

Documento:

PROCEDURA INTERNA

Titolo:

NON-CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE

Numero:

AQ-04

Revisione N.	Data	Descrizione	Preparato	Approvato
REV. 0	10/07/19	Emissione originale	TGI	AD
REV. 1				
REV. 2				
REV. 3				
REV. 4				

NON-CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 0	AQ-04
	data 10/07/19	pag. 2 di 9

4.1 Scopo

La presente procedura descrive:

- le responsabilità e le modalità per identificare, analizzare, risolvere, documentare ed eliminare tempestivamente le non-conformità relative all'erogazione di servizi, prendere le decisioni per la destinazione del materiale non-conforme, intraprendere le misure per evitare l'uso involontario di prodotti non-conformi e risolvere i reclami dei Clienti.
- la prassi da adottare per intervenire alla radice sulle non conformità rilevate avviando le conseguenti azioni correttive.

4.2 Riferimenti

Manuale di Gestione Qualità: Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno, par. 8.4, Sez. 8.

Manuale di Gestione Qualità: Controllo degli output non conformi, par. 8.7, Sez. 8.

Manuale di Gestione Qualità: Non conformità e azioni correttive, par. 10.2 Sez. 10.

4.3 Definizioni

Non Conformità: si intende il non soddisfacimento di requisiti specificati ed in particolare lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche di qualità o di elementi del sistema. Nello specifico YOUCO intende come non conformità interne importanti (quelle che sono rilevate, risolte e analizzate) tutte quelle situazioni che possono creare problemi di impatto presso i Clienti (es.: errate comunicazioni, reclami, problemi relativi a trattamento acqua) e/o quelle che danno luogo ad un aumento spropositato dei costi interni.

Azione Correttiva: si intende un'azione intrapresa per eliminare le cause di non conformità o un difetto esistente o altre situazioni indesiderabili e per evitarne il ripetersi.

4.4 Campo di applicazione

La procedura si applica ogni volta che venga riscontrata una Non Conformità:

- sul materiale fornito dal cliente (ivi inclusi i locali messi a disposizione);
- sul materiale HW/SW controllato al ricevimento;
- nella erogazione di un servizio, nel rilascio di progetti presso il cliente;
- sui prodotti proprietari in utilizzo presso il cliente successivamente a tutte le attività di test, validazione e rilascio, oppure quando:
 - venga richiesta un'azione correttiva atta a rimuovere le cause di una non conformità;

NON-CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 0	AQ-04
	data 10/07/19	pag. 3 di 9

Nota Bene: Non Conformità emerse durante il normale lavoro di sviluppo dei prodotti proprietari (Software) e corrette immediatamente, oppure prima della fase di rilascio del prodotto non sono da considerare tali; si tratta infatti di normale lavoro di sviluppo che porta alla implementazione del prodotto finale.

Le azioni correttive vengono inoltre applicate quando si è in presenza di:

- non conformità effettive nei processi aziendali;
- si ripetono frequenti reclami da parte dei Clienti;
- non conformità sul sistema di qualità, riscontrate durante gli audit (sia interni sia esterni); tali non conformità consistono in divergenze tra la pratica di un'attività e le Procedure Interne o le Istruzioni Operative, oppure tra attività e requisiti qualitativi.

4.5 Responsabilità

È responsabilità di:

TGI:

- analizzare le cause di non conformità;
- risolvere le non-conformità;
- decidere le eventuali deroghe;
- proporre, concordare, programmare con i responsabili le azioni correttive;
- verificare che la messa in atto e i risultati delle azioni correttive rispettino i livelli di qualità prefissati;
- verificare la corretta attuazione, nei tempi previsti, delle azioni correttive concordate;
- registrare ed archiviare le richieste di azioni correttive;
- assicurare il mantenimento di una adeguata documentazione delle già menzionate attività.

Tutte le funzioni aziendali

- rilevare le non-conformità nella parte di loro competenza e suggerire le azioni correttive adeguate.

Ogni persona dell'organizzazione che si trova in una situazione che, di fatto, non è rispondente alle prescrizioni o alle specifiche di riferimento e non riesce a risolverla con interventi di routine oppure che rileva una non conformità in aree estranee alla propria, ha il dovere di identificarla e segnalarla.

È responsabilità dei diversi enti aziendali proporre a **TGI** azioni correttive di propria competenza e curarne la realizzazione.

NON-CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 0	AQ-04
	data 10/07/19	pag. 4 di 9

4.6 Identificazione dei servizi/materiali non conformi

Le non conformità possono essere:

A) Non conformità “interne”: sono ritenute tali i difetti o le anomalie riferibili a criticità che insorgono durante i processi di erogazione dei servizi e le attività ad essi collegati (es.: installazione presso clienti, prodotti proprietari successivamente al rilascio al cliente).

La loro rilevazione avviene in modo diretto, al momento della loro manifestazione. Chi la rileva, se si tratta di una non conformità importante, la segnala a **TGI** tramite modulo Non Conformità/Azioni Correttive, Mod.01.04.

TGI deciderà il tipo di intervento di risoluzione.

B) Non conformità “esterne”: sono ritenute tali i difetti o le anomalie riferibili a prodotti e/o servizi acquistati presso Fornitori, oppure possono essere difetti o anomalie che emergono a fronte di verifiche o controlli fatti sulle prescrizioni dei servizi incluse nei documenti contrattuali. Chi rileva la non conformità provvede a compilare il modulo Non Conformità/Azioni Correttive, Mod.01.04 e ad inviarlo a **TGI**.

C) Non conformità dovute al mancato raggiungimento di obiettivi della qualità: sono rilevate, analizzate e risolte da **TGI**.

Nel caso di materiale (es.: attrezzature, materiale di marketing) chi identifica anomalie o difetti deve:

- porre sui prodotti l'apposito cartello di identificazione “Materiale NON IDONEO”;
- allontanare i prodotti dalle zone di utilizzo;
- segregarli in apposite aree (quando possibile), per evitare che vengano confusi con quelli conformi e/o vengano involontariamente usati;
- compilare il modulo Non Conformità/Azioni Correttive, Mod.01.04 nella parte “descrizione della non conformità”.

4.7 Modalità Operative

L'implementazione di azioni correttive che provengono da non-conformità conclamate richiede la creazione di un ambiente favorevole nei vari settori Aziendali. Ogni membro dell'organizzazione deve essere a conoscenza degli obiettivi di Qualità che si intendono raggiungere e deve partecipare al raggiungimento degli stessi.

Diventa quindi fondamentale la condivisione di valori, attitudini e comportamenti improntati al soddisfacimento degli obiettivi di qualità interni ed esterni, al miglioramento come parte integrante del lavoro svolto, alla collaborazione e comunicazione tra le diverse funzioni aziendali, al lavoro di gruppo, al rispetto del singolo ed alla valorizzazione delle sue capacità ed esperienze.

L'attribuzione della responsabilità del controllo allo specifico operatore (che esegue l'attività in una specifica fase di produzione o di erogazione del servizio e qualificata come punto critico di controllo) consente di individuare il promotore e l'esecutore dei provvedimenti correttivi, che dovranno essere adottati ogni qualvolta il controllo evidenzia il superamento dei limiti critici stabiliti.

4.7.1 Richiesta di Azioni Correttive

NON-CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 0	AQ-04
	data 10/07/19	pag. 5 di 9

Il processo dell'azione correttiva inizia con l'identificazione delle non conformità.

Il processo prosegue con la ricerca delle cause che possono essere:

- cause che hanno condotto alla realizzazione di un prodotto o servizio non conforme;
- criticità ed inefficienze riscontrate nei processi di realizzazione dei servizi;
- carenze organizzative e metodologiche del Sistema Integrato.

Quando si tratta di azioni correttive mirate a rimuovere non conformità interne, il processo è gestito da **TGI**, che, con la collaborazione dei vari **Responsabili**, deve identificare le non conformità e esaminarle allo scopo di valutare la loro rilevanza su aspetti quali i costi, le prestazioni, la qualità e la soddisfazione del Cliente.

Deve quindi fare una ricerca delle possibili cause sul processo, sulle modalità operative, sul servizio, sui documenti, sulle registrazioni della qualità, sui reclami allo scopo d'identificare le variabili significative che influenzano la capacità del processo e che richiedono delle azioni correttive.

TGI, sulla base della rilevazione di non-conformità riportata sul modulo Non Conformità/Azioni Correttive, Mod.01.04, e quando, per esempio:

- * rileva l'insorgenza di situazioni negative per la Qualità del Servizio
- * individua aree di inefficienza, a seguito di Audit Interni
- * si è di fronte a reclami ripetitivi dei Clienti
- * si sono esaminati i rapporti degli audit, effettuati da enti esterni all'azienda

deve formulare una Richiesta di Azione Correttiva completando il modulo Non Conformità/Azioni Correttive, Mod.01.04

I Mod.01.04 devono riportare chiaramente tutte le non conformità e la maggior quantità di informazioni (al fine di individuare le cause che le hanno generate).

Esaminando i materiali, i processi e tutte le operazioni eseguite si possono programmare le relative azioni correttive contribuendo così all'adeguatezza e all'efficacia del Sistema di Gestione Integrato (in tal modo si possono anche favorire l'eliminazione di inefficienze e/o costi non necessari).

NON-CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 0	AQ-04
	data 10/07/19	pag. 6 di 9

Tale attività di analisi e programmazione è fatta da **TGI** con la collaborazione di tutti gli enti aziendali.

4.7.2 Attuazione delle Azioni Correttive

Le azioni correttive da adottare devono essere definite da **TGI** in accordo con le funzioni interessate, valutando:

- soddisfazione del Cliente,
- requisiti qualitativi,
- rispetto delle regolamentazioni,
- frequenza dell'anomalia.

Quando **TGI** individua la necessità di un'azione correttiva (definita sulla base dei risultati dell'analisi effettuata e impostata in modo da evitare il ripetersi dello stesso problema) deve far pervenire ai responsabili degli enti aziendali interessati il modulo Non Conformità/Azioni Correttive, Mod.01.04.

Se l'Azione Correttiva è all'interno della YOUCO, chi la riceve, dopo averla esaminata, deve stabilire in collaborazione con **TGI** i tempi e le modalità di realizzazione, firmandola per accettazione.

In caso di necessità, l'interessato all'attuazione dell'azione correttiva può concordare con **TGI** una riprogrammazione delle scadenze temporali.

L'interessato, dopo la realizzazione dell'azione correttiva, ha il compito di raccogliere l'eventuale documentazione comprovante l'implementazione delle azioni intraprese e consegnarla a **TGI** che ne verifica l'accettabilità e l'efficacia riportando dietro il modulo Non Conformità/Azioni Correttive, Mod.01.04, cosa e come è stata rilevata l'efficacia ed allegando ad esso eventuali documenti.

In caso di esito positivo, **TGI** registra l'avvenuta realizzazione firmando il modulo Non Conformità/Azioni Correttive, Mod.01.04, per chiusura dell'azione.

Se, dopo la realizzazione dell'azione correttiva, i risultati indesiderati persistono, sarà necessario eseguire un'analisi più approfondita per ridefinire la relazione causa ed effetto ed emettere una nuova RNC/RAC.

Le modifiche permanenti a seguito di azioni correttive possono dare origine all'aggiornamento dei documenti (es.: manuale, procedure, istruzioni operative)

4.7.4 Sorveglianza sulle Azioni Correttive

Alla scadenza dei tempi stabiliti **TGI** verifica, mediante riscontro di evidenze oggettive, la corretta attuazione dell'azione preventiva.

Eseguita la verifica, **TGI** chiude la Richiesta di Azione Correttiva.

NON-CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 0	AQ-04
	data 10/07/19	pag. 7 di 9

Questa deve essere documentata dalla firma di **TGI**, per chiusura della RAC, solo a questo punto vengono archiviate presso **TGI**.

Nel caso di azioni correttive richieste dal Cliente, **TGI** provvede a comunicarne la chiusura al Cliente, facendogli pervenire la relativa documentazione.

Nell'eventualità in cui, alla scadenza concordata, l'azione correttiva non sia stata implementata, o non abbia dato esito positivo, ne viene informato **AD**, che decide in merito.

Annualmente **TGI** deve sottoporre all'esame di **TGI** le azioni correttive intraprese mediante il Mod.02.04, Registro Reclami, NC, AC.

R.G.Q. tiene un archivio ordinato dei dati relativi a problematiche, cause, soluzioni e risultati, al fine di favorire la prevenzione e la risoluzione di problemi analoghi e per rendere possibile un'analisi e una tempestiva individuazione degli andamenti e delle aree che richiedono maggior attenzione.

4.7.5 Azioni correttive sui Fornitori

Le azioni nei confronti dei Fornitori nascono dalle variazioni delle prestazioni rilevabili dai dati di accettazione, di verifiche quantitative, di controllo dei prezzi e puntualità; dagli eventuali rapporti di audit effettuati presso gli stessi; dai rapporti di non conformità derivanti dai riscontri nei settori interni dell'azienda e giudicati di origine addebitabile al Fornitore.

Le azioni sui Fornitori riguardano prevalentemente:

- la rispondenza dei servizi forniti alle specifiche qualitative;
- la gestione corretta delle corrispondenze fra la quantità consegnata e quella riportata sui documenti di trasporto
- rispetto dei tempi di consegna

L'azione correttiva può tradursi in: modifica dei capitolati di acquisto e/o delle relative specifiche tecniche; modifica degli imballi; richiami al Fornitore; sensibilizzazione al Sistema di Qualità; declassamento o eliminazione del Fornitore.

Ai Fornitori compete la responsabilità dell'attuazione delle azioni correttive a loro carico, mentre **TGI** ne deve verificare l'efficacia.

4.8 Documentazione del trattamento e gestione delle non conformità e azioni correttive

In presenza di non-conformità, e successive azioni correttive, occorre redigere il modulo Non Conformità/Azioni Correttive, Mod.01.04, quando si tratta di non-conformità relative ad attività e/o a materiali e/o attrezzature.

NON-CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 0	AQ-04
	data 10/07/19	pag. 8 di 9

TGI raccoglie e gestisce tutti i moduli Non Conformità/Azioni Correttive dopo averli numerati progressivamente. Essi saranno riportati sul registro, Mod.02.04.

Tenendo conto di tutti i rapporti di non conformità/richieste di azioni correttive, **TGI**, con l'eventuale collaborazione dei vari **Responsabili**, analizza, interpreta, elabora le non conformità, per scoprire le cause delle stesse.

4.9 Reclami dei Clienti

I reclami dei clienti vengono solitamente raccolti dall'Account Manager responsabile del cliente, dal personale tecnico che opera presso il cliente o attraverso segnalazione diretta del cliente effettuata mediante l'apertura di una segnalazione sul sistema di gestione dei problemi.

L'Account Manager o chi riceve la segnalazione del cliente provvede a registrarla sul Mod.01.04, Non Conformità/Azioni Correttive.

Tutti i reclami vengono analizzati dall'Account Manager, da **TGI** e dalla **DIR** di pertinenza del reclamo segnalato allo scopo di individuare la causa e decidere circa le azioni correttive da mettere in atto per l'eliminazione.

In tal caso possono anche essere decise opportune azioni correttive che verranno registrate e gestite secondo quanto previsto dalla presente procedura.

Tuttavia, se i reclami di cui sopra non sono dovuti a carenze aziendali, ovvero sono stati erroneamente imputati, non vengono adottate Azioni Correttive, ma viene fatto solo un commento e registrato sul Mod.01.04.

La comunicazione dell'esito del reclamo al cliente che ha reclamato viene effettuata tramite invio relazione Mod. 03.04 "Rapporto Reclamo Cliente".

4.9.4 Deroga

La deroga ha per oggetto una variante alla prescrizione che può comportare pregiudizio dei requisiti di qualità richiesti.

Essa può essere attivata nei seguenti casi:

- * stati di non-conformità già manifestati;
- * particolari situazioni di erogazione del servizio.

La deroga è decisa da **TGI**, dopo avere eventualmente consultato **A.D.** e/o **DIR** di riferimento. L'autorizzazione alla deroga è registrata sul Mod.01.04 su cui saranno riportate le caratteristiche interessate.

4.9.5 Analisi periodiche delle non conformità/azioni correttive

TGI identificherà, numererà e gestirà tutti Mod. 01.04. Essi saranno riportati su di un apposito registro Mod.02.04, Registro Reclami -NC -Anomalie -RAC.

NON-CONFORMITA' E AZIONI CORRETTIVE	Rev. 0	AQ-04
	data 10/07/19	pag. 9 di 9

Per valutare il livello della qualità dei servizi erogati, evitare tendenze negative e perseguire possibili miglioramenti, **TGI** ha il compito di esaminare periodicamente (almeno una volta all'anno) la documentazione di registrazione di reclami, anomalie e RNC/RAC.

Le non conformità possono essere rilevate da:

- analisi statistiche dell'andamento dei servizi, risultati dall'elaborazione dei dati della qualità;
- risultati degli Audit Interni;
- reclami del Cliente;
- risultati di indagini conoscitive relative al grado di soddisfazione del cliente e concernenti gli elementi di base e le specifiche del servizio/prodotto, nonché le modalità di erogazione;
- segnalazione e suggerimenti dei Clienti o del personale;
- rapporti di non conformità/Richieste Azioni Correttive.

I risultati del suddetto esame saranno presentati (verbalmente o scritti) da **TGI** alla Direzione, per eventuali azioni correttive o preventive da intraprendere in sede di Riesame del Sistema di Gestione Integrata e di definizione degli Obiettivi della Qualità e della Sicurezza delle Informazioni.

Il riepilogo delle non conformità/azioni correttive e l'eventuale resoconto di **TGI** saranno utilizzati nell'esame del S.G.I. nella riunione annuale indetta da **AD** a tale scopo.

04.10 Allegati

Non Conformità/Richiesta di Azione Correttiva	Mod.01.04
Registro Reclami -NC anomalie RAC	Mod.02.04
Rapporto Reclamo Cliente	Mod.03.04

04.11 Archiviazione

I suddetti documenti sono archiviati presso l'archivio di **TGI** in raccoglitori identificati con targhetta indicante "NON CONFORMITA'/AZIONI CORRETTIVE". Sono archiviati per 2 anni.