



All Cert Systems – Organism de Certificare

Numele documentului: Tratarea reclamatilor

Codul documentului: PO - 9.8 – 1, VERS. 1.2

Intrat in vigoare: 01.11.2021

Elaborat: Anna POPA

Funcție: Director Programe Certificare

Data: 25.10.2021

Aprobat: Monica Pescaru

Funcție: Director General

Data: 25.10.2021

Acest document este proprietatea Organismului de Certificare All Cert Systems.

Reproducerea integrală sau parțială a prezentului document în orice publicații și prin orice procedeu (mecanic, electronic, fotocopiere sau altele) este interzisă fără acordul scris al Organismului de Certificare All Cert Systems.

Cuprins

1	Scop	2
2	Domeniu de aplicare.....	2
3	Documente de referință	2
4	Definiții și prescurtări	2
5	Elemente ale abordării procesuale	4
6	Descrierea procesului	5
6.1	Primirea si inregistrarea reclamatilor	6
6.2	Convocarea Comisiei de Analiza a Reclamatilor	6
6.3	Validarea reclamatiei	6
6.4	Evaluarea/ investigarea reclamatiei.....	6
6.5	Analiza si luarea deciziei privind reclamatia	7
6.6	Aprobarea documentelor de răspuns	7
6.7	Transmiterea răspunsului către reclamant	7
6.8	Analiza si urmarirea actiunilor intreprinse.....	7
6.9	Analiza datelor.....	8
6.10	Confidentialitatea datelor	8
7	Diagrama flux	9
8	Documente asociate	10
9	Înregistrări.....	10

1 Scop

Procedura stabileste responsabilitatile si atributiile ce revin functiilor implicate, precum si modul de tratare a reclamatilor referitoare la activitatea desfasurata de All Cert Systems.

2 Domeniu de aplicare

Prezenta procedura furnizeaza cerinte generale privind gestionarea reclamatilor primite de catre All Cert Systems.

Procedura se aplica pentru tratarea reclamatilor referitoare la activitatile specifice desfasurate de personalul All Cert Systems si la activitatile desfasurate de organizatiile certificate de All Cert Systems.

3 Documente de referință

3.1 Standarde internationale

SR EN ISO/IEC 17000:2020, "Evaluarea conformitatii. Vocabular si principii generale."

SR EN ISO/CEI 17021-1:2015, "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismele de certificare care realizeaza audituri si certificari ale sistemelor de management"

SR EN ISO/IEC 17021-2:2019, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 2: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management de mediu

SR ISO/CEI 17021-3:2019, "Evaluarea conformitatii. Cerinte pentru organismele de certificare care efectueaza audit si certificare ale sistemelor de management. Partea a 3-a: Cerinte de competenta pentru auditarea si certificarea sistemelor de management al calitatii"

SR ISO/IEC TS 17021-10:2018, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 10: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management al sănătății și securității în muncă

SR ISO/IEC TS 17021-9:2017, Evaluarea conformității. Cerințe pentru organismele care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management. Partea 9: Cerințe de competență pentru auditarea și certificarea sistemelor de management anti-mită

SR ISO/TS 22003:2016, "Sisteme de management pentru siguranta alimentelor. Cerinte pentru organismele de certificare care realizeaza auditare si certificare a sistemelor de management al sigurantei alimentelor"

SR ISO/IEC 27006:2020 "Tehnologia informatiei. Tehnici de securitate. Cerinte pentru organismele care furnizeaza servicii de auditare si certificare a sistemelor de management al securitatii informatiei"

SR ISO/IEC 27007:2020 Securitatea informației, securitatea cibernetică și protecția confidențialității. Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management al securității informației

SR ISO 37001:2017 "Sisteme de management anti-mita. Cerinte cu ghid de utilizare"

SR EN ISO 19011:2018, „Linii directoare pentru auditarea sistemelor de management”;

3.2 Ghiduri IAF

IAF MD 1:2018 IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization

IAF MD 2:2017 IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems

IAF MD 4:2018 IAF Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes

IAF MD 5:2019 Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems

IAF MD 9:2017 Application of ISO/IEC 17021-1 in the Field of Medical Device Quality Management Systems (ISO 13485)

IAF MD 10:2013 IAF Mandatory Document for Assessment of Certification Body Management of Competence in Accordance with ISO/IEC 17021: 2011

IAF MD 11:2013 IAF Mandatory Document for Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems (IMS)

IAF MD 12:2016 Accreditation Assessment of Conformity Assessment Bodies with Activities in Multiple Countries

IAF MD 13:2015 Knowledge Requirements for Accreditation Body Personnel for Information Security Management Systems (ISO/IEC 27001)

IAF MD15:2014 IAF Mandatory Document for the Collection of Data to Provide Indicators of Management System Certification Bodies' Performance

IAF MD16:2015 Application of ISO/IEC 17011 for the Accreditation of Food Safety Management Systems (FSMS) Certification Bodies

IAF MD 17:2019 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies

IAF MD 18:2015 Application of ISO/IEC 17021:2011 in the Service Management Sector(ISO/IEC 20000-1)

IAF MD 21:2018 Requirements for the Migration to ISO 45001:2018 from OHSAS 18001:2007

IAF MD 22:2019 Witnessing Activities for the Accreditation of Management Systems Certification Bodies

IAF MD 23:2018 Control of Entities Operating on Behalf of Accredited Management Systems Certification Bodies

IAF MD24:2021 Transition Requirements for ISO 50003:2021

IAF ID 1:2020 IAF Informative Document for QMS and EMS Scopes of Accreditation

IAF ID 3:2011 Informative Document for Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations

Num document: Tratarea reclamatilor

Cod document: PO - 9.8 - 1, VERS. 1.2

Intrat în vigoare:01.11.2021

IAF ID 4:2020 Market Surveillance Visits to Certified Organizations

IAF ID12:2015 Principles on Remote Assessment

IAF ID13:2017 IAF Medical Device Nomenclature (IAF MDN) Including Medical Device Risk Classifications

3.3 Regulamente sau cerinte legale aplicabile

RE-01 Regulament pentru acreditare

RS-8.1 OR regulament specific de acreditare în domeniul reglementat de Regulamentul (UE) NR. 333/2011 de stabilire a criteriilor de determinare a condițiilor în care anumite tipuri de deșuri metalice nu mai constituie deșuri în temeiul Directivei 2008/98/CE a Parlamentului European și Consiliului

RS-5.2, editia in vigoare (RENAR) Regulament specific de acreditare în domeniul acreditării organismelor care efectuează audit și certificare de sisteme de management - calitate, mediu, sănătate și securitate ocupațională, dispozitive medicale, anti-mită conform SR EN ISO CEI 17021-1:2015

Regulamentul general UE 2016/679 privind protecția datelor ("GDPR")

4 Definiții și prescurtări

Apel – cerere a furnizorului obiectului evaluării conformității înaintată organismului de evaluare a conformității sau organismului de acreditare pentru reconsiderarea de către acel organism a unei decizii pe care acesta a luat-o în legătură cu acel obiect.

Nota: Prin definiția de mai sus se face referire și la apelurile privind refuzul de a accepta o cerere de certificare sau de a desfășura un audit, precum și orice altă acțiune care împiedică obținerea/mentinerea certificării. A nu se confunda termenul de „apel” utilizat de SR EN ISO/CEI 17021:2007 cu termenul juridic de „apel”.

Reclamație – exprimare a insatisfacției, alta decât apelul de către orice persoană sau organizație, față de un organism de evaluare a conformității sau organism de acreditare, referitoare la activitățile acelui organism, pentru care se așteaptă un răspuns.

Nota: Reclamația poate fi o acțiune din partea membrilor Comitetului de Asigurare a Imparțialității sau a altor persoane fizice sau entități juridice, interesate/implicate în calitatea actului de certificare definit conform procedurilor All Cert Systems, privind funcționarea și activitatea organismului de certificare sau a organizațiilor certificate.

Reclamația nu poate avea ca obiect deciziile All Cert Systems privind acordarea, menținerea sau suspendarea/retragerea certificării, luate conform standardelor de referință și procedurilor aplicabile ale All Cert Systems.

5 Elemente ale abordării procesuale

Element		Definire
Date de intrare	proces din amonte	Evaluarea în vederea certificării; Supraveghere / reinnoire / extindere / restrangere sisteme de management; Reinnoirea/reevaluarea SM certificate

Nume document: Tratarea reclamatilor

Cod document: PO - 9.8 - 1, VERS. 1.2

Intrat în vigoare:01.11.2021

	furnizor intern	-
	documente	Apel
Date de ieșire	Proces din aval	Analiza datelor, actiune corectiva, actiune preventiva, analiza efectuata de management
	Client	Director General
	documente	Dosarul de audit
Indicator de performanță		<p>ITR – indicator timp de rezolvare apel/reclamatie – Rezolvarea apelului/reclamatiei in mai putin de 45 de zile.</p> <p>IRA – indicator rezolvare apeluri/reclamatii – Raportul intre numarul de rezolutii date de Comisia de Apel/Comisia de Analiza a Reclamatiiilor si numarul rezolutiilor acceptate de client (=1).</p>
Analiza		Anual
Proprietar de proces		Comisia de Analiza Reclamatii

6 Descrierea procesului

Pentru satisfacerea cerintelor clientilor si respectarea politicii proprii, All Cert Systems se angajeaza sa furnizeze servicii corespunzătoare de calitate, conform cerințelor reglementărilor în vigoare și indicatorilor de performanță stabiliți de catre organismul de certificare.

Tipurile de reclamatii care pot fi tratate conform prezentei proceduri se pot referi la:

- întârzieri considerate a fi nejustificate ale procesului de certificare;
- prestația generală a membrilor echipei de audit pe parcursul auditurilor;
- activități și acțiuni ale organizatiei certificate care contravin regulilor/procedurilor All Cert Systems;
- alte aspecte privind buna funcționare a All Cert Systems.

Procedura de tratare a reclamatiiilor este disponibila oricarei parti interesate. Procesul de primire, evaluare si luare a deciziei referitoare la reclamatie este supus cerintelor de confidentialitate in masura in masura in care situatia contestata se refera la reclamant si subiectul reclamatiei.

6.1 Primirea si inregistrarea reclamatilor

Consilierul Juridic primește în scris pe email sau pe posta reclamatii, care sunt înregistrate în Registrul intrari – iesiri al All Cert Systems și în Registrul de apeluri/reclamatii în care se va stabili un număr unic de înregistrare. În cel mai scurt timp de la primire, reclamatii sunt transmise Directorului General.

Ori de câte ori este posibil, All Cert Systems confirmă primirea reclamatiei.

În cazul în care reclamația vizează o organizație certificată de All Cert Systems, se stabilește împreună cu aceasta în ce măsură subiectul reclamației și rezolvarea sa vor fi făcute publice.

6.2 Convocarea Comisiei de Analiza a Reclamatilor

Directorul General numește prin decizie, Comisia de Analiza a Reclamatilor. Aceasta este formată din cel puțin 3 persoane: Director General, Director Programe Certificare, Consilier Juridic și alte persoane având competența de a evalua reclamația în mod corect atât din punct de vedere tehnic cât și formal. În cazul în care Directorul Programe Certificare este reclamat acesta nu va face parte din Comisia de Analiza a Reclamatilor.

Comisia de Analiza a Reclamatilor este alcătuită din persoane numite astfel încât să se elimine orice conflicte de interese sau situații care pot afecta imparțialitatea și obiectivitatea deciziei luate. Investigațiile / evaluările suplimentare vor fi efectuate/ analizate de alte persoane decât cele reclamate.

Comisia de Analiza a Reclamatilor este statutară atunci când se întrunesc toți membrii.

6.3 Validarea reclamatiei

Pentru a fi considerată validă, reclamația trebuie să cuprindă informații privind următoarele aspecte:

- date de identificare ale reclamantului (nume, adresă, tel/fax, reprezentantul organizației – nume/funcție);
- obiectul reclamației cu detalii privind situația de fapt;
- identificarea documentelor de referință ale caror cerințe nu sunt satisfăcute;
- motivarea reclamației;
- documente care să susțină obiectul reclamației;
- declarație din partea reclamației că nu a mai fost adresată o astfel de sesizare unei alte entități și că nu se află în litigiu cu All Cert Systems;
- data și semnătura reclamantului (în cazul unei organizații, a reprezentantului acesteia)

All Cert Systems își rezervă dreptul de a nu analiza și a nu decide asupra unei situații asupra căreia s-au pronunțat instanțe judecătorești sau alte instituții competente.

Prin excepție, acele reclamații care nu au în mod evident legătură cu obiectul de activitate al All Cert Systems pot fi respinse direct de către Directorul General.

6.4 Evaluarea/ investigarea reclamatiei

Reclamația este investigată de către Comisia de Analiza a Reclamatilor numită prin decizie. În cazul unei reclamații care vizează o organizație certificată, Comisia de Analiza a Reclamatilor poate solicita informații suplimentare de la Auditorul Șef care a făcut cel mai recent audit al organizației respective.

Comisia de Analiza a Reclamatilor analizează orice documente considerate a fi necesar de evaluat (ex. înregistrări ale procesului de audit, înregistrări ale activităților etc.), iar atunci când este cazul, poate recurge la verificări suplimentare sau la experți.

Orice reclamație care vizează o organizație certificată de All Cert Systems, este adusă la cunoștința organizației respective în termen de 3 zile.

6.5 Analiza și luarea deciziei privind reclamația

Deciziile cu privire la reclamații sunt înregistrate, constituind astfel o resursă trasabilă pentru investigațiile ulterioare ale reclamațiilor și pentru a se asigura consecvența în luarea deciziei și în înțelegerea tendințelor reclamațiilor. Investigarea și luarea deciziei referitoare la reclamație nu va fi rezultatul niciunei acțiuni discriminatorii (nu are ca rezultat nicio acțiune discriminatorie).

În cazul în care reclamația privește una dintre organizațiile certificate, Comisia de Analiza a Reclamațiilor poate dispune efectuarea unui audit suplimentar focalizat pe obiectul reclamației. După realizarea auditului și colectarea informațiilor, Comisia de Analiza a Reclamațiilor le analizează în vederea formulării unei concluzii. În situația în care se constată că reclamația privind o organizație certificată este întemeiată, Directorul General, pe baza Raportului Comisiei de Analiza a Neconformităților, ia decizia conform procedurilor în vigoare și a standardelor aplicabile.

Comisia de Analiza a Reclamațiilor formulează concluziile analizei care se regăsesc în Raportul de analiza a reclamației și scrisoarea de răspuns. Scrisoare de răspuns este semnată de către Directorul General.

Comisia de Analiza a Reclamațiilor întocmește Dosarul Reclamației care conține:

- reclamația;
- copie după documentele studiate;
- raportul verificărilor suplimentare după caz;
- raportul de analiză al reclamației în original;
- copie după scrisoarea de răspuns aprobată;
- originalul documentului de evidență a transmiterii Scrisorii de răspuns.

În cazul în care cauza reclamației constituie o neconformitate a modului de desfășurare a activităților, Directorul **Programe Certificare** deschide un Raport de neconformitate.

6.6 Aprobarea documentelor de răspuns

Decizia conținută în Scrisoarea de răspuns a Comisiei de Analiza a Reclamației este cea care urmează să fie transmisă reclamantului. Directorul General transmite Raportul de analiza a reclamației spre înștiințare Administratorului.

6.7 Transmiterea răspunsului către reclamant

All Cert Systems furnizează, după caz, reclamantului rapoarte cu privire la progresele realizate și rezultatele obținute.

Scrisoarea de răspuns se înregistrează în Registrul intrări-ieșiri și Registrul de apeluri/reclamații și se transmite către reclamant de către **Consilier Juridic** în cel mult 45 de zile calendaristice de la înregistrarea reclamației la All Cert Systems.

Dacă reclamantul nu este mulțumit de concluziile transmise de All Cert Systems, acesta are dreptul ca în 7 zile lucrătoare de la data comunicării să facă apel.

6.8 Analiza și urmărirea acțiunilor întreprinse

All Cert Systems se preocupă ca fiecare acțiune stabilită în urma evaluării/investigării reclamației să fie întreprinsă și se asigură evaluarea gradului de adecvare a acesteia.

In cazul in care reclamatia vizeaza activitatea interna a All Cert Systems, Directorul **Programe Certificare** dispune actiuni corective in vederea eliminarii cauzei necoformitatii aparute si corectii in vederea eliminarii neconformitatii in sine.

De asemenea, se urmareste eliminarea potentialului de manifestare/ aparitie a altor neconformitati. In acest sens, in urma analizei datelor si a informatiilor, se dispun actiuni preventive.

Actiunile corective si preventive sunt consemnate in Raportul de neconformitate. Urmarirea indeplinirii lor, precum si a eficientei acestora se realizeaza de catre Directorul **Programe Certificare** si/ sau Directorul General (dupa caz).

6.9 Analiza datelor

Rezolvarea eficace a reclamatilor constituie un mijloc important pentru organism, clientii sai si alte parti interesate, in vederea protejarii impotriva erorilor, omisiunilor sau comportamentului inadecvat.

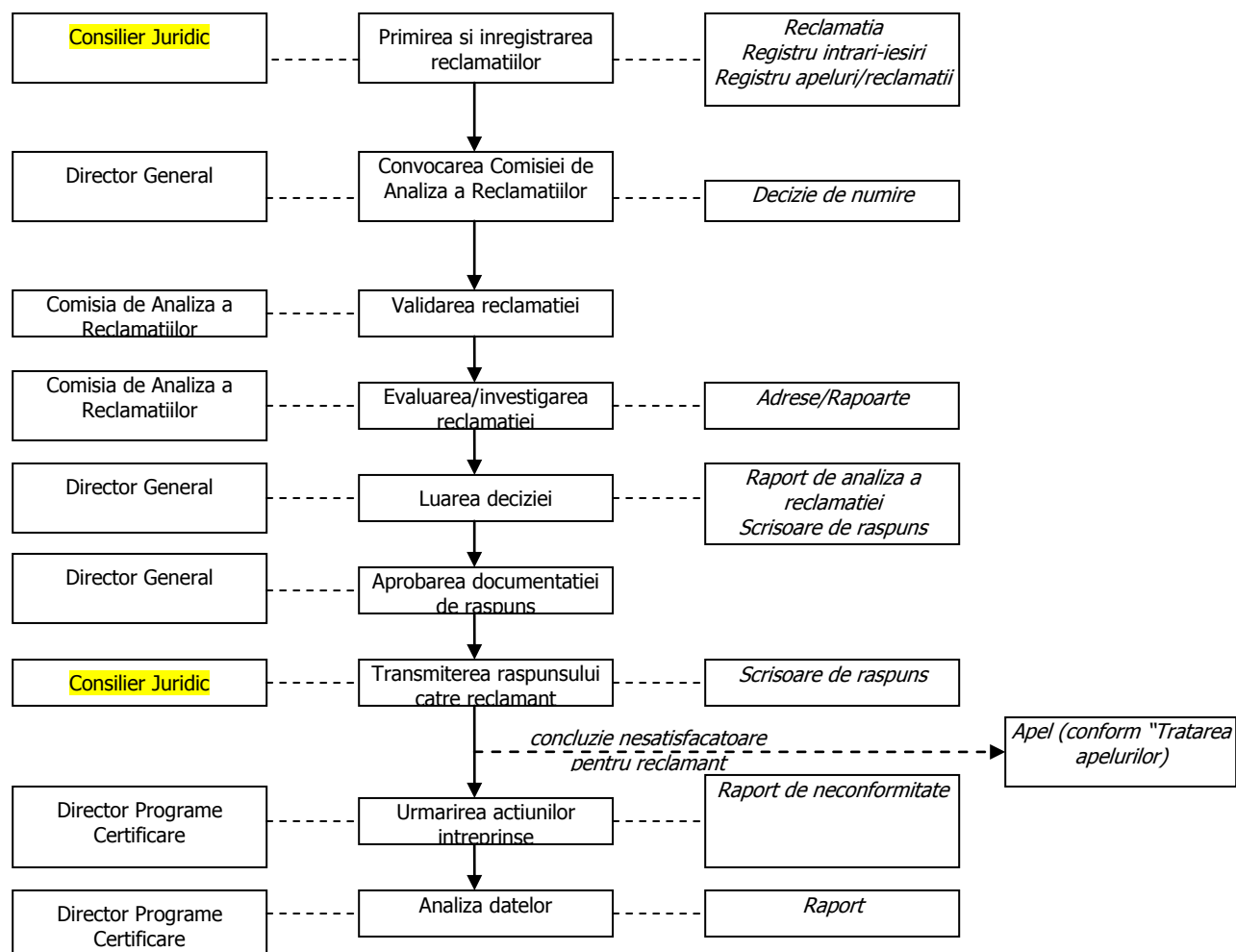
Directorul **Programe Certificare** prezinta in cadrul sedintelor efectuate de management, analiza tuturor reclamatilor, precum si a modului lor de rezolvare.

6.10 Confidentialitatea datelor

All Cert Systems pastreaza confidentialitatea datelor si informatiilor obtinute in urma tratarii reclamatiei.

All Cert Systems stabileste impreuna cu clientul si reclamatul său daca subiectul reclamatiei si rezolvarea sa trebuie facute publice.

7 Diagrama flux



8 Documente asociate

Politica privind imparțialitatea și evitarea conflictelor de interese în cadrul All Cert Systems - P- 4.2 - 1

Politica privind tratarea reclamațiilor și apelurilor - P- 4.7 – 1

Manualul de Management al Calității – MMC

Controlul documentelor PS - 10.3 – 1

Controlul înregistrărilor - PS - 10.3 - 3

9 Înregistrări

Nr. Crt.	Formular	Cod	Elaborator	Destinatar	Timp de păstrare	Timp de arhivare
1	Reclamație	necodificat	Client	Administrator/ Comisia de Analiza Reclamațiilor	1 an	3 ani
2	Registru intrări- iesiri	REG - 01	Consilier Juridic	Director Programe Certificare	1 an	3 ani
3	Registru apeluri/reclamații	REG - 05	Consilier Juridic	Director Programe Certificare	1 an	3 ani
4	Raport de analiza a reclamației	Necodificat	Comisia de Analiza Reclamațiilor	Director General	1 an	3 ani
5	Scrisoare de răspuns	Necodificat	Comisia de Analiza Reclamațiilor	Client	1 an	3 ani
6	Adrese/rapoarte	Necodificat	Comisia de Analiza Reclamațiilor	Director Programe Certificare	1 an	3 ani
7	Raport de date analiza	Necodificat	Director Programe Certificare	Director General	1 an	3 ani