

Procedura Gestione Reclami

Sistema di Gestione del Laboratorio di test per
valutazioni di sicurezza informatica

Definitivo Pubblico



04 2021

Procedura Gestione Reclami

Procedura Operativa

	<i>Nome, Cognome, Ruolo</i>	<i>Data</i>
Redatto da:	Massimiliano Farallo Operatore del Sistema di Gestione	24/03/2021
Verificato da:	Valentina Pellis Responsabile del Sistema di Gestione	25/03/2021
Approvato da:	Pietro Minniti Responsabile del Laboratorio	01/04/2021
Emesso da:	Laboratorio di Test per valutazioni di Sicurezza Informatica	

Nome File:	Lab_PRO02_Gestione Reclami_v1.docx
Versione:	1
Stato:	Definitivo
Diffusione:	Pubblico

Tutti i Diritti riservati. È espressamente vietato riprodurre, distribuire, pubblicare, riutilizzare anche parzialmente articoli, testi, immagini, applicazioni e metodologie del presente documento senza il previo permesso scritto rilasciato dalla società Cybertech S.r.l., ferma restando la possibilità di usufruire di tale materiale per uso interno della Società nel rispetto di quanto stabilito dal contratto di fornitura sottoscritto.

Tabella versioni

Versione	Data	Autore	Descrizione modifica
1	01/04/2021	Massimiliano Farallo Operatore del Sistema di Gestione	Prima emissione

Procedura Gestione Reclami

Sommario

1.	Oggetto e scopo del documento.....	4
2.	Campo di applicazione	4
3.	Riferimenti	4
4.	Figure Coinvolte	4
5.	Flusso Gestione Reclami	5
6.	Apertura di un Reclamo	6
7.	Esame e Trattamento del Reclamo	6
8.	Imparzialità per la Gestione dei Reclami	7
9.	Verifica Efficacia Azioni Correttive	7
10.	Monitoraggio e Analisi Periodica dei Reclami.....	7
	Allegato 1 - Modulo Segnalazione Reclamo	7

Procedura Gestione Reclami

1. Oggetto e scopo del documento

La presente procedura ha lo scopo di documentare il processo adottato dal Laboratorio di Test per valutazioni di sicurezza informatica di Cybertech (di seguito solo Laboratorio) per la ricezione, gestione, valutazione e trattamento dei reclami ricevuti dai Clienti.

Si ricorda che per **reclamo** si intende *“qualsiasi comunicazione scritta o verbale che segnala un problema e che è diretta dal cliente al Laboratorio”*¹.

Il presente documento è reso disponibile ai Clienti del Laboratorio e a tutte le parti interessate che ne fanno richiesta.

La presente procedura descrive le responsabilità e i criteri relativi alla gestione dei reclami provenienti dai Clienti del Laboratorio quali estensori di un reclamo.

2. Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le tipologie di reclamo che hanno ad oggetto il servizio, le attività e l'organizzazione del Laboratorio.

3. Riferimenti

- UNI EN ISO 9001:2015 - *Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti*
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 - *Requisiti generali per la competenza dei laboratori di prova e taratura*
- Manuale del Sistema di Gestione del Laboratorio (documento ad uso interno del Laboratorio)
- Registro Non Conformità e Azioni Correttive – sezione Reclami/segnalazioni (documento ad uso interno del Laboratorio)

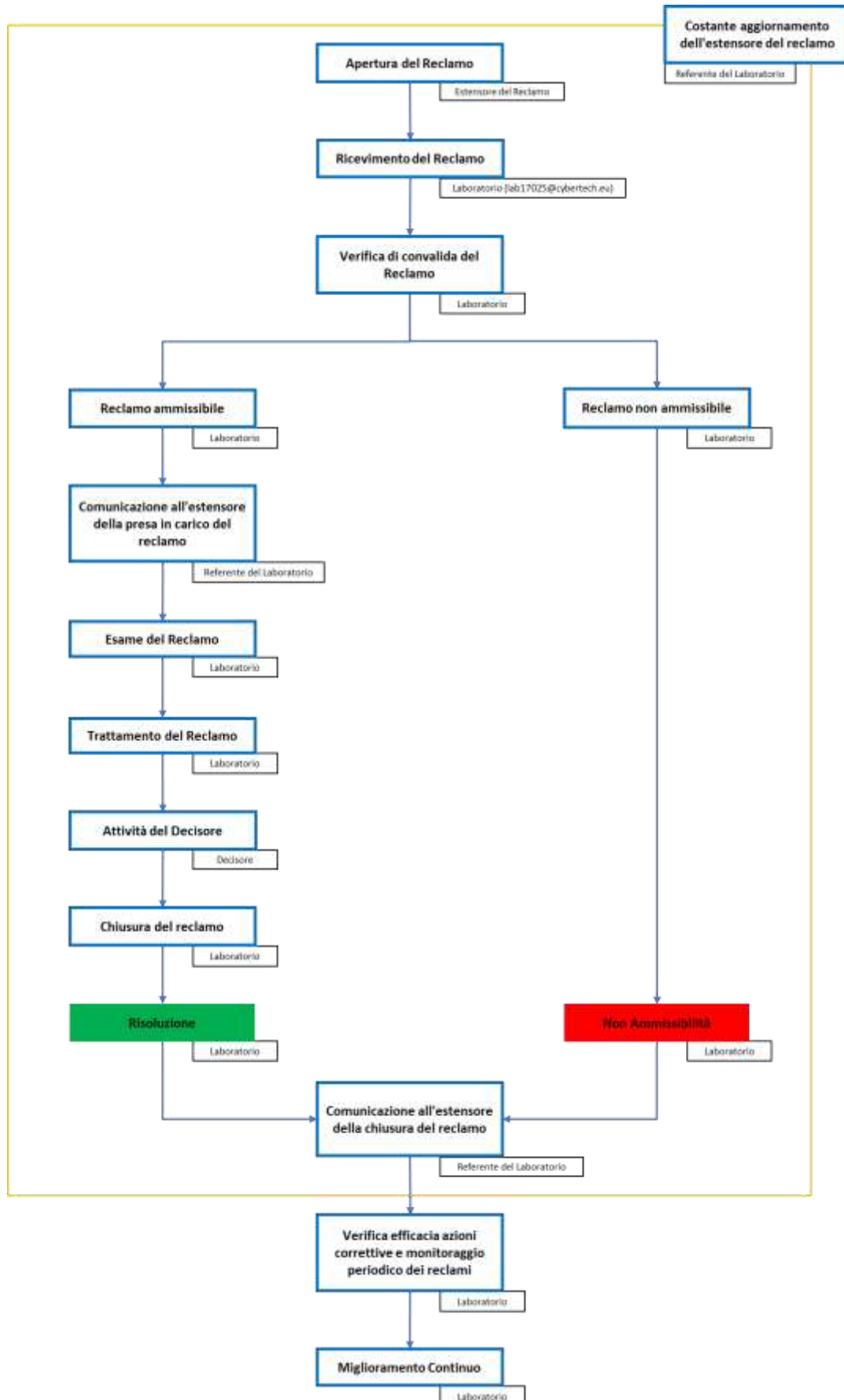
4. Figure Coinvolte

- Cliente o Estensore del reclamo
- Direzione del Laboratorio
 - Responsabile del Laboratorio
 - Responsabile del Sistema di Gestione del Laboratorio
 - Operatore del Sistema di Gestione del Laboratorio
- Analisti di Laboratorio
- Decisore

¹ fonte

<https://www.qualitiamo.com/terminologia/reclamo.html#:~:text=La%20ISO%209000%2C%20al%20punto,che%20il%20cliente%20sia%20soddisfatto.>

5. Flusso Gestione Reclami



6. Apertura di un Reclamo

Il Cliente che volesse presentare un reclamo relativamente alle attività svolte dal Laboratorio può inviare una e-mail di comunicazione del reclamo all'indirizzo lab17025@cybertech.eu allegando il modello "Lab_MSR_Modulo Segnalazione Reclamo" opportunamente compilato (Allegato 1).

A seguito della ricezione della segnalazione di reclamo, il Responsabile del Laboratorio esegue, di concerto con i componenti del Laboratorio, una verifica di convalida della segnalazione ricevuta eseguendo la raccolta e verifica di tutte le informazioni e/o registrazioni necessarie alla validazione dello stesso. In tale fase viene incaricato un componente del Laboratorio quale Referente per la gestione del reclamo.

Se la segnalazione non viene ritenuta ammissibile in quanto non riferibile alle attività per le quali il Laboratorio è responsabile, il Referente del Laboratorio ne fornisce comunicazione all'estensore del reclamo, fornendo relativa motivazione e tutte le ulteriori informazioni utili in possesso del Laboratorio.

Se, invece, la segnalazione è ritenuta ammissibile in quanto effettivamente riconducibile al servizio fornito e pertinente alle attività svolte dal Laboratorio, il Referente del Laboratorio comunica la presa in carico della segnalazione ed avvia il processo di esame e trattamento del reclamo.

In tutti i casi, la segnalazione del Cliente viene tracciata e registrata nel "Registro Non Conformità e Azioni Correttive – sezione Reclami" con il relativo esito ed indicazione del Referente assegnatario.

7. Esame e Trattamento del Reclamo

A fronte della presa in carico, il reclamo è analizzato dal Laboratorio per esaminare il problema e ricercare le cause che lo hanno originato. In tale fase sono raccolte ed analizzate tutte le informazioni e/o registrazioni relative all'oggetto del reclamo a supporto dell'analisi da svolgere e delle decisioni da intraprendere.

Il coinvolgimento dell'intero team di Laboratorio è evidenza della volontà da parte della Direzione del Laboratorio di affrontare in maniera organica e corale qualsiasi tipologia di reclamo presentata dai Clienti in modo da trarne i maggiori benefici in termini di miglioramento per tutto il Team e per le attività espletate dal Laboratorio.

Ove ritenuto necessario, l'esame del reclamo può proseguire con una riunione con il Cliente stesso per comprendere le motivazioni che hanno portato l'estensore ad aprire un reclamo e raccogliere tutte le informazioni necessarie al trattamento dello stesso.

Sulla base delle informazioni raccolte e dell'analisi svolta, il Laboratorio definisce le azioni per il trattamento del reclamo: in tale contesto sono prese decisioni in merito al reclamo e al trattamento dello stesso intraprendendo ogni azione appropriata, da cui possono sorgere azioni migliorative per il Laboratorio stesso (es. miglioramenti del Sistema di Gestione) e/o in riferimento alla singola attività (es. correzione o nuova emissione di Test Report).

In particolare, sono definite le azioni correttive da adottare per la risoluzione del reclamo, identificando l'owner dell'azione correttiva e la data prevista per la sua applicazione, informando, ove necessario, le eventuali figure esterne al Laboratorio coinvolte dal reclamo o dall'azione correttiva individuata.

L'esito dell'analisi e le azioni di trattamento definite sono opportunamente tracciate e registrate nel "Registro Non Conformità e Azioni Correttive – sezione Reclami".

8. Imparzialità per la Gestione dei Reclami

Prima di essere comunicate al Cliente, estensore del reclamo, tutte le decisioni relative agli esiti dei reclami sono assunte, riesaminate e approvate da una persona(e) (“Decisore”) non direttamente coinvolta(e) nell’attività oggetto di reclamo.

In particolare:

- Nel caso di reclami sui risultati di una prova eseguita dal Laboratorio, le decisioni vengono prese o dal Responsabile del Laboratorio (qualora non coinvolto nelle attività tecniche) o dall’analista del Laboratorio non coinvolto nella prova oggetto di reclamo.
- Nel caso in cui il reclamo dovesse riguardare un’attività su cui il Responsabile del Laboratorio risulta essere direttamente coinvolto, le decisioni vengono prese o dal Responsabile del Sistema di Gestione o da personale esterno al Laboratorio con adeguata competenza e/o esperienza per la valutazione dell’analisi svolta, individuato di volta in volta in funzione dell’ambito oggetto del reclamo.

In tutti i casi, l’esito dell’analisi del Decisore viene comunicata dallo stesso attraverso un messaggio di posta elettronica alla casella lab17025@cybertech.eu.

A seguito delle decisioni prese, il Referente del Laboratorio invia una comunicazione via posta elettronica al Cliente estensore del reclamo comunicando la conclusione del processo di trattamento del reclamo indicando la motivazione e l’eventuale miglioramento apportato a seguito dello stesso.

Nel corso del processo di analisi e trattamento del reclamo il Cliente estensore del reclamo è tenuto costantemente aggiornato sullo stato di avanzamento della gestione della sua segnalazione di reclamo, attraverso comunicazioni scritte, sulla presa in carico del reclamo e sullo stato di avanzamento della gestione dello stesso sino alla sua chiusura. Per qualsiasi ulteriore informazione circa lo stato di avanzamento del proprio reclamo, il Cliente può comunque inviare in qualsiasi momento una richiesta all’indirizzo lab17025@cybertech.eu.

9. Verifica Efficacia Azioni Correttive

La verifica dell’applicazione e dell’efficacia delle azioni correttive adottate alla conclusione del processo di gestione del reclamo, alla scadenza prevista è attuata dal Responsabile del Sistema di Gestione. Il Laboratorio si fa carico di trasmettere al Cliente, estensore del reclamo, gli esiti dell’azione intrapresa dal Laboratorio attraverso una comunicazione scritta.

10. Monitoraggio e Analisi Periodica dei Reclami

Nell’ambito del Laboratorio, la Direzione del Laboratorio esegue il costante monitoraggio dei reclami aperti e raccoglie i dati utili in preparazione del riesame annuale della Direzione, effettuando un’analisi critica dei dati disponibili rispetto a tutte le comunicazioni ricevute.

Allegato 1 - Modulo Segnalazione Reclamo

- Lab_MSR_Modulo Segnalazione Reclamo