



Procedura Qualità
**Gestione non conformità e
azioni preventive e correttive**



23/05/2016

PQ 8.3.1

Revisione **01**

Gestione non conformità e azioni correttive e preventive

	<i>DATA</i>	APPROVAZIONE Responsabile Operativo della Qualità	AUTORIZZAZIONE Il Coordinatore Generale
EMISSIONE	21/12/2009		
1^ REVISIONE	23/05/2016		
2^ REVISIONE			
3^ REVISIONE			

Visto
Responsabile Operativo Qualità



Procedura Qualità
**Gestione non conformità e
azioni preventive e correttive**



23/05/2016

PQ 8.3.1

Revisione **01**

0. TABELLA DELLE REVISIONI	3
1. SCOPO.....	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	4
4. RIFERIMENTI	5
5. FORNITORI.....	5
6. INPUT DEL PROCESSO	5
7. OUTPUT DEL PROCESSO	5
8. CLIENTI DEI SERVIZI	5
9. FASI E ATTIVITA'	5
9.1. Gestione delle non conformità	6
9.2. Compilazione del modello di "gestione non conformità e azione correttiva/preventiva"	7
9.3. Accettazione in deroga	7
10. RESPONSABILITA	8
11. PARAMETRI DI CONTROLLO	8
12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO	8



Procedura Qualità
**Gestione non conformità e
azioni preventive e correttive**



23/05/2016

PQ 8.3.1

Revisione **01**

1. SCOPO

La procedura ha lo scopo di assicurare che tutte le attività svolte, nonché i servizi, i prodotti, le prestazioni e i materiali utilizzati per l'erogazione dei servizi al cliente, soddisfino i requisiti specificati e consentano il raggiungimento dei livelli di qualità dichiarati per i servizi stessi.

A tal fine saranno individuate:

- le modalità di gestione di attività, prodotti e prestazioni non corrispondenti alle specifiche;
- le responsabilità per l'esame ed il trattamento di materiali, componenti, servizi e lavori non conformi.

La procedura ha lo scopo inoltre di definire le responsabilità e le modalità di attuazione delle azioni correttive e/o preventive.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica a tutte le attività aziendali che hanno influenza sulla qualità dei servizi resi ai Clienti. Si applica quindi sia per registrare e gestire le non conformità e le osservazioni che hanno influenza sui servizi o sui materiali, sia per registrare e gestire le azioni correttive e/o preventive che si intraprendono.

Nei casi non ripetitivi e che risultino anche di modesta incidenza sulla qualità del servizio, si può optare per una gestione non formalizzata dell'azione correttiva, tenendo presente che l'eventuale ripetizione anche su un arco di tempo esteso consiglia la rilevazione formale della non conformità.

La Procedura non si applica ai casi di non conformità la cui soluzione è regolata nell'ambito delle classi di procedure PQ 7.x.x.

3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Non Conformità - Per non conformità si intende il mancato soddisfacimento di un requisito specificato ed in particolare:

- inadeguatezze dei servizi rispetto alle esigenze dei Clienti;
- inadeguatezze del Sistema Qualità.

Azione Correttiva - Per Azione Correttiva si intende ogni intervento attuato su attività operative o sul Sistema Qualità con lo scopo di rimuovere non conformità ed impedirne il ripetersi nel futuro.

L'Azione Correttiva si differenzia dall'attività di riparazione/recupero delle non conformità, in quanto quest'ultima è intesa soltanto ad eliminare l'inconveniente.

Azione Preventiva - Per Azione Preventiva si intende ogni provvedimento attuato sulle metodologie di svolgimento e di controllo delle attività aziendali o sul Sistema Qualità e rivolto a:

- ridurre i rischi di potenziali inconvenienti;



Procedura Qualità
**Gestione non conformità e
azioni preventive e correttive**



23/05/2016

PQ 8.3.1

Revisione **01**

- eliminare carenze strutturali e organizzative che potrebbero influire sul Servizio.
- Inconvenienti, anomalie, ecc., ripetitivi
- Inconvenienti, anomalie, ecc., che si sono manifestati più di una volta, anche se con sintomi non identici, e che lasciano supporre cause comuni, oppure inconvenienti, anomalie, ecc., che pur non essendosi manifestati altre volte fanno supporre che vi sia il rischio che si ripetano altre volte.

Abbreviazioni

IO: Istruzione Operativa

SGQ: Sistema di Gestione per la Qualità

AC/AP: Azione Correttiva / Azione Preventiva

4. RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001:2008: Par. 8.5.2 e Par. 8.5.3
- Manuale Qualità: Par. 8.5.2 e par. 8.5.3
- I.O. 8.3.1.1 "Intervento su NC dei servizi erogati"

5. FORNITORI

- Tutto il personale

6. INPUT DEL PROCESSO

- Non conformità
- Osservazione

7. OUTPUT DEL PROCESSO

- Azione correttiva
- Azione preventiva

8. CLIENTI DEI SERVIZI

- Rappresentante della Direzione per la Qualità
- Responsabile Operativo della Qualità

9. FASI E ATTIVITA'

Le non conformità sono individuate dagli addetti dell'Azienda, durante la realizzazione dell'attività lavorativa o dai Clienti stessi, durante la normale erogazione del Servizio.

Si suddividono in:



Procedura Qualità Gestione non conformità e azioni preventive e correttive



23/05/2016

PQ 8.3.1

Revisione **01**

- Non conformità su servizi erogati, ovvero originate da:
 - guasti o difetti di materiali/componenti;
 - inadeguatezze dei processi e dei comportamenti, rispetto alle esigenze del servizio.
- Non conformità esterne, ovvero che si verificano su beni o servizi o prestazioni professionali acquistati da fornitori esterni e sono originate da:
 - non corrispondenza all'ordine di acquisto o alle specifiche tecniche;
 - non funzionalità;
 - danneggiamenti;
 - carenze nell'esecuzione della prestazione.
- Reclami dei Clienti.
- Non Conformità del Sistema Qualità.

9.1. Gestione delle non conformità

Non conformità su servizi

Le non conformità riguardanti l'erogazione dei servizi provocano l'intervento del Responsabile di funzione, secondo quanto stabilito nella I.O. 8.3.1.1 "Intervento su NC dei servizi erogati", che provvede alla riparazione dell'inconveniente e contestualmente registra sul Mod. 8.3.1.1 - "Gestione non-conformità e AC / AP" la non conformità con la relativa riparazione e, se ritenuto necessario, l'eventuale azione correttiva. Tale modello viene poi trasmesso al Responsabile Operativo della Qualità.

Se necessario il Responsabile di funzione stabilisce il blocco dell'erogazione del servizio fino alla completa riparazione, o segnala le limitate condizioni di funzionalità mediante opportune comunicazioni.

Non conformità esterne: materiali e servizi

Nel caso di anomalie riscontrate all'atto dell'arrivo in Azienda, su materiali acquistati, o su prestazioni oggetto di incarico, il Richiedente del prodotto/servizio interessato provvede a:

- identificare il materiale difettoso mediante segnalazione visiva, segregandolo in modo che non possa essere accidentalmente utilizzato, in attesa della definizione del problema;
- segnalare l'anomalia, in relazione all'acquisto di materiali, al Responsabile Operativo della Qualità, compilando ed inviando il Mod. 8.3.1.1 - "Gestione non-conformità e AC / AP".

Il Responsabile di funzione comunica al fornitore e concorda la riparazione della non conformità segnalata con, se ritenuto necessario, l'eventuale azione correttiva, inviandogli il Mod. 8.3.1.3 "Materiale o servizio non conforme".

Sarà cura del Responsabile Operativo della Qualità dare copia del Mod. 8.3.1.1 "Gestione non-conformità e AC/AP" al Responsabile Affari Generali per l'aggiornamento dell'Albo Fornitori.



Procedura Qualità Gestione non conformità e azioni preventive e correttive



23/05/2016

PQ 8.3.1

Revisione **01**

Copia dei moduli utilizzati per la non conformità viene archiviata a cura del Responsabile Operativo della Qualità.

Non conformità esterne: prestazioni professionali

Nel caso di anomalie su prestazioni professionali, riscontrate nell'erogazione del servizio, il Responsabile di funzione interessato segnala l'anomalia riscontrata con il Mod. 8.3.1.1 "Gestione non Conformità e AC/AP". Il Responsabile di funzione, informa il titolare della prestazione professionale e concorda con lui il trattamento della non conformità compilando il Mod. 8.3.1.1 "Gestione non-conformità e AC/AP".

Sarà cura del Responsabile Operativo della Qualità dare copia del Mod. 8.3.1.1 "Gestione non-conformità e AC/AP" al Responsabile Affari Generali per l'aggiornamento dell'Albo Fornitori.

Non conformità del Sistema Qualità

Le carenze e le anomalie del Sistema Qualità che si evidenziano nel corso delle attività operative o durante le Visite Ispettive nei vari settori della Società, sono considerate come non conformità.

Esse sono analizzate dal Responsabile Operativo della Qualità con il Responsabile di funzione interessato, dopo la loro registrazione sul modello Mod. 8.3.1.1 "Gestione non-conformità e AC / AP", sono sottoposte all'esame della Direzione per la definizione degli interventi correttivi.

9.2. Compilazione del modello di "gestione non conformità e azione correttiva/preventiva"

Se le non conformità descritte al paragrafo precedente sono gravi o ripetitive sono analizzate a cura dei Responsabili interessati congiuntamente al Responsabile Operativo della Qualità che compila e firma la prima parte del modello Mod. 8.3.1.1 "Gestione non-conformità e AC / AP" con i dati relativi a:

- tipo di non conformità con relativa descrizione;
- documenti su cui gli inconvenienti rilevati sono stati registrati;
- trattamento applicato per eliminare la non conformità.

In funzione delle caratteristiche della non conformità ripetitiva, e dei risultati dell'analisi sulle possibili cause che la generano, il Responsabile coinvolto e il Responsabile Operativo della Qualità definiscono l'Azione Correttiva avente lo scopo di eliminare la causa della non conformità stessa.

Dovrà essere mantenuto aggiornato dal Responsabile Operativo della Qualità, seguendo le regole dei documenti della Qualità, un registro delle richieste di AC/AP, Mod. 8.3.1.2 "Riepilogo delle richieste di AC / AP".

9.3. Accettazione in deroga

Eventuali accettazioni in deroga di materiali o prestazioni, non conformi alle specifiche, sono decise dal Responsabile di funzione competente: comunque non devono violare Norme e Prescrizioni riguardanti la sicurezza.



Procedura Qualità
**Gestione non conformità e
azioni preventive e correttive**



23/05/2016

PQ 8.3.1

Revisione **01**

10. RESPONSABILITÀ

Ciascun dipendente ha la responsabilità di segnalare attraverso il Mod. 8.3.1.1 eventuali non conformità individuate durante la realizzazione del suo lavoro.

Chiunque può segnalare l'opportunità di intraprendere Azioni Correttive/Preventive, laddove siano evidenti inconvenienti di qualsiasi natura, con presunto carattere di ripetitività, o si intuiscono possibili margini di miglioramento.

Il Responsabile di funzione interessato deve individuare ed attuare le soluzioni congiuntamente con il Responsabile Operativo della Qualità, al quale spetta la supervisione operativa. Nel caso di non conformità esterne il Responsabile interessato agisce in collaborazione con chi è Responsabile dell'approvvigionamento.

L'archiviazione dei moduli di richiesta di AC/AP e la rendicontazione mensile sono effettuate dal Responsabile Operativo della Qualità.

11. PARAMETRI DI CONTROLLO

I parametri di controllo sono funzionali a tenere sotto controllo il processo o i processi descritti nella presente procedura. Essi sono i seguenti:

- Tempestività nella gestione delle AC e AP
 - media dei tempi necessari a sviluppare una soluzione
- Verifica di conformità
 - n° dei reclami
 - n° delle non conformità

Responsabile della rilevazione e monitoraggio dei suddetti parametri è Il Responsabile Operativo della Qualità. Sarà sua cura analizzare e presentare alla Direzione tali parametri, con cadenza semestrale.

12. DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE E ARCHIVI DI RIFERIMENTO

A supporto della presente procedura sono utilizzati i moduli:

- Mod. 8.3.1.1 - Gestione non-conformità e AC / AP
- Mod. 8.3.1.2 - Riepilogo delle richieste di AC / AP
- Mod. 8.3.1.3 - Materiale o servizio non conforme

Dovrà essere mantenuto aggiornato dal Responsabile Operativo della Qualità, seguendo le regole dei documenti della Qualità, un archivio delle richieste di AC/AP.