salvaguardia dell'Imparzialità per la successiva valutazione.

In questo modo, indipendentemente dal fatto che il segnalante scelga di identificarsi o meno, ogni comunicazione viene **presa in carico formalmente**, evitando che possa rimanere senza seguito.

7.2 Registrazione e Rintracciabilità

La registrazione di un reclamo o di un ricorso è un passaggio cruciale, perché rappresenta il momento in cui la segnalazione entra ufficialmente nel sistema di gestione di CQA Certification. Questo atto non è soltanto una formalità amministrativa: garantisce infatti che ogni comunicazione ricevuta sia **tracciata in modo chiaro e inequivocabile**, evitando smarrimenti o dimenticanze e permettendo di monitorarne lo stato fino alla chiusura.

Tutte le segnalazioni vengono annotate nel **Registro McA-M-1-1 – Complaint & Appeal Logbook**, un documento ufficiale che costituisce la base di riferimento per l'intero processo di gestione. Al momento della registrazione, ogni reclamo o ricorso riceve un **numero identificativo univoco**, che lo accompagnerà per tutta la durata del trattamento. Questo numero è riportato anche nella comunicazione di presa in carico inviata al segnalante, così da creare un chiaro collegamento tra la segnalazione e le successive fasi istruttorie.

Il registro non si limita a raccogliere la semplice segnalazione, ma contiene una serie di informazioni che permettono di **rintracciare con precisione ogni passaggio**: la data di ricezione, i dati del segnalante (se forniti), la categoria tematica di appartenenza del reclamo, lo stato di avanzamento,

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

le decisioni prese e l'esito finale. In questo modo, è possibile avere in qualsiasi momento una visione aggiornata e completa di tutte le pratiche aperte e chiuse.

Il principio di rintracciabilità assicura che non ci siano zone d'ombra: ogni fase, dall'apertura fino alla chiusura della segnalazione, lascia una traccia documentata e verificabile. Questo consente non solo di mantenere la fiducia delle parti interessate, ma anche di fornire evidenza oggettiva all'ente di accreditamento e ad altre autorità di controllo, che possono verificare come i reclami e i ricorsi siano stati effettivamente gestiti.

In sintesi, la registrazione e la rintracciabilità rappresentano la **spina dorsale** del processo di gestione: garantiscono ordine, trasparenza e responsabilità, valori essenziali per un organismo di certificazione che vuole operare con rigore e imparzialità.

7.3 Valutazione preliminare

Dopo la registrazione, ogni reclamo o ricorso passa attraverso una fase di **valutazione preliminare**, che ha lo scopo di verificare la completezza delle informazioni ricevute e l'ammissibilità della segnalazione.

Questa attività è affidata al **Comitato di Certificazione e Salvaguardia dell'Imparzialità**, organo indipendente che presidia la correttezza del processo decisionale e che, come previsto dal regolamento interno, è composto per i **due terzi da membri esterni a CQA Certification**. La composizione del Comitato rappresenta una garanzia fondamentale: la valutazione non viene svolta da chi potrebbe avere un interesse diretto nella questione, ma da un gruppo in grado di assicurare **equilibrio, imparzialità e trasparenza**.

Durante la valutazione preliminare, il Comitato si concentra su alcuni aspetti chiave:

- **Completezza della segnalazione:** si verifica che il reclamo o il ricorso contenga tutte le informazioni essenziali per poter essere analizzato (descrizione dei fatti, documenti di supporto, riferimenti temporali, ecc.).
- **Chiarezza della categoria tematica:** la segnalazione viene associata a una delle aree individuate al capitolo 5.1 (es. attività di audit, decisioni di certificazione, conflitti di interesse, uso improprio della certificazione, ecc.), così da instradare correttamente l'istruttoria.
- **Ammissibilità della segnalazione:** si valuta se il contenuto del reclamo rientra effettivamente nell'ambito di competenza di CQA Certification. Alcune segnalazioni, infatti, possono riguardare aspetti esterni all'organismo (ad esempio controversie commerciali tra aziende) e in questi casi il Comitato fornisce un riscontro al segnalante chiarendo i limiti della propria competenza.

Se durante questa fase emergono **lacune informative**, il Comitato può richiedere al segnalante di integrare la comunicazione fornendo ulteriori dettagli o documenti utili. Nel caso di segnalazioni anonime, la valutazione viene condotta sulla base degli elementi disponibili, tenendo conto della possibile limitatezza delle informazioni ricevute.

La valutazione preliminare ha dunque una funzione di **filtro e orientamento**: da un lato assicura che solo le segnalazioni pertinenti e sufficientemente documentate procedano alla fase istruttoria, dall'altro permette di organizzare il lavoro in maniera più mirata, assegnando da subito la pratica al percorso più appropriato.

In questo modo, ogni reclamo o ricorso viene avviato alla fase successiva con le condizioni necessarie per essere analizzato in modo completo, coerente e soprattutto imparziale.

7.4 Istruttoria

Una volta superata la valutazione preliminare, il reclamo o ricorso entra nella fase di **istruttoria**, cioè il momento in cui la segnalazione viene esaminata nel merito. Questa fase rappresenta il cuore del processo di gestione, perché consente di comprendere appieno i fatti contestati, valutarne la rilevanza e determinare le azioni più opportune da intraprendere.

L'istruttoria viene condotta da **personale competente e indipendente**, scelto con cura per garantire che non vi siano conflitti di interesse né collegamenti diretti con le parti coinvolte. Il principio guida è che nessuno possa valutare un reclamo relativo a situazioni o attività in cui sia stato personalmente implicato.

Durante l'istruttoria, vengono seguite alcune attività fondamentali:

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- **Analisi documentale:** vengono esaminati i documenti allegati al reclamo, le registrazioni interne pertinenti (rapporti di audit, comunicazioni ufficiali, certificati emessi) e qualsiasi altro elemento utile a ricostruire i fatti.
- **Raccolta di ulteriori evidenze:** se necessario, possono essere richieste integrazioni al segnalante, oppure possono essere raccolte testimonianze da altre parti interessate (clienti, auditor, personale interno).
- **Verifica della conformità alle procedure:** l'istruttoria serve anche a stabilire se il comportamento contestato sia in contrasto con le procedure interne di CQA Certification, con i requisiti delle norme di riferimento (ISO/IEC 17021-1, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ecc.) o con i regolamenti dell'ente di accreditamento.
- **Valutazione della gravità e degli impatti:** non tutti i reclami hanno lo stesso peso. Alcuni possono riguardare aspetti marginali o facilmente risolvibili, altri invece possono evidenziare criticità più gravi, tali da incidere sulla credibilità del sistema di certificazione.

Nel caso di reclami o ricorsi particolarmente complessi o che richiedano competenze molto specifiche, il **Comitato di Certificazione e Salvaguardia dell'Imparzialità** può decidere di nominare un **esperto esterno**. L'intervento di una figura indipendente, con adeguata esperienza nel settore oggetto del reclamo, garantisce che l'analisi sia condotta con il massimo rigore e senza condizionamenti.

L'istruttoria non ha una funzione punitiva, ma piuttosto **accertativa e migliorativa**: serve a fare chiarezza, a individuare le eventuali non conformità e a predisporre le basi per le decisioni e le azioni correttive che verranno definite nella fase successiva.

In questo modo, ogni segnalazione viene trattata con la dovuta attenzione, nel rispetto dei principi di **imparzialità, trasparenza e responsabilità** che guidano l'operato di CQA Certification.

7.5 Azioni correttive e Decisione

La fase di istruttoria si conclude con una **valutazione da parte del Comitato di Certificazione e Salvaguardia dell'Imparzialità**, il quale ha il compito di deliberare l'esito del reclamo o del ricorso. Questa decisione non rappresenta un semplice atto amministrativo, ma il risultato di un percorso di analisi volto a garantire **giustizia, imparzialità e trasparenza**.

Gli esiti possibili sono due:

a) **Reclamo respinto:** Se, al termine dell'istruttoria, il Comitato stabilisce che il reclamo non è fondato o non rientra nell'ambito di competenza di CQA Certification, la pratica viene archiviata come **respinta**.
   - In questo caso, viene comunque data evidenza della decisione, registrando nel **Registro McA-M-1-1 – Complaint & Appeal Logbook** la motivazione del respingimento.
   - Qualora il segnalante abbia fornito i propri recapiti, egli riceverà una comunicazione scritta che spiega in modo chiaro e documentato le ragioni della decisione, così da garantire trasparenza e tracciabilità.

b) **Reclamo accolto:** Se invece il Comitato riconosce la fondatezza del reclamo, esso viene trattato come una **Non Conformità** interna.
   - La segnalazione viene formalizzata utilizzando il **modello NcM-M-1-2 – Non-Compliance Form**, sul quale sono riportati i dettagli del caso e le cause individuate.
   - Vengono quindi pianificate e attuate una o più **azioni correttive**, documentate attraverso il **modello NcM-M-1-3 – Corrective Action Form**. Queste azioni hanno lo scopo non solo di risolvere il problema specifico, ma anche di prevenire il ripetersi della stessa criticità in futuro.

Nel caso di ricorsi relativi a decisioni di certificazione (ad esempio sospensione, riduzione di campo o ritiro del certificato), la procedura prevede ulteriori garanzie:

- la valutazione è condotta in maniera indipendente dal Comitato, con il supporto di personale qualificato non coinvolto nei fatti oggetto di ricorso;
- la **decisione finale è approvata dalla Direzione Tecnica**, che ne assume piena responsabilità;

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

- fino alla conclusione della valutazione, la decisione originaria resta in vigore, salvo diversa disposizione del Comitato.

Questa fase ha un duplice valore:

- da un lato fornisce al segnalante un **riscontro chiaro e documentato**, rafforzando la fiducia verso il sistema di certificazione;
- dall'altro rappresenta uno strumento per il **miglioramento continuo** del Sistema di Gestione di CQA Certification, che può così individuare e correggere tempestivamente eventuali criticità strutturali o operative.

7.6 Comunicazioni Intermedie

Durante la gestione di un reclamo o di un ricorso, CQA Certification ritiene fondamentale mantenere un **flusso costante di comunicazione** con il segnalante, qualora questi abbia scelto di identificarsi o di fornire un recapito di contatto.
Le comunicazioni intermedie non sono meri aggiornamenti di cortesia, ma uno strumento essenziale per garantire **trasparenza, partecipazione e fiducia** nel processo. Sapere che la propria segnalazione è seguita con attenzione e che le attività di analisi stanno procedendo in modo ordinato rappresenta infatti un elemento di rassicurazione per chi ha presentato il reclamo.

Modalità e tempistiche

- Gli aggiornamenti vengono trasmessi generalmente via e-mail, utilizzando i contatti forniti dal segnalante.
- La frequenza delle comunicazioni può variare in base alla complessità del caso, ma in linea generale CQA Certification garantisce **almeno un aggiornamento periodico** nelle fasi più significative del processo (ad esempio, avvio dell'istruttoria, eventuali richieste di integrazione, definizione di azioni correttive).
- In caso di reclami o ricorsi particolarmente complessi, il Comitato di Certificazione e Salvaguardia dell'Imparzialità può stabilire una cadenza più ravvicinata, così da mantenere costantemente informato il segnalante.

Ogni comunicazione intermedia contiene informazioni essenziali sullo stato della pratica, come ad esempio:

- conferma che il reclamo o ricorso è in fase di analisi;
- descrizione sintetica delle attività in corso (senza violare la riservatezza dei dati di terzi o di documenti interni);
- eventuali richieste di chiarimenti o documentazione aggiuntiva utili a completare l'istruttoria;
- indicazioni sulla tempistica prevista per i successivi passaggi.

Le comunicazioni intermedie rafforzano la percezione che il reclamo non venga lasciato in sospeso, ma che sia seguito in maniera attiva e responsabile. Inoltre, offrono al segnalante la possibilità di contribuire in maniera più completa, fornendo ulteriori dettagli o elementi utili che potrebbero emergere solo dopo la presentazione iniziale della segnalazione.
In questo modo, il processo non è vissuto come un'attesa passiva, ma come un percorso **collaborativo** tra il segnalante e CQA Certification, orientato alla ricerca di soluzioni e al miglioramento continuo.

7.7 Comunicazione Esito

La comunicazione dell'esito rappresenta il momento conclusivo e più atteso del processo di gestione di un reclamo o ricorso. È il passaggio con cui CQA Certification fornisce al segnalante una risposta chiara, motivata e documentata, chiudendo formalmente la pratica.

CQA Certification si impegna a comunicare la decisione finale **entro 90 giorni dalla ricezione** della segnalazione. Questo limite temporale è pensato per assicurare un trattamento tempestivo, senza sacrificare la qualità e l'accuratezza dell'analisi condotta.

This document is the property of **CQA Certification**. Any production, even partial, of the document is forbidden unless directly authorized.

Contenuto della comunicazione

La comunicazione dell'esito non si limita a notificare la chiusura della pratica, ma fornisce un quadro completo e trasparente del lavoro svolto. In particolare, essa comprende:

- il **numero identificativo** del reclamo/ricorso, così da collegare inequivocabilmente la decisione alla pratica registrata;
- una **sintesi della segnalazione** così come riportata dal reclamante;
- la **decisione finale** del Comitato di Certificazione e Salvaguardia dell'Imparzialità, con la chiara indicazione se il reclamo sia stato respinto o accolto;
- la **motivazione** che ha portato alla decisione, descritta in modo comprensibile e documentato;
- le eventuali **azioni correttive** attivate (nel caso di reclami accolti), con un'indicazione sintetica delle misure intraprese per risolvere la problematica e prevenirne il ripetersi.

Se il segnalante ha fornito recapiti di contatto, riceverà la comunicazione direttamente via e-mail o con altro mezzo idoneo.
In caso di segnalazioni anonime, pur non essendo possibile inviare un riscontro diretto, l'esito della valutazione viene comunque registrato nel **Registro McA-M-1-1 – Complaint & Appeal Logbook**, così da garantire la tracciabilità e l'evidenza che anche queste segnalazioni siano state trattate.

7.8 Chiusura ed Archiviazione

La chiusura di un reclamo o di un ricorso segna il termine del percorso di analisi e gestione avviato da CQA Certification. È un momento importante, perché consolida quanto emerso durante l'istruttoria e lo traduce in evidenza documentata, pronta per essere utilizzata sia a fini interni sia a supporto delle verifiche esterne.

Quando il Comitato di Certificazione e Salvaguardia dell'Imparzialità ha adottato una decisione definitiva e questa è stata comunicata al segnalante (o registrata, nel caso di segnalazioni anonime), la pratica viene formalmente chiusa.
La chiusura non è un atto burocratico, ma rappresenta l'assicurazione che l'intero processo sia stato portato a termine secondo criteri di **imparzialità, tracciabilità e responsabilità**.

Tutta la documentazione prodotta durante il processo – dalla segnalazione iniziale, alle comunicazioni intermedie, fino alla decisione finale – viene raccolta e archiviata nel sistema interno di CQA Certification. In particolare, nel **Registro McA-M-1-1 – Complaint & Appeal Logbook** rimangono registrati:

- i dati essenziali della segnalazione;
- le fasi di gestione svolte;
- le motivazioni alla base della decisione;
- le eventuali azioni correttive avviate e il loro stato di attuazione.

L'archiviazione è effettuata in modo da garantire **riservatezza e protezione dei dati personali**, ma allo stesso tempo assicura che la pratica resti disponibile per eventuali verifiche da parte di:

- l'ente di accreditamento, che può richiedere evidenze sulla corretta gestione dei reclami e dei ricorsi;
- autorità competenti, qualora previsto dalla normativa applicabile;
- la Direzione di CQA Certification, nell'ambito del riesame del sistema di gestione e delle attività di miglioramento continuo.