

1. Registro soddisfazione cliente e reclami

Registro soddisfazione cliente e reclami

NUBYS S.R.L., operante nel settore della programmazione informatica (ATECO 62.10.00), riconosce la centralità della soddisfazione del cliente come elemento chiave per il miglioramento continuo del sistema di gestione integrato qualità e sicurezza delle informazioni (ISO 9001:2015 - clausola 9.1.2; ISO/IEC 27001:2022 - clausola 9.1). Il presente registro costituisce lo strumento ufficiale per la raccolta, la gestione e l'analisi sistematica dei feedback e dei reclami dei clienti, garantendo la tracciabilità e la tempestività delle azioni correttive e preventive.

1. Scopo e campo di applicazione

Il registro soddisfazione cliente e reclami è applicato a tutte le commesse servizi erogati da NUBYS S.R.L., inclusi sviluppo software personalizzato, consulenza tecnologica, manutenzione tecnica, formazione e commercio di hardware/software. Esso supporta la conformità ai requisiti normativi e contrattuali, assicurando il monitoraggio della percezione del cliente e la gestione efficace delle non conformità rilevate tramite reclamo (ISO 9001:2015 clausola 8.2.1 e 10.2).

2. Responsabilità

La responsabilità primaria della gestione del registro è attribuita al Responsabile Qualità e Sicurezza (RQS), che coordina la raccolta, la verifica e l'analisi dei dati di soddisfazione e reclami. I referenti di progetto e assistenza tecnica collaborano fornendo tempestivamente le informazioni necessarie. La Direzione Aziendale supervisiona l'efficacia del processo e promuove azioni di miglioramento derivanti dall'analisi dei dati (ISO 9001:2015 clausola 5.1.1, 7.1.4).

3. Modalità operative

Il registro è mantenuto in formato digitale protetto, accessibile esclusivamente al personale autorizzato, in conformità con le misure di sicurezza previste dal Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001:2022 clausola 7.5 e 8.1). Ogni segnalazione di soddisfazione o reclamo deve essere registrata entro 48 ore dalla ricezione, includendo almeno i seguenti dati: identificativo cliente, data, descrizione dettagliata, categoria (es. qualità prodotto, assistenza, sicurezza dati), responsabile assegnato e stato di avanzamento.

4. Indicatori e monitoraggio

Per valutare l'efficacia del processo, NUBYS S.R.L. utilizza indicatori quantitativi e qualitativi quali: tasso di reclami per periodo, tempo medio di risoluzione, grado di soddisfazione espresso tramite questionari post-servizio e trend di miglioramento nel tempo. Tali indicatori sono oggetto di riesame periodico durante le riunioni di riesame della Direzione (ISO 9001:2015 clausola 9.3; ISO/IEC 27001:2022 clausola 9.3).

5. Gestione delle non conformità e azioni correttive

Ogni reclamo registrato è considerato una potenziale non conformità e gestito secondo la procedura dedicata di gestione non conformità e azioni correttive. Il Responsabile Qualità e Sicurezza verifica la causa radice, definisce le azioni correttive e ne monitora l'efficacia. La documentazione associata è conservata come evidenza per audit interni ed esterni, garantendo la trasparenza e la tracciabilità delle attività (ISO 9001:2015 clausola 10.2; ISO/IEC 27001:2022 clausola 10.1).

6. Interfacce con altri processi aziendali

Il registro interagisce con i processi di progettazione e sviluppo software, assistenza tecnica, formazione e gestione delle risorse umane, assicurando che le informazioni raccolte siano integrate nel miglioramento continuo dei prodotti e servizi. La comunicazione tra i reparti è facilitata da incontri periodici e strumenti digitali condivisi, in linea con la politica aziendale di qualità certificata e sicurezza delle informazioni.

Placeholder diagramma di flusso del processo di gestione della soddisfazione cliente e reclami.

7. Conservazione e protezione delle informazioni

I dati raccolti nel registro sono trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e sicurezza delle informazioni (Regolamento UE 2016/679 e ISO/IEC 27001). La conservazione è garantita per un periodo minimo di cinque anni, con backup regolari e controlli di accesso per prevenire accessi non autorizzati o perdite di dati.

8. Evidenze e audit

Durante le attività di audit interno ed esterno, il registro soddisfazione cliente e reclami rappresenta una fonte primaria di evidenze per la verifica della conformità ai requisiti ISO 9001 e ISO/IEC 27001. Gli auditor esamineranno la completezza, la tempestività delle registrazioni, l'efficacia delle azioni correttive e il coinvolgimento della Direzione nel riesame dei dati raccolti.

Elemento |

Descrizione |

Riferimento ISO |

Responsabile |

Evidenza |

Registrazione reclami |

Inserimento dati reclamo nel registro digitale entro 48h |

ISO 9001:2015 8.2.1; ISO/IEC 27001:2022 7.5 |

Responsabile Qualità e Sicurezza |

Registro digitale aggiornato |

Analisi e azioni correttive |

Valutazione causa radice e definizione azioni |

ISO 9001:2015 10.2; ISO/IEC 27001:2022 10.1 |

Responsabile Qualità e Sicurezza |

Report azioni correttive |

Monitoraggio indicatori |

Rilevazione tassi reclami e tempi di risposta |

ISO 9001:2015 9.1.2; ISO/IEC 27001:2022 9.1 |

Responsabile Qualità e Sicurezza |

Report indicatori mensili |

Riesame della Direzione |

Valutazione complessiva e decisioni di miglioramento |

ISO 9001:2015 9.3; ISO/IEC 27001:2022 9.3 |

Direzione Aziendale |

Verbalì riunioni di riesame |