



PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția: 6
	Revizia: 1
	Pagina 1/8


APROBAT
DIRECTOR EXECUTIV MRC
Dr.ing. Maria-Magdalena POENARU

10.07.2019

PROCEDURA
TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR
COD P.MRC.OCS.5.3.02


Intocmit,
RESPONSABIL CALITATE
Anghel Adriana

Avizat,
DIRECTOR CERTIFICARE,
Davitoiu Alexandru
Diaconu Carmen
Poenaru Liana
Gruia Loredana
Burada Cristian Oliviu

	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția: 6
		Revizia: 1
		Pagina 2/8

LISTA DE CONTROL A EDIȚIEI/REVIZIEI:

Nr. Crt.	Obiectul modificărilor	Fisa de modificare	Data	Intocmit
5/0	Completare Anexa 2 – P1	FM nr.242	29.01.2015	A.Padeanu
5/1	Corelare cu noile cerinte de acreditare si certificare	FM nr.254	15.11.2015	A.Padeanu
5/2	Corelare cu cerintele Directivei 2009/48/CE privind siguranta jucariilor	FM nr. 280	06.01.2017	A. Anghel
5/3	Corelare cu cerintele standardului de acreditare SR ISO/CEI 27006:2016; Corelarea cu cerintele standardului de certificare ISO 13485:2016	FM nr.281 FM nr.282	16.01.2017	A. Anghel
5/4	Completare cu prevederi privind certificarea produselor cf. Regulamentului (UE) nr. 305/2011 (comercializarea produselor pentru constructii)	FM nr. 283	28.04.2017	A. Anghel
5/5	Corelare cu cerintele standardelor de acreditare si certificare sisteme (SR ISO/IEC TS 17021-9, respectiv SR ISO 37001:2017)	FM nr. 291	20.12.2017	A. Anghel
6/0	Modificari documente de referinta	FM nr. 307	06.07.2018	A. Anghel
6/1	Revizuire proces reclamatie vs. apel	FM nr. 327	10.07.2019	A. Anghel

	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția: 6
		Revizia: 1
		Pagina 3/8

1. SCOP si DOMENIU

Prezenta procedura descrie modul de tratare a reclamatilor si apelurilor prezentate de organizații ale caror sisteme de management/produse sunt certificate, operatorii certificați eco sau de catre alte parti, referitor la activitatile MRC de certificare, supraveghere, suspendare, retragere, anulare a certificării si inspecție mijloace de masurare. Procedura se aplica tuturor reclamatilor sau apelurilor aduse la cunostiinta MRC.

2. DOCUMENTE DE REFERINTA

Documentele de referință aplicabile sunt menționate in:

2.1 Manualul sistemului de management al organismul de certificare produse din domeniul reglementat MRC-OCS, cod MSM-03, ediția si revizia in vigoare;

2.2 Manualul sistemului de management al organismul de certificare sisteme MRC-OCS, cod MSM-01, ediția si revizia in vigoare.

3. DEFINITII SI ABREVIERI

3.1. Definitii

Reclamatie = Exprimare a insatisfacției, alta decât apelul, de către orice persoană sau organizație, referitor la activitățile MRC sau ale unui organism certificat/produs certificat.

Apel (recurs) = Cerere a unui solicitant sau a unei organizatii certificate pentru reconsiderarea oricarei decizii nefavorabile emise de organismul de certificare referitor la statutul de certificare dorit.

3.2. Abrevieri:

MRC = Miscarea Romana pentru Calitate

CD = Consiliul Director

OI = Organism de Inspectie

DC = Director Certificare

CEPA = Colegiul de Etica Profesionala si Apel

DT=Director Tehnic OI

CC = Comitetul de Certificare

DM = Dispozitive Medicale

RD = Responsabil de dosar

S = Secretariat

4. RESPONSABILITATI

Responsabilitatea generala a procesului revine Presedintelui CEPA. Ca indicator de performanta se stabileste eliminarea reclamatilor si contestatiilor din vina MRC.

5. PROCEDURA

Conform diagramei de proces prezentata in Anexa 1.

Detalii privind activitatile procesului sunt prezentate in Anexa 2.

6. FORMULARE UTILIZATE

6.1. Comunicare

cod F.MRC.OCS.5.3.02.1

6.2. Registrul reclamatilor si apelurilor

cod F.MRC.OCS.5.3.02.2

Modelele de la pct 6.1 si 6.2. sunt anexate


7. PROCEDURI/INSTRUCTIUNI CONEXE

7.1 Regulament de organizare si functionare a CEPA


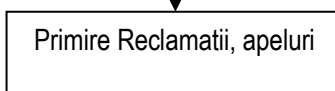
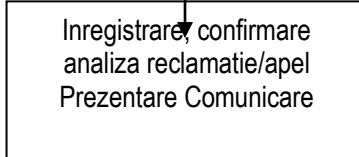
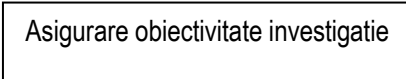
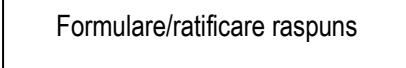
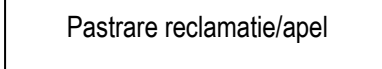

cod I.MRC.OCS. 2.2.03


8. DISPOZITII FINALE

Procedura intra in vigoare la data aprobarii de catre Directorul Executiv al MRC.

	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția: 6
		Revizia: 1
		Pagina 4/8


ANEXA 1. DIAGRAMA DE PROCES.

Responsabil		Diagrama proces	Documente si Inregistrari
			
Secretariat MRC	P1		F.MRC.OCS.5.3.02.2
Director executiv Director certificare Responsabil Calitate CEPA	P2		F.MRC.OCS.5.3.02.1 - Comunicare (mail, fax, scrisoare, etc) F.MRC.OCS.5.3.02.2
Persoana desemnata	P3		Rezolutie Director Executiv privind desemnarea
Director Executiv MRC	P4		Adresa cu antet MRC
Director certificare	P5		Dosar certificare Validare/verificare
			


	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția: 6
		Revizia: 1
		Pagina 5/8

ANEXA 2. DETALII DE PROCES

Pasi proces	Comentarii – Explicatii
P1	<p>1. Reclamatia se pot referi la:</p> <p>1.1. activitatile MRC/organizatiile sau operatorii care solicita sau au obtinut certificarea sistemului de management/ produsului, respectiv certificare eco sau detin un raport de inspectie.</p> <p>1.2. activitatile desfasurate de auditori/evaluatori/inspectori in timpul auditului/evaluarii/inspectiei, privind:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atitudinea si comportamentul necorespunzatoare ale auditorilor/inspectoilor; - abateri de la cerintele standardelor, reglementarilor aplicabile; - nepastrarea confidentialitatii asupra informatiilor ce privesc organizatia/operatorului care solicita sau a obtinut certificarea; - accesul discriminatoriu la informatiile si procedurile de certificare. <p>1.3. echipa de audit/evaluare/inspectie, atunci cand unul sau mai multi membri ai echipei sunt susceptibili de a nu fi obiectivi</p> <p>1.4. neconformitatile formulate si a recomandarilor echipei de audit/inspectie</p> <p>1.5. deciziile CC de neacordare, suspendare, retragere, anulare a certificatelor.</p> <p>Reclamatia se formuleaza catre Organismul de certificare.</p> <p>2. Apeluri</p> <p>Apelurile impotriva deciziilor CC de neacordare, de suspendare, de retragere si anulare a certificarii, respectiv impotriva rezultatelor auditurilor/ evaluarilor/ inspectiilor efectuate se solutioneaza de catre CEPA, impreuna cu directorul de certificare.</p> <p>Solutiile elaborate privind modul de rezolvare a apelurilor sunt prezentate Consiliului Director care isi asuma responsabilitatea punerii in aplicare a acestor solutii. In cazul in care organizatia/operatorul care a facut apelul considera ca acesta nu a fost rezolvat in mod corespunzator de MRC, poate face apel la organismul de acreditare a carui decizie ramane definitiva.</p>
P2	<p>Reclamatia sau apelul se inregistreaza in momentul primirii la sediul MRC, in registrul reclamatilor si apelurilor (existent pt. MRC-OCS, respectiv MRC-OI) de catre responsabilul de dosar. Dupa inregistrare, primirea reclamatiei este confirmata organizatiei sau persoanei care a formulat-o. Ulterior, atat reclamatia cat si confirmarea de primire a acesteia se ataseaza de catre responsabilul de dosar, la dosarul de certificare/inspectie al organizatiei/operatorului in cauza. Responsabilul de dosar prezinta dosarul de certificare/inspectie, completat cu reclamatia sau apelul, Directorului Executiv al MRC, in cel mult o zi de la inregistrare. Acesta impreuna cu directorul de certificare si responsabilul calitatii analizeaza reclamatia sau apelul si stabilesc daca aceasta este efectul unei abateri sau neconformitati.</p> <p>CEPA analizeaza apelul si stabileste solutia de rezolvare dupa care este comunicata, impreuna cu apelul si dosarul de certificare/inspectie catre Consiliul Director in maxim 15 zile de la de la intrunirea CEPA. Membrii Consiliului Director analizeaza solutia CEPA in cadrul unei reuniuni CD si isi asuma responsabilitatea pentru aplicarea ei. Asumarea de catre CD a solutiei CEPA este consemnata in procesul verbal al reuniunii CD.</p> <p>In cazul in care reclamația si apelul au drept cauza neconformitati în activitatea MRC, se analizeaza cauzele acestora si se stabilesc actiuni corective pentru eliminarea acestora si</p>

	PROCEDURA	Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR	Ediția: 6
		Revizia: 1
		Pagina 6/8

	<p>prevenirea aparitiei de noi neconformitati.</p> <p>Se considera ca reclamatia/apelul au fost inchise dupa evaluarea eficacitatii actiunilor corective adoptate.</p>
P3	<p>Ancheta se deruleaza in conditii de etica profesionala si de confidentialitate asupra informatiilor. Personalul MRC, inclusiv cel din conducere nu este implicat in anchetarea sau investigarea niciunei reclamatii sau apel daca a desfasurat in mod direct in ultimii doi ani in activitati care ar putea afecta obiectivitatea investigatiei referitoare la organizatia/operatorul sau alta parte implicata in apel.</p>
P4	<p>Responsabilul de dosar intocmeste si transmite organizatiei adresa de instiintare despre deciziile privind modul de rezolvare a reclamatiei sau apelului. Adresa de instiintare a organizatiei despre decizia de rezolvare a reclamatiei sau apelului este expediată in maxim 30 de zile de la primirea reclamatiei sau apelului.</p>
P5	<p>Inregistrările referitoare la reclamatie/apel (toate documentele care au legatura cu reclamatia/apelul incepand de la reclamatia propriu-zisa si finalizand cu raspunsul MRC) sunt arhivate (pastrate) in dosarul de certificare/inspectie al organizatiei/operatorului care a formulat reclamatia, apelul.</p>

	PROCEDURA		Cod P.MRC.OCS.5.3.02
	TRATAREA RECLAMATIILOR SI APELURILOR		Ediția: 6
			Revizia: 1
			Pagina 8/8

REGISTRU RECLAMATII, APELURI

Nr. crt	Nr. si data primirii reclamatiei, recursului,	Organizatia/operatorul *(adresa, telefon, fax)	Nr. Dosar de certificare / Inspecția	Obiectul reclamatiei, recursului, apelului	Personal sau compartiment implicat	Catre cine este formulata	Modul de rezolvare	Adresa de instiintare a modului de solutizare	Observatii
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9