

Lab_PRO02_Procedura Gestione Reclami

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

Definitivo Pubblico



02 2024

Lab_PRO02_Procedura Gestione Reclami

Procedura Operativa

	<i>Nome, Cognome, Ruolo</i>	<i>Data</i>
Redatto da:	Luca Della Botte Operatore del Sistema di Gestione	12/02/2024
Verificato da:	Valentina Pellis Responsabile del Sistema di Gestione	12/02/2024
Approvato da:	Corrado Liotta Responsabile del Laboratorio	12/02/2024
Emesso da:	Laboratorio di prova per valutazioni di Sicurezza Informatica	

Nome File:	Lab_PRO02_Procedura Gestione Reclami_v4.docx
Versione:	4
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
2	13/05/2022	Massimiliano Farallo Operatore del Sistema di Gestione	Verifica formale, correzione refusi e conferma contenuti; Allargamento del perimetro di applicabilità della procedura reclami non solo ai Clienti del Laboratorio ma anche ad ulteriori parti interessate; Aggiornata e rivista la definizione di reclamo.
3	07/04/2023	Valentina Pellis Responsabile Sistema di Gestione del Laboratorio	§7: (a) inserita la specifica circa la valutazione sull'accettazione o meno del reclamo; (b) prevista la possibilità di coinvolgere ulteriori funzioni a valle della propria valutazione circa l'accettazione o meno del reclamo
4	12/02/2024	Valentina Pellis Responsabile Sistema di Gestione del Laboratorio	Revisione formale

Procedura Gestione Reclami

Sommario

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

Procedura Gestione Reclami

1. Oggetto e scopo del documento

La presente procedura ha lo scopo di documentare il processo adottato dal Laboratorio di prova per valutazioni di sicurezza informatica di Cybertech accreditato UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 (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 al Laboratorio un problema o una insoddisfazione della singola attività o dell’intero servizio prestato dal Laboratorio stesso.

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

La presente procedura descrive le responsabilità e i criteri relativi alla gestione dei reclami provenienti dai Clienti del Laboratorio o da ulteriori parti interessate 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.

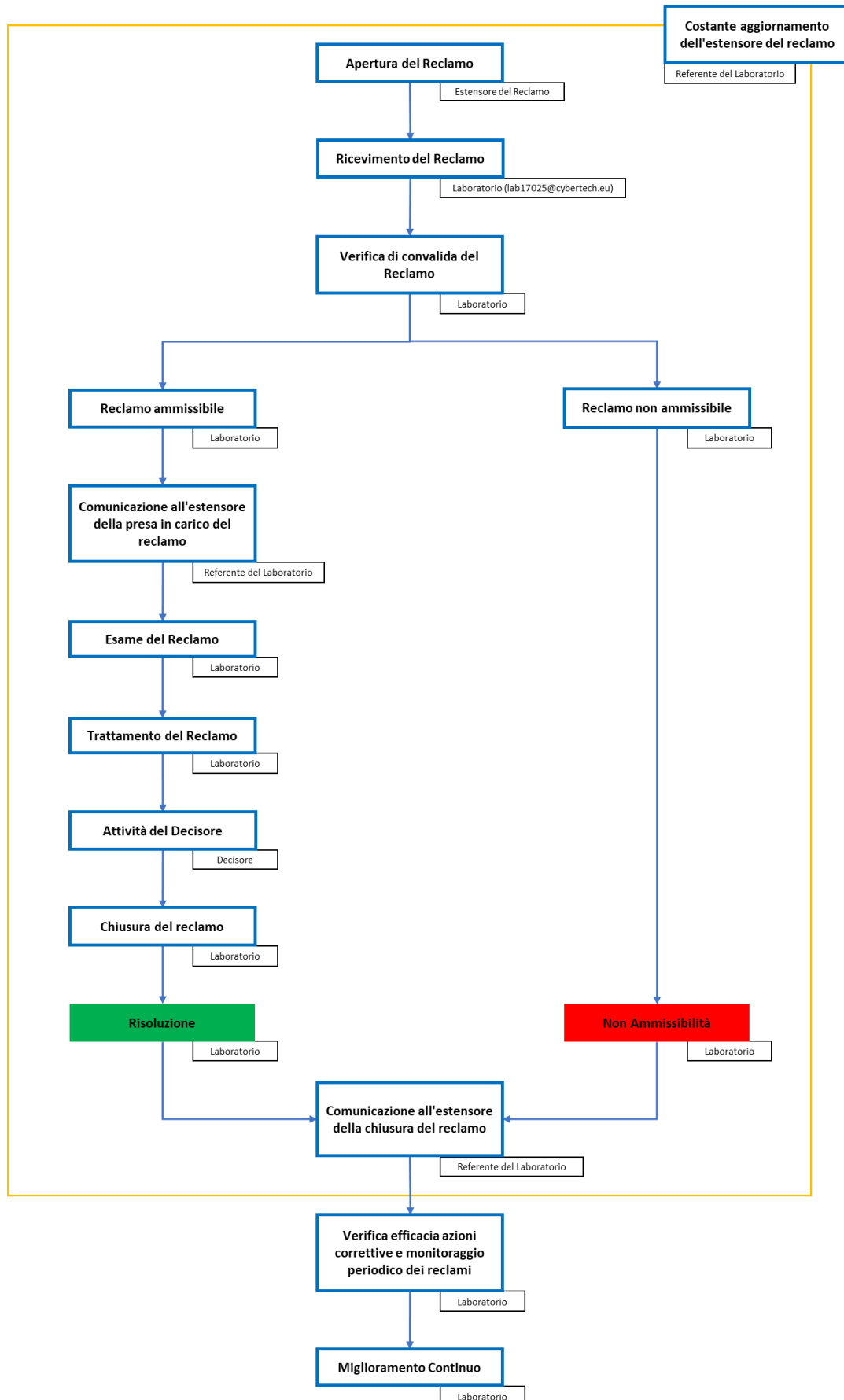
3. Riferimenti

- 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 (es. Parti interessate)
- Direzione del Laboratorio
 - Responsabile del Laboratorio
 - Responsabile del Sistema di Gestione del Laboratorio
 - Operatore del Sistema di Gestione del Laboratorio
- Analisti di Laboratorio
- Decisore

5. Flusso Gestione Reclami



6. Apertura di un Reclamo

Il Cliente o la Parte Interessata (di seguito “Estensore”) 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 dell’estensore 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 dall’Estensore 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 l’Estensore per comprendere le motivazioni che hanno portato alla proposizione di un reclamo e raccogliere tutte le informazioni necessarie al trattamento dello stesso.

Sulla base delle informazioni raccolte e dell’analisi svolta, il Laboratorio può valutare il reclamo come “Motivato” e procede all’accettazione ed al relativo trattamento. In tal caso, 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 (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.

Nel caso in cui, invece, dall'analisi svolta il Laboratorio ritiene che non ci siano gli estremi per considerare il reclamo "Motivato", valuta il reclamo "Non Accettato" e provvede a darne comunicazione all'Estensore, motivando opportunamente la valutazione e la decisione presa.

L'esito dell'analisi e le azioni di trattamento definite sono opportunamente tracciate e registrate nel documento "Lab_GEN07_PGMTR_Piano di Miglioramento e Trattamento dei Rischi – sezione Reclami".

Una volta presa la propria decisione circa l'accettazione o meno del reclamo, il Laboratorio, se ritenuto necessario, può coinvolgere altre funzioni aziendali a supporto della formalizzazione/comunicazione dell'esito della valutazione nei confronti dell'Estensore.

8. Imparzialità per la Gestione dei Reclami

Prima di essere comunicate all'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 all'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 l'Estensore 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, l'Estensore 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 all'Estensore 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