

Procedura QP11

Gestione di Reclami e Ricorsi

DISTRIBUZIONE

Copia N. 1	<input checked="" type="checkbox"/> Controllata per uso interno	<input type="checkbox"/> Controllata per uso esterno	<input type="checkbox"/> Non controllata
Controllare l'ultima revisione di questo documento sul Sistema Documentale EuCI			

SOMMARIO

SOMMARIO	1
1. SCOPO.....	2
2. APPLICABILITA'.....	2
3. DEFINIZIONI	2
3.1 Reclami	2
3.2 Ricorsi	2
3.3 Gestore del Ricorso o Reclamo (GRR).....	2
4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
5. RESPONSABILITA' E AUTORITA'.....	2
6. PROCEDURA	3
6.1. Condizioni per l'accettabilità di un Reclamo o di un Ricorso.....	3
6.2. Gestione di Reclami e Ricorsi	3
6.3. Confidenzialità	4
6.4. RegISTRAZIONI e follow-up	4
7. FLUSSO DI PROCESSO	5

Storia delle Revisioni

N.	Data	Motivo	Autore	Verifica e Approvazione
00	2011-03-21	Prima emissione		
01	2014-03-21	Ciclo di rivalidazione triennale, nessuna modifica al documento		
02	2015-12-31	Aggiornata in accordo ai requisiti ISO/IEC 17021-1:2015	QD	TEC

Date 2015-12-31	Quality Procedure	
Pag. 2/5	Rev. 02	Proc: QP11

1. SCOPO

Definire le linee guida per ricevere, valutare e prendere decisioni in merito a reclami e ricorsi.

2. APPLICABILITA'

Tutti i processi di EuCI

3. DEFINIZIONI

3.1 Reclami

Azioni in relazione ad eventi in cui si verifica disaccordo sulla qualità del servizio reso da EuCI ai propri Clienti o dai Clienti di EuCI ai propri.

3.2 Ricorsi

Disaccordo del Cliente con le risultanze dell'Audit o le decisioni del comitato di certificazione EuCI (EuCI Certification Committee).

3.3 Gestore del Ricorso o Reclamo (GRR)

Persona incaricata della gestione del singolo ricorso o reclamo.

4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Rev.2

ISO/IEC 17021-1 Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems

QP03 – DOCUMENTS AND RECORD MANAGEMENT

QP10 – CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS

QP12 - INFORMAZIONI CONFIDENZIALI E PUBBLICAMENTE ACCESSIBILI

Forms

fo.QP11.01 appeal and complaints.

Per ogni riferimento si applica l'ultima edizione disponibile del documento, ogni modifica inclusa.

5. RESPONSABILITA' E AUTORITA'

Il Direttore Qualità di EuCI (QD) è responsabile della gestione di Ricorsi e Reclami. Nei casi in cui QD sia direttamente coinvolto, il Direttore Tecnico di EuCI (TEC) sostituirà QD.

Rev.2

EuCI è responsabile della raccolta e verifica di tutte le informazioni necessarie per convalidare l'appello.

EuCI è responsabile di tutte le decisioni, a tutti i livelli, relativamente al processo di gestione dei reclami.

Date 2015-12-31	Quality Procedure	
Pag. 3/5	Rev. 02	Proc: QP11

6. PROCEDURA

6.1. Condizioni per l'accettabilità di un Reclamo o di un Ricorso

Questa procedura sarà attivata solo quando sarà effettuata una documentata presentazione ad EuCI di atti indicanti chiaramente che sia stato presentato un Reclamo o Ricorso. Tale presentazione documentata dovrà includere nome e indirizzo del reclamante/ricorrente.

Questa procedura non sarà seguita per Reclami ricevuti senza autenticazione, come ad esempio:

- reclami verbali che il reclamante non confermi per iscritto;
- comunicazioni scritte anonime;
- fonti apparentemente non coinvolte con il reclamo;
- dicerie.

6.2. Gestione di Reclami e Ricorsi

Rev.2

EuCI assicura che la sottomissione, l'indagine e la decisione sui reclami non si tradurrà in azioni discriminatorie contro chi ha presentato il reclamo.

Ciascun membro dello staff di EuCI o Auditor in servizio per conto di EuCI può ricevere un reclamo o un ricorso, registrarlo sul modulo fo.QP11.01 "Appeal and Complaint Management Form".

Se le condizioni per l'accettazione (par. 6.1) sono rispettate, il Reclamo o il Ricorso sarà immediatamente inoltrato a QD, o a TEC se QD è direttamente coinvolto.

QD (TEC) confermerà la natura del documento:

- A. Ricorso;
- B. Reclamo relativo ad attività di certificazione;
- C. Reclamo relativo ad un Cliente certificato.

Nel caso C un'adeguata comunicazione sarà inviata al Cliente al più presto possibile.

QD (TEC), investigherà personalmente sulla questione, o designerà un Gestore del Ricorso o Reclamo (GRR). Il GRR dovrà essere un membro dello staff di EUCI, che ha competenze adeguate per affrontare la questione e sia indipendente dall'argomento della questione stessa. Nel seguito, la persona responsabile di gestire il ricorso o reclamo sarà indicata come GRR.

IL GRR provvederà a raccogliere e verificare i documenti relativi al Ricorso o Reclamo, quindi avviserà prontamente le parti interessate della ricezione del Reclamo, e procederà con l'investigazione. In particolare il GRR dovrà stabilire più chiaramente possibile se le procedure EuCI siano state scrupolosamente seguite, e se tutte le decisioni prese nei confronti del Cliente riflettano correttamente le politiche e i requisiti stabiliti da EuCI. Il GRR dovrà tener conto degli esiti di ricorsi o reclami simili.

Alla fine dell'investigazione, il GRR dovrà immediatamente presentare un rapporto a

Date 2015-12-31	Quality Procedure	
Pag. 4/5	Rev. 02	Proc: QP11

- TEC (se non è il GRR)
- QD (se non è il GRR)
- COM.

che descriva accuratamente la questione e riporti raccomandazioni specifiche sulle azioni da intraprendere. QD (TEC) analizzerà il rapporto e:

- a) convaliderà le azioni raccomandate, oppure
- b) stabilirà delle azioni alternative, conservandone registrazioni della giustificazione.

Al più presto possibile dopo l'emissione del rapporto e definizione delle azioni, QD (TEC) informerà formalmente le parti coinvolte (rispettando le politiche di confidenzialità di EuCI) in merito ai risultati dell'investigazione e alle azioni proposte per concludere ufficialmente il processo, e compirà tutti i passi necessari ad implementare le azioni entro i tempi stabiliti.

QD determinerà se ed in quale misura rendere pubblici i Reclami insieme al cliente ed al Reclamante.

Tutte le azioni sopra menzionate dovranno essere registrate sul modulo fo.QP11.01.

Le Azioni Correttive saranno attuate nel rispetto della procedura EuCI "QP10 – CORRECTIVE AND PREVENTIVE ACTIONS".

6.3. Confidenzialità

Il Personale e gli incaricati di EUCI dovranno attuare tutte le misure necessarie per preservare la confidenzialità delle informazioni ottenute durante l'investigazione relativa ad un reclamo o ricorso. In particolare, ogni ragionevole richiesta di preservare l'anonimato o la confidenzialità espressa da coloro che presentano reclami o dichiarazioni in relazione ad un reclamo o ad un ricorso dovrà essere rispettata. Tutte le informazioni saranno trattate nel rispetto della procedura EuCI "QP12 - CONFIDENTIAL AND PUBLICLY ACCESSIBLE INFORMATION".

6.4. Registrazioni e follow-up

Tutti i documenti relativi a ricezione, investigazione, gestione e risultato di ciascun ricorso e reclamo, incluso il rapporto, le decisioni e le evidenze delle azioni intraprese saranno registrate in accordo ai requisiti della procedura QP03.

TEC e QD dovranno rivedere i risultati di ciascun Reclamo e ricorso per identificare opportunità di miglioramento per il sistema di gestione per la qualità di EuCI. Reclami e ricorsi saranno analizzati nelle riunioni di Riesame della Direzione.

7. FLUSSO DI PROCESSO

