

Moody International	Pag. 1 din 3
Procedura pentru tratarea apelurilor	QP-15

Modificare	Elaborat	Aprobat	Data	Stadiu
Toate paginile	Dir. Tehnic	Dir. General	01.03.01	Ed. 1/ Rev. 0
Toate paginile	Dir. Tehnic	Dir. General	27.11.2006	Ed. 2/ Rev. 0
Toate paginile	Dir. Certificare	Dir. Certificare	05.2008	Ed. 3/ Rev. 0

AVIZAT: PRESEDINTE CA:.....

DATA:.....

1.0 SCOP

Procedura definește metodele și responsabilitățile pentru punerea în aplicare a politicii Moody International srl (MI) privind tratarea reclamațiilor și a apelurilor

2.0 DOMENIU DE APLICARE

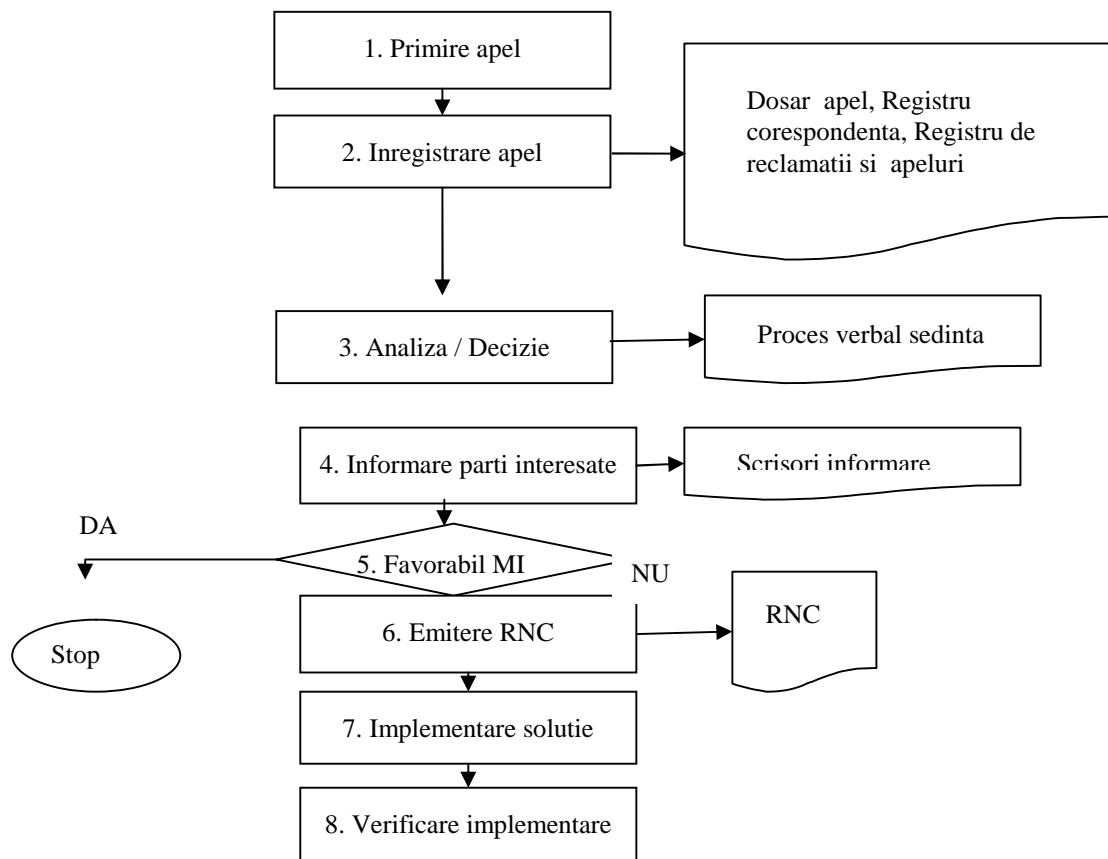
Procedura se aplică la tratarea apelurilor referitoare la deciziile luate de MI în activitatea de certificare și cu privire la tratarea reclamațiilor, de ex:

- decizii de neacordare sau acordare parțială a certificării sau extinderii
- decizii de suspendare a certificării
- decizii de retragere sau restrângere a certificării
- decizii privind tratarea reclamațiilor

3.0 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO/CEI 17021:2007 – Evaluarea conformității. Cerințe pentru organisme care efectuează audit și certificare de sisteme de management
- Doc 1-6, Politica MI privind tratarea reclamațiilor și a apelurilor

4.0 DIAGRAMA FLUX A PROCESULUI



Editie	Revizie	Data
3	0	05.2008

Moody International	Pag. 2 din 3
Procedura pentru tratarea apelurilor	QP-15

5. PROCEDURA

Activitate	Cine	Cand	Cum
1. Primire apel	Secretariat	In cazul unui apel in urma unei decizii a MI.	<p>Apelurile impotriva deciziilor MI trebuie transmise in scris in termen de cel mult 7 zile de la data la care petentul a luat cunostiinta de decizia sau situatia contestata.</p> <p>Apelurile trebuie adresate Comisiei de Apel a MI si trebuie sa contina cel putin urmatoarele informatii:</p> <ul style="list-style-type: none"> - date privind apelantul (denumire firma, adresa, persoana imputernicita) - detalii privind obiectul apelului
2. Inregistrare apel	Secretariat si Coordonator de certificare	Dupa primirea in scris a apelului	Scrisoarea de apel se inregistreaza in Registrul de corespondenta si in Registrul de tratare reclamatii si apeluri F12. Se deschide un dosar in care se vor consemna toate dovezile si actiunile desfasurate pentru tratarea apelului
3. Analiza/decizie Comisie de Apel	Coordonator Certificare, Comitet impartialitate, Comisie de Apel	Dupa primirea de catre Dir. Certificare a apelului	<p>Coordonator Certificare comunica apelul Presedintelui Comitetului de Impartialitate si Presedintelui Comisiei de Apel. Comisia de Apel este formata din 3 persoane din care una este Consilierul Juridic al MI, iar celelalte persoane trebuie sa aiba cunostiintele necesare pentru judecarea apelului. Comisia de Apel este aleasa astfel incat sa nu existe nici un conflict de interese sau situatii care pot afecta obiectivitatea si impartialitatea deciziilor. Componenta Comisiei de Apel este comunicata apelantului care poate transmite in termen de 3 zile lucratoare observatii privind eventuale conflicte de interese.</p> <p>Comisia de Apel analizeaza cazul pe baza dovezilor obiective furnizate de Coordonator Certificare si apelant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - documente si inregistrari implicate, - puncte de vedere ale celor implicati <p>Comisia de Apel decide asupra validitatii apelului.</p> <p>In cazul in care aspectele contestate sunt de natura tehnica, Comisia de Apel poate solicita sprijinul unor experti competenti.</p> <p>Decizia Comisiei de Apel este consemnata intr-un proces verbal. Comisia de Apel redacteaza scrisoarea catre apelant.</p>
4. Informeaza partile interesate	Comisia de Apel, Coordonator Certificare	Dupa decizia privind analiza apelului	<p>Termenul de analiza si transmitere a raspunsului privind tratarea apelului trebuie sa fie de maximum 30 zile de la primirea acestuia..</p> <p>Se transmite apelantului scrisoarea cu decizia Comisiei de Apel cu numarul de inregistrare din Registrul de corespondenta .</p> <p>In Registrul de tratare a reclamatiiilor si apelurilor se inregistreaza modul de solutionare si data comunicarii deciziei de tratare.</p> <p>Datele privind apelurile si reclamatiiile primite de MI se analizeaza in cadrul analizelor de management si in Comitetul de Impartialitate.</p>

Editie	Revizie	Data
3	0	05.2008

Moody International	Pag. 3 din 3
Procedura pentru tratarea apelurilor	QP-15

5. Aviz favorabil MI ?	Director Certificare	Dupa analiza reclamatie/ contestatie	Se merge la pct 6.
6. Se intocmeste RNC	Director Certificare	Cand reclamatia se dovedeste intemeiata	Conform procedurii QP 13 de tratare a neconformitatilor, actiunilor corective si preventive
7. Implementare actiune corectiva	Director Certificare	In termenul de aplicare a actiunii corective planificat in RNC	Conform cu actiunea corectiva propusa

6. DOCUMENTE CONEXE

Cod	Titlu
QP 13	Controlul neconformitatilor, actiunilor corective si preventive

7. FORMULARE SI INREGISTRARI

Cod	Titlu
Form 15-1	Raport de actiuni corective
Form 12	Registru de reclamatii si apeluri
	Scrisoarea de Apel
	Proces verbal al Comisiei de Apel
	Scrisoare de raspuns la Apel

Inregistrările privind tratarea apelurilor se pastreaza de catre Coordonator Certificare in dosare individuale si pe durata unui ciclu de acreditare curent plus inca un ciclu complet. Registrul de reclamatii si apeluri se pastreaza permanent.

Editie	Revizie	Data
3	0	05.2008