

Organism de certificare personal OCP-ARC	<b>APELURI ȘI RECLAMAȚII</b>	Cod: PS07/OCP-ARC
		Ediția: 5/2016
		Exemplar:

**PROCEDURA**  
**APELURI ȘI RECLAMAȚII**

Copierea parțială sau în întregime prin orice mijloc a procedurii este interzisă fără  
acordul scris al managementului OCP-ARC

	<b>Elaborat:</b>	<b>Verificat:</b>	<b>Aprobat</b>
Numele	Negoescu Ioana	Liliana Nițu	Liliana Nițu
Semnătura			
Data			

Organism de certificare personal OCP-ARC	<b>APELURI ȘI RECLAMAȚII</b>	Cod: PS07/OCP-ARC
		Ediția: 5/2016
		Exemplar:

## CUPRINS

	Pag.
<b>1 Scop.....</b>	<b>3</b>
<b>2 Domeniu de aplicare.....</b>	<b>3</b>
<b>3 Definiții, prescurtări.....</b>	<b>3</b>
<b>4 Documente de referință.....</b>	<b>3</b>
<b>5 Schema flux.....</b>	<b>3</b>
<b>6 Descrierea procesului.....</b>	<b>4</b>
<b>7 Responsabilități.....</b>	<b>6</b>
<b>8 Înregistrări.....</b>	<b>6</b>
<b>9 Anexe.....</b>	<b>6</b>

Organism de certificare personal OCP-ARC	<b>APELURI ȘI RECLAMAȚII</b>	Cod: PS07/OCP-ARC
		Ediția: 5/2016
		Exemplar:

## **CAPITOLUL 1 - SCOP**

Prezenta procedură are drept scop stabilirea activităților și responsabilităților necesare pentru menținerea sub control a apelurilor și reclamațiilor adresate OCP-ARC.

## **CAPITOLUL 2 - DOMENIUL DE APLICARE**

Procedura se aplică în cadrul OCP-ARC, pentru rezolvarea problemelor semnalate prin apeluri și reclamații și care se referă la:

- a) apeluri referitoare la deciziile Consiliului Director al OCP-ARC, emise de solicitanții de certificate de competență.
- b) reclamații referitoare la activitatea OCP-ARC emise de părțile interesate sau reclamații referitoare la persoanele certificate de OCP-ARC, emise de o terță parte.

## **CAPITOLUL 3 – DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

1. SR EN ISO / CEI 17024: 2012 – Cerințe generale pentru organisme de certificare personal
2. SR EN ISO 9000: 2015 – Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular.
3. SR EN ISO 9001: 2015 – Sisteme de management al calității – Cerințe
4. SR EN ISO 9004: 2010 – Conducerea unei organizații către un succes durabil. O abordare bazată pe managementul calității
5. MMC - manualul de management al calității
6. Schemele de certificare EOQ pentru înregistrare / certificare personal – edițiile în vigoare
7. Regulament de Organizare Funcționare OCP-ARC - ROF/OCP-ARC
8. „Regulament de examinare/certificare” – R01/OCP-ARC
9. Regulament de funcționare a Comisiei de Apel– R08/OCP-ARC

## **CAPITOLUL 4 – DEFINIȚII ȘI ABREVIERI**

### **Definiții**

Termenii utilizați în cadrul procedurii sunt cei descriși în SR EN ISO 9000 versiunea 2015, Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular, precum și în SR EN ISO / CEI 17024: 2012.

## **CAPITOLUL 5 - DIAGRAMA FLUX**

Vezi fișa de proces anexată, cod FP07.

Organism de certificare personal OCP-ARC	<b>APELURI ȘI RECLAMAȚII</b>	Cod: PS07/OCP-ARC
		Ediția: 5/2016
		Exemplar:

## CAPITOLUL 6 - DESCRIEREA PROCESULUI

### 6.1 Primirea și înregistrarea apelurilor/reclamațiilor

Secretariatul preia orice reclamație / apel adresat OCP-ARC și solicită prezentarea acesteia / acestuia în scris. La primire, Secretariatul verifică conținutul apelului/reclamației, pentru a se constata dacă acesta conține următoarele informații:

- numele și prenumele apelantului/reclamantului
- numele organizației (în cazul reclamațiilor persoane juridice)
- adresa completă a persoanei fizice sau după caz a persoanei juridice
- hotărârea Consiliului Director considerată de apelant ca fiind incorectă sau în ce constă reclamația privind OCP-ARC sau persoanele certificate de OCP-ARC
- solicitarea apelantului/reclamantului
- documentele (în copie) anexate la apel/reclamație
- semnătura apelantului/reclamantului, data apelului/reclamației

În cazul în care se constată lipsa unor informații, se solicită apelantului/reclamantului, completarea acestora.

Când informațiile sunt considerate complete, apelul/reclamația se înregistrează în „Registrul de apeluri/reclamații”, cod R04/OCP-ARC.

### 6.2 Tratarea apelurilor/reclamațiilor și stabilirea măsurilor corective

#### 6.2.1 Apeluri

Orice contestație din partea solicitantului de certificare sau a unei alte părți interesate, referitoare la decizia de certificare, este direcționată către Secretarul Executiv, care o transmite în primă instanță Comitetului de Certificare. Dacă rezolvarea propusă de Comitetul de Certificare nu este satisfăcătoare pentru apelant, acesta poate face apel împotriva acestei decizii la Comisia de Apel, care va analiza situația și va lua o decizie care rămâne definitivă.

În acest ultim caz, Secretarul Executiv transmite Comisiei de Apel, documentele apelului, în vederea analizei temeiniciei acestuia și spre informare, o notă Consiliului Director.

Comisia de Apel analizează conținutul apelului și întocmește un proces verbal care conține decizia sa finală.

În cazul în care apelul este evaluat ca fiind întemeiat, Comisia de Apel transmite hotărârea sa Președintelui Comitet de Certificare, care va trebui să documenteze rezolvarea acesteia, prin măsurile corective înscrise în procesul verbal al apelului.

Activitatea Comisiei de Apel se desfășoară conform regulamentului de funcționare a acestei comisii, cod R08/OCP-ARC.

Indiferent de decizia Comisiei de Apel, această decizie este adusă la cunoștința apelantului.

În cazul în care această decizie implică suspendarea / retragerea certificatului, această decizie este făcută publică prin intermediul paginii web sau a revistei Calitatea. Retragerea certificatului implică radierea persoanei respective din Registrele persoanelor certificate OCP-ARC.

Organism de certificare personal OCP-ARC	<b>APELURI ȘI RECLAMAȚII</b>	Cod: PS07/OCP-ARC
		Ediția: 5/2016
		Exemplar:

## 6.2.2 Reclamații

### 6.2.2.1 Reclamații cu privire la personalul OCP-ARC

Pentru clarificarea situației privind temeinicia unei astfel de reclamații, Secretarul Executiv va purta o discuție cu cei implicați (reclamantul și responsabilul de proces implicat).

Temeinicia reclamației se hotărăște în conformitate cu documentația sistemului de management al calității.

În cazul în care reclamația este considerată neîntemeiată, reclamantul va fi informat în scris, prin intermediul secretariatului OCP-ARC. Răspunde pentru aceasta Secretarul Executiv.

În cazul în care reclamația se dovedește întemeiată, Responsabilul calitate întocmește o fișă de neconformitate, cod F28/OCP-ARC. Responsabilul de proces, stabilește măsurile corective necesare, conform procedurii Acțiuni corective, cod PS09/OCP-ARC.

Reclamantul este informat în scris cu privire la modalitatea de rezolvare a reclamației, prin intermediul secretariatului OCP-ARC. Răspunde pentru aceasta Secretarul Executiv.

### 6.2.2.2 Reclamații cu privire la personalul certificat de OCP-ARC

Aceste reclamații se pot referi la:

- utilizarea abuzivă a certificatelor
- încălcarea codurilor de conduită
- competența persoanelor certificate

Pentru clarificarea situației privind temeinicia unei astfel de reclamații, Secretarul Executiv va purta o discuție cu cei implicați (reclamantul și deținătorul de certificat OCP-ARC).

O astfel de reclamația este transmisă pentru analiză Comisiei de Etică și Imparțialitate care evaluează temeinicia acestei reclamații. Temeinicia reclamației se hotărăște în conformitate cu documentația sistemului de management al calității, respectiv cu "Condițiile generale pentru deținătorii de certificate. Drepturi și îndatoriri", cod C04/OCP-ARC.

Comisia de etică și imparțialitate tratează această reclamație conform instrucțiunii de lucru Suspendarea / ridicarea suspendării / retragerea certificatelor, cod I03/OCP-ARC.

Dacă reclamația se dovedește întemeiată, Comisia de supraveghere propune Comitetului de certificare suspendarea certificatului pe o perioadă de 1 până la 3 luni. Comitetul de certificare analizează propunerea comisiei de supraveghere însoțită de documente justificative a propunerii și ia o decizie documentată în Propunerea de suspendare / retragere a certificatului, cod F49/OCP-ARC.

Decizia Comitetului de Certificare este transmisă în scris atât reclamantului, cât și persoanei certificate, suspendarea fiind făcută publică prin intermediul paginii web.

Pe perioada de suspendare, Comisia de Etică și Imparțialitate are datoria de a supraveghea activitatea persoanei în cauză prin orice metodă consideră necesar, conform instrucțiunii de lucru Suspendarea / ridicarea suspendării / retragerea certificatelor, cod I03/OCP-ARC.

Organism de certificare personal OCP-ARC	<b>APELURI ȘI RECLAMAȚII</b>	Cod: PS07/OCP-ARC
		Ediția: 5/2016
		Exemplar:

În funcție de rezultatul monitorizării, Comisia de Etică și Imparțialitate propune Comitetului de Certificare fie ridicarea suspendării, fie retragerea definitivă a certificatului.

În cazul în care Comitetului de Certificare decide retragerea certificatului decizia este comunicată în scris reclamantului și a deținătorului de certificat, prin intermediul secretariatului OCP-ARC, concomitent cu radierea numelui persoanei din „Registrele persoanelor certificate și publicarea retragerii certificatului prin intermediul paginii web.

## **CAPITOLUL 7 - RESPONSABILITĂȚI**

### **Secretariatul OCP-ARC**

- Înregistrează apelurile / reclamațiile
- Informează apelantul / reclamantul / persoana certificată cu privire la decizia luată

### **Comisia de apel**

- Analizează apelurile primite
- Decide cu privire la temeinicia apelurilor
- Stabilește acțiunile corective necesare pentru rezolvarea apelurilor

### **Comisia de etică și imparțialitate**

- Analizează reclamațiile de la terți cu privire la persoanele certificate
- Decide cu privire la temeinicia reclamației
- Stabilește acțiunile de supraveghere necesare pentru rezolvarea reclamației

### **Comitetul de certificare**

- Decide, la solicitarea Comisiei de Etică și Supraveghere, suspendarea / ridicarea suspendării / retragerea certificării

### **Secretarul Executiv**

- Analizează reclamațiile de la părțile interesate cu privire la activitatea OCP-ARC
- decide cu privire la temeinicia reclamației
- Stabilește acțiunile corective necesare pentru rezolvarea reclamației

## **CAPITOLUL 8 - ÎNREGISTRĂRI,**

- Registrul de apeluri/reclamații, cod R04/OCP-ARC
- Procesul verbal de analiză/decizie a apelurilor / reclamațiilor
- Propunerea de suspendare / retragere a certificatului, cod F49/OCP-ARC.
- Scrisorile de răspuns către apelant/reclamant / persoana certificată privind deciziile luate

## **CAPITOLUL 9 - ANEXE**

FP-07 – Fișa de proces Apeluri și reclamații