

SC DELTA CERTIFICĂRI SRL

# TRATARE APELURI/RECLAMAȚII

---

**Elaborat:**

MC

Bucșa Claudia

Data: 30.04.2013

**Aprobat:**

Administrator

Marius Sălăgean

Data: 30.04.2013

**CUPRINS:**

1. SCOP .....	3
2. DOMENIU DE APLICARE .....	3
3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ .....	3
4. TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI.....	3
5. OBLIGAȚII, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI.....	3
6. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR.....	4
7. FORMULARE .....	9
8. ISTORICUL MODIFICĂRILOR .....	9

## 1. SCOP

Aplicarea Politicii privind tratarea apelurilor și reclamațiilor.

Descrierea procedurii de tratare a apelurilor și reclamațiilor.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică oricărui potențial apelant, reclamant și personalului Delta Certificări, respectiv Comitetelor implicate în procesul de tratare a

**2.1. apelurilor** primite de către Delta Certificări cu privire la:

2.1.1. decizii nefavorabile privind acordarea, menținerea, extinderea, suspendarea (parțială sau totală), retragerea sau reînnoirea certificării

2.1.2. răspunsul nefavorabil sau măsuri cu privire la o reclamație

**2.2. reclamațiilor** primite de către Delta Certificări cu privire la:

2.2.1. activitatea de certificare (neacceptarea unei solicitări de certificare, nerespectarea procedurii de certificare, întâzieri nejustificate în derularea etapelor de certificare, relația contractuală dintre Delta Certificări și Client, comunicarea dintre părți)

2.2.2. prestația sau conduita neadecvată a echipei de audit

2.2.3. un client certificat

## 3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO/CEI 17000:2005 – Evaluarea conformității. Vocabular și principii generale
- SR EN ISO/CEI 17021:2011 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare ale sistemelor de management
- SR EN SR EN ISO 9000: 2006 - Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.
- P-07. Politica privind tratarea apelurilor și reclamațiilor

## 4. TERMENI, DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

Pentru scopurile acestei proceduri se aplică termenii și definițiile din SR EN ISO/CEI 17000:2005

- **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 (SR EN ISO/CEI 17000:2005, pct. 6.4).
- **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 (SR EN ISO/CEI 17000:2005)

**Proprietarul procesului** – funcția care are autoritatea deplină privind ținerea sub control a procesului și asigură resursele necesare realizării acestuia

## 5. OBLIGAȚII, RESPONSABILITĂȚI ȘI AUTORITĂȚI

Proprietar proces:

- apeluri - Comisia de analiză a apelurilor
- reclamații – Responsabil reclamații

Obligații și responsabilități în descrierea activităților.

## 6. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

### 6.1. Aspecte generale

- Descrierea procesului de tratare a apelurilor și reclamațiilor precum și Formularul de apeluri și reclamații (necodificat) sunt accesibile public, pe site-ul societății [www.deltacertificari.ro](http://www.deltacertificari.ro)
- Toate apelurile și reclamațiile sunt tratate cu seriozitate, sunt supuse principiilor imparțialității, obiectivității și confidențialității iar rezolvarea lor reprezintă o prioritate. Aceste principii se regăsesc în P-07. Politica privind tratarea apelurilor și reclamațiilor
- Persoanele implicate în tratarea apelurilor, reclamațiilor sunt neimplicate anterior în subiectul apelului/reclamației
- Investigarea acestora și decizia nu vor avea ca rezultat nici o acțiune discriminatorie
- Poate avea calitatea de reclamant sau apelant orice solicitant sau deținător al unei certificări Delta, ori terții ce au un interes în certificare
- Reclamațiile pot fi formulate oricând, fără a fi ținute de un termen
- Apelul poate fi formulat în termen de maxim 15 zile de la data primirii deciziei nefavorabile
- Procedura de tratare a apelurilor și reclamațiilor se derulează fără solicitare de taxe din partea apelantului/reclamantului.
- Pentru a fi valide, atât apelul cât și reclamația trebuie să îndeplinească următoarele condiții cumulative:
  - a. să fie formulate în scris
  - b. să conțină date de identificare ale apelantului/reclamantului
  - c. să conțină o descriere a problemei
  - d. să fie datat(ă) și semnat(ă) de către apelant/ reclamant
  - e. să fie este însoțite de dovezi obiective pentru susținerea contestației
  - f. soluționarea cerută de către apelant, reclamant
  - g. să fie formulate în termen, după caz
- Etapele procesul de tratare a apelurilor/reclamațiilor de către Delta Certificări:
  1. Primirea și înregistrare apelului/reclamației
  2. Verificarea și validarea reclamației
  3. Analiza (evaluarea) și decizia de soluționare a reclamației
  4. Înștiințare oficială a apelantului/reclamantului despre finalizarea procesului de tratare a apelului/ reclamației
  5. Acțiuni ulterioare reclamației întreprinse pentru rezolvarea apelurilor/reclamațiilor
  6. Eficacitatea măsurilor întreprinse pentru rezolvarea apelurilor/reclamațiilor

### 6.2. RECLAMAȚIILE

Nr.	Activitate	Descriere	Responsabil
1.	Primirea și înregistrarea reclamației	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Toate reclamațiile primite se înregistrează în Registrul de intrări ieșiri și în R-03. Registrul de apeluri și reclamații</li> <li>○ Managerul Calitate completează F-21. Analiza apeluri-reclamații (art. 1-3) și îl trimite Administratorului împreună cu eventualele Anexe depuse de reclamant, în ziua primirii</li> </ul>	Manager Calitate

2.	Verificarea și validarea reclamației	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presupune verificarea și validarea reclamației sub aspectul obiectului și condițiilor cumulative de la art. 6.1. pe baza formularului F-21. Analiza apeluri-reclamații</li> <li>○ Dacă reclamația este validată se stabilește responsabilul pentru tratarea reclamației, cu respectarea principiului confidențialității și imparțialității astfel încât:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a) să nu existe conflict de interese între activitatea acestuia și subiectul reclamației</li> <li>b) să aibă competența evaluării subiectului reclamației</li> </ul> </li> <li>○ După desemnarea Responsabilului reclamații, Administratorul predă acestuia „Dosarul reclamației” pentru evaluare și decizie. „Dosarul reclamației” va conține:             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. F.21 completat (art. 4-6)</li> <li>b. Formularul de apeluri/reclamații necodificat, datat, semnat de către reclamant</li> <li>c. Toate dovezile prezentate de către reclamant în susținerea contestației</li> </ul> </li> <li>○ Dacă reclamația se referă la un client certificat, aceasta se aduce la cunoștința clientului certificat respectiv în termen de maxim 48 h de la primire</li> </ul>	Administrator
3.	Acțiuni necesare	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Semnarea MC Anexa D. Declarația de confidențialitate și imparțialitate</li> <li>○ În funcție de reclamație, Responsabilul reclamație poate solicita informații suplimentare sau efectuarea unui audit neprogramat pentru investigarea reclamației</li> </ul>	Responsabil reclamație
4.	Analiza și evaluarea reclamației	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presupune analiza informațiilor și dovezilor prezentate de către reclamant, după caz constatările auditului neprogramat</li> <li>○ Responsabilul reclamație informează reclamantul cu privire la reclamația existentă. Dacă este necesar Responsabilul reclamației solicită și alte informații considerate utile și necesare pentru evaluare și decizie sau expertiză de specialitate</li> </ul>	Responsabil reclamație
5.	Concluzii (decizia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Responsabilul reclamație decide pe baza dovezilor obiective colectate dacă reclamația este fondată sau nu</li> <li>○ Înregistrarea constatrilor și concluziile ședinței, propunerea soluției pentru tratarea apelului în formularul F.21 (art.7-9), datat și semnată</li> <li>○ Aducerea la cunoștința Administratorului a deciziei privind soluționarea reclamației prin</li> </ul>	Responsabil reclamație

		trimiterea Formularul F.21 datat și semnat. Administratorul nu poate contesta decizia Responsabilului reclamație	
6.	Înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a reclamației	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Răspunsul oficial prin care se înștiințează reclamantul cu privire la decizia Responsabilului reclamație, cu respectarea termenului de maxim 30 de zile de la înregistrare</li> </ul>	Administrator
7.	Acțiuni ulterioare reclamației	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reclamantul nemulțumit de soluția de soluționare a reclamației poate face apel conform prezentei proceduri</li> <li>▪ Dacă în urma analizei sunt identificate neconformități, Delta Certificări trebuie să stabilească corecții și acțiuni corective și să evalueze eficacitatea măsurilor luate în urma reclamației</li> <li>▪ Delta Certificări stabilește împreună cu reclamantul dacă și în ce măsură subiectul reclamației și rezolvarea ei vor fi făcute publice.</li> <li>▪ Copii ale corespondenței cu reclamantul și alte dovezi ale investigării, urmăririi și soluționării reclamației vor fi păstrate în dosarul cu reclamații de către Managerul Calitate</li> </ul>	
8.	Eficacitatea măsurilor	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitorizarea punerii în practică a măsurilor luate în urma unei reclamații se realizează în cadrul auditurilor interne în cazul activităților sau personalului Delta Certificări, respectiv în cazul auditurilor de supraveghere în cazul clienților certificați</li> </ul>	

## 6.2. APELURILE

Nr.	Activitate	Descriere	Responsabil
1.	Primirea și înregistrarea apelului	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pentru a fi luat în considerare și înregistrat apelul trebuie să fie formulat în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data primirii deciziei nefavorabile cu privire la obiectul apelului. Termenul nu se aplică în cazul întârzierilor în luarea deciziei de certificare</li> <li>▪ Toate apelurile primite se înregistrează în Registrul de intrări ieșiri și în R-03. Registrul de apeluri și reclamații</li> <li>▪ Managerul Calitate completează F-21. Analiza apeluri-reclamații (art. 1-3) și îl trimite Administratorului împreună cu eventualele Anexe depuse de apelant, în ziua primirii</li> </ul>	Manager Calitate

2.	Verificarea și validarea apelului	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presupune verificarea și validarea apelului sub aspectul obiectului și condițiilor cumulative de la art. 6.1. pe baza formularului F-21. Analiza apeluri-reclamații</li> <li>▪ Dacă apelul nu conține toate informațiile de la punctul 6.1. Administratorul va comunica cu apelantul pentru completarea tuturor informațiilor</li> <li>▪ Dacă apelul conține toate informațiile de la punctul 6.1. Administratorul validează apelul și numește Comitetul de Apel cu respectarea principiilor imparțialității, obiectivității și confidențialității Predă Președintelui Comitetului de Apel “Dosarul apelului” ce conține:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>a. F.21 completat (art. 4-6)</li> <li>b. Formularul de apeluri/reclamații necodificat, datat, semnat de către apelant</li> <li>c. Toate dovezile depuse de apelant în susținerea apelului</li> </ul> </li> </ul>	Administrator
3.	Acțiuni necesare	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ În funcție de apel, Comitetul de Apel poate solicita informații suplimentare necesare evaluării și deciziei</li> </ul>	Comitetul de Apel
4.	Analiza și evaluarea apelului	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presupune analiza tuturor informațiilor și dovezilor din Dosarul de apel</li> </ul>	Comitetul de Apel
5.	Concluzii (decizia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decizia de soluționate a apelului pe baza dovezilor obiective colectate</li> <li>▪ Înregistrarea constatărilor și concluziile ședinței, propunerea soluției pentru tratarea apelului în formularul F.21 (art.7-9), datat și semnat de către toți membrii Comitetului</li> <li>▪ Aducerea la cunoștința Administratorului a deciziei privind soluționarea apelului prin trimiterea Formularul F.21 datat și semnat de toți membrii (art. 7-9). Administratorul nu poate contesta decizia Comitetului de Apel</li> </ul>	Comitetul de Apel
6.	Înștiințare oficială despre finalizarea procesului de tratare a apelului	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Răspunsul oficial prin care se înștiințează apelantul cu privire la decizia Comitetului de Apel, cu respectarea termenului de maxim 60 de zile de la înregistrare</li> </ul>	Administrator



- Pentru evaluare și decizie Comitetul de Apel are acces la prezenta procedură, procedura de certificare Delta Certificări, înregistrările Dosarului de certificare, Dosarul de Apel
- Fiecare membru are dreptul la un vot. Decizia se ia cu votul a 2/3 din numărul membrilor
- După analizarea tuturor informațiilor referitoare la apel d.p.d.v tehnic și juridic, Comitetul de Apel:

a. decide dacă apelul este:

Fondat	Nefondat
- Apelul este acceptat Delta Certificări trebuie să stabilească corecții și acțiuni corective și să evalueze eficacitatea măsurilor luate (F-22. Raport de neconformitate)	Apelul este respins Apelantul are posibilitatea de a se adresa instanței de judecată conform legislației în vigoare

- b. înregistrează constatările și concluziile ședinței, propune soluția pentru tratarea apelului în formularul F.21 (art.7-9), datat și semnat de către toți membrii Comitetului
- c. aduce la cunoștința Administratorului decizia privind soluționarea apelului prin trimiterea Formularul F.21 datat și semnat de toți membrii (art. 7-9). Administratorul nu poate contesta decizia Comitetului de Apel
- Administratorul întocmește răspunsul oficial prin care înștiințează apelantul cu privire la decizia Comitetului de Apel cu respectarea termenului de maxim 60 de zile de la înregistrare
- Copii ale corespondenței cu apelantul și alte dovezi ale investigării, urmăririi și soluționării apelului vor fi păstrate în dosarul cu apeluri de către Managerul Calitate

## 7. FORMULARE

- Formular apeluri-reclamații (necodificat)
- Registrul de intrări-ieșiri
- R-03. Registrul apeluri-reclamații
- F-21. Analiza apeluri-reclamații
- F-22. Raport de neconformitate

## 8. ISTORICUL MODIFICĂRILOR

Data	Ediția nr.	Revizia nr.	Pagina	Paragraf	Descrierea modificării
07.11.11	-	0	-	-	Elaborare Rev.0
02.05.12	1	1	-	Toate	Elaborare ediție nouă
20.08.12	2	1	-	Toate	Elaborare ediție nouă
30.04.13	3	1	-	Toate	Elaborare ediție nouă