

GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

1. SCOPO

La presente procedura illustra la sequenza di attività relativa alla gestione delle Non Conformità (NC) comunque rilevate, per quanto attiene a:

- NC relative alla efficacia e conformità del MOG (Modello Organizzativo Gestionale, ex lege 231/01)
- NC relative alla efficacia e conformità alla norma ISO 9001:2015 (eccetto le procedure specifiche di gestione del sistema)
- NC relative alla conformità e all'efficace attuazione del PTPC
- NC relative alle procedure specifiche di gestione del sistema

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le non conformità di prodotto, di servizio, di processo e di sistema rilevate dal Gruppo di Audit e/o dal personale dell'Azienda.

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità della rilevazione e del trattamento della non conformità, per quanto di propria competenza è, in generale, di tutto il personale dell'Azienda; lo stesso è anche responsabile della verifica degli esiti del trattamento, sotto la supervisione del Capo Ufficio/Responsabile. In particolare:

a) NC relative alla efficacia e conformità del MOG per tutte le procedure è:

Del Responsabile dell'Ufficio sotto la supervisione della Direzione e dell'Organismo di Vigilanza (per quanto attiene al D.Lgs 231/01).

b) NC relative alla efficacia e conformità alla norma ISO di riferimento (eccetto le procedure specifiche di sistema) è:

Del Responsabile dell'Ufficio sotto la supervisione della Direzione/Responsabile Gestione Qualità.

c) NC relative alla conformità ed efficace attuazione del PTPC è:

Del Responsabile dell'Ufficio sotto la supervisione della Direzione/Responsabile del PTPC

d) NC relative alle procedure specifiche del sistema è:

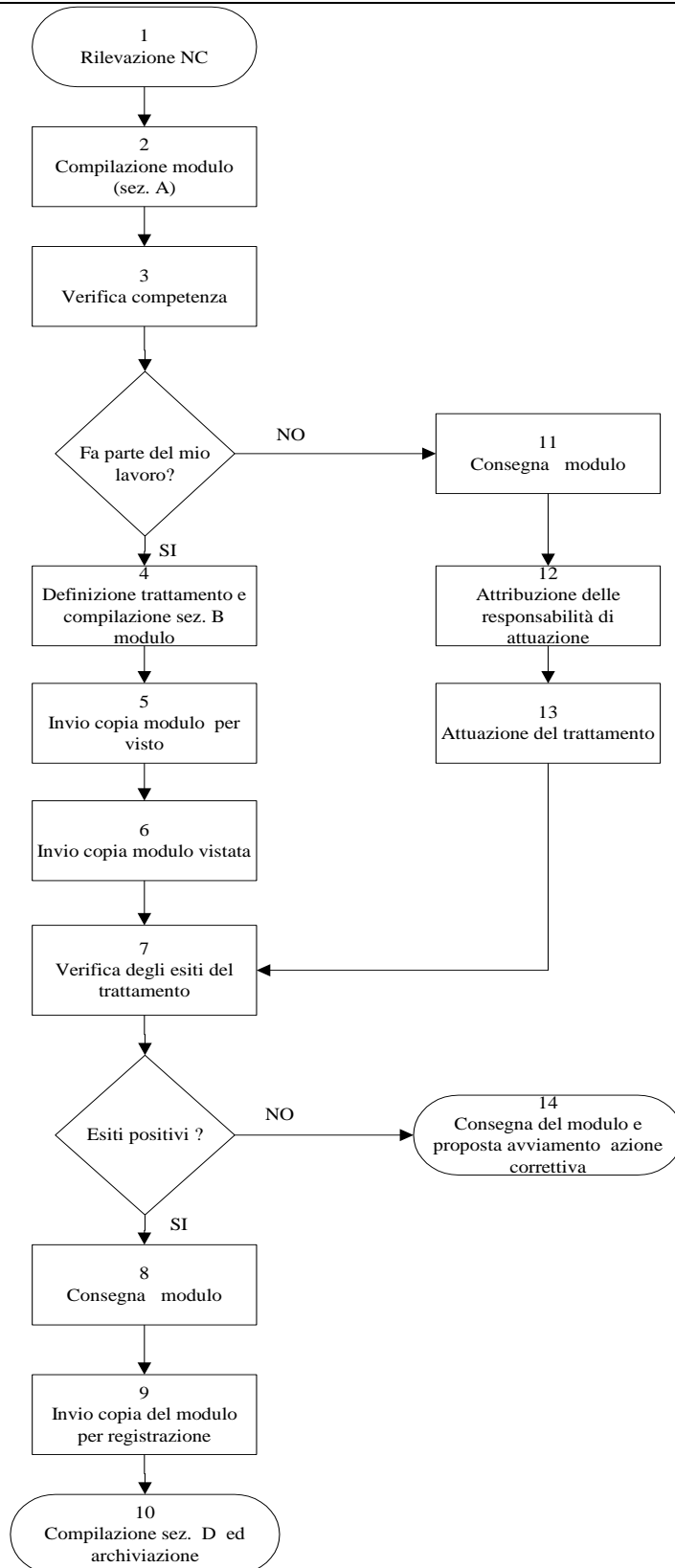
Del Responsabile Operativo Gestione Qualità, sotto la supervisione della Direzione/Responsabile Gestione Qualità.

La responsabilità della registrazione, dell'archiviazione e della successiva analisi delle non conformità è del Responsabile Gestione Qualità (RGQ).

4. ALLEGATI

- Mod. PG 10 – A Rilevazione non conformità

Il Direttore
dott. Alberto Pinto



Servizio: DIREZIONE GENERALE	Processo: Gestione non conformità	Responsabilità: RGQ e Responsabili Uffici
-------------------------------------	--	--

Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
----------	-----------------------	---------------	-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	----------	------------------------	------------------------

1	Rilevazione non conformità	Tutto il personale dell'Azienda	Gruppo di Audit Personale Azienda		NC	Procedure, Norme cogenti, Comunicaz. al Cliente, Carta dei servizi, Contratti	Identificaz. dello scostamento	Gruppo di Audit Direzione/ RGQ	
2	Compilazione modulo (sez. A)	Rilevatore			Mod. PG10-A "Rilevazione non conformità"		Mod. PG10-A compilato nella sez.A		Indicazione chiara della NC e delle sue cause
3	Verifica competenza	Rilevatore			Mod. PG10-A (sez. A)		Esito verifica		
4	Definizione trattamento	Rilevatore	Resp.Uff. o Resp. di processo		Mod. PG10-A (sez. B)		Compilazione sez. B mod .PG10-A		
5	Invio copia modulo per visto	Rilevatore			Mod. PG10-A compilato sez. A e B		Invio copia del mod. PG10-A	Direzione/ RGQ Resp.Ufficio o Resp. di processo	

Servizio: DIREZIONE GENERALE	Processo: Gestione non conformità	Responsabilità: RGQ e Responsabili Uffici
-------------------------------------	--	--

Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
----------	-----------------------	---------------	-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	----------	------------------------	------------------------

6	Invio copia modulo vistata	Rilevatore				Mod. PG10-A inviato	RGQ	
7	Verifica degli esiti del trattamento	Rilevatore			Mod. PG10-A	Compilazione sez. C mod. PG10-A		Ripristino conformità, eliminazione cause NC
8	Consegna modulo	Rilevatore			Mod. PG10-A compilato sez. A, B e C	Modulo consegnato	Resp.Ufficio o Resp. di processo	
9	Invio copia modulo per registrazione	Rilevatore			Mod. PG10-A compilato sez. A, B e C	Modulo inviato	RGQ	
10	Compilazione sez.D ed archiviazione	RGQ			Mod. PG10-A sez. D	Compilazione e archiviaz. mod. PG10-A		
11	Consegna modulo	Rilevatore			Mod. PG10-A compilato sez. A	Modulo consegnato	Resp.Ufficio o Resp. di processo	

Servizio: DIREZIONE GENERALE	Processo: Gestione non conformità	Responsabilità: RGQ e Responsabili Uffici
-------------------------------------	--	--

Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
----------	-----------------------	---------------	-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	----------	------------------------	------------------------

12	Attribuzione delle responsabilità	Resp.Ufficio o Resp. di processo			Mod. PG10-A compilato sez. A		Compilazione sez. B Mod. PG10-A	Responsabile trattamento	
13	Attuazione del trattamento	Responsabile attuazione					Comunicaz. trattamento effettuato	Rilevatore	
14	Consegna del modulo e proposta avviamento azioni correttive	Rilevatore			Mod. PG10-A compilato sez. A, B e C	Procedura PG-11 "Azioni correttive e preventive"	Consegna mod. PG10-A compilato	Resp.Ufficio o Resp. di processo/ RGQ	Attuazione AC, verifica efficacia