P.O. TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITA', AZIONI CORRETTIVE ED AZIONI PREVENTIVE

§ SCOPO

1 Scopo di questa procedura è la definizione dei criteri e delle modalità di riscontro, di segnalazione e di risoluzione delle non conformità.

§ INDIVIDUAZIONE DEI PRODOTTI NON CONFORMI

1 In generale qualunque Ente può individuare delle non conformità.

2 Le non conformità rilevate devono essere registrate o comunque segnalarle al Responsabile di Funzione, per l'immediata registrazione come fatto operativo e gestionale.

3 Nell'ambito delle attività svolte dalla Zingali le non conformità possono essere suddivise in tre tipologie:

a. non conformità di prodotti o servizi ricevuti dai fornitori;
b. non conformità dei servizi forniti dall'Azienda ai Clienti;
c. non conformità del Sistema Qualità.

§ PRODOTTI NON CONFORMI IN ACCETTAZIONE

1 Le caratteristiche e l'esigua quantità dei prodotti approvvigionati non richiedono particolari procedure relative a segregazione ed identificazione.

2 I prodotti non conformi ricevuti dai Fornitori seguono le prescrizioni relative all'approvvigionamento.

3 E' diretta responsabilità di AC individuare i prodotti non conformi, respingere questi stessi in fase di accettazione e, nel caso dell'impossibilità di un'efficace verifica in accettazione legata alla natura stessa del prodotto, qualora la non conformità fosse rilevata nell'arco del processo relativo al suo uso, segnalare immediatamente le difettosità al fornitore.

4 In caso di impossibilità di scarto, per necessità produttive, di tutto il lotto ricevuto, se è possibile si può effettuare una selezione per recuperare gli eventuali prodotti accettabili.

§ SERVIZI NON CONFORMI IN ACCETTAZIONE

1 Tutti i servizi approvvigionati alla Zingali rientrano nell'ambito della Gestione Operativa; pertanto sono trattati in questo stesso ambito secondo il naturale svolgimento del processo.

2 Se il servizio fornito non risulta conforme, l'ufficio operativo ne tiene registrazione.

3 Le funzioni responsabili in ambito operativo se questo deve essere richiesto nuovamente al fornitore o se è possibile, in via eccezionale, accettarlo in deroga.

4 In questo caso vengono seguite tutte le prescrizioni relative emettendo nei confronti del fornitore, una pratica interna con causale "Non Conformità" sulla quale saranno riportate le decisioni prese.

5 Maggiori dettagli sono descritti nel successivo paragrafo.

§ SERVIZI NON CONFORMI IN EROGAZIONE

1 Le non conformità si possono rilevare in tre diversi momenti del processo:

a. al ricevimento della merce da parte del Cliente;
b. durante lo svolgimento della attività;
c. alla consegna della merce al Destinatario.

1 La rilevazione della non conformità si verifica in ambito Operativo, nel corso dello svolgimento delle normali attività di verifica.

2 Se la segnalazione di non conformità viene fatta dal Cliente o dal Destinatario, gli operatori dell'ufficio operativo addetti al servizio clienti ne tengono registrazione, nell'ambito della gestione delle pratiche.

3 Il trattamento dei servizi non conformi viene gestito in ambito Operativo dandone informazione, nei casi in cui le decisioni dovessero esulare il grado di responsabilita dei singoli operatori, ai responsabili dell'area Operativa.

4 Qualora la non conformità dovesse compromettere i rapporti della Zingali con il cliente, o ne fosse valutàta l'onerosità in termini economici di immagine o di lavoro, la direzione, può disporre una visita presso il Cliente o il Destinatario per esaminare la non conformità e verificarne la fondatezza.

5 In tutti i casi di rilevazione di non conformità, viene emessa una pratica interna con causale "Non Conformità" sulla quale saranno riportate le decisioni prese.

6 Le Pratiche di Non Conformità, per le quali il Sistema Gestionale provvede alla corretta identificazione, di cui la sola descrizione viene curata dall'operatore, vengono verificate e trattate statisticamente dal Responsabile per la Gestione della Qualità per dar luogo alle opportune misurazioni ed ai relativi indicatori.

7 In funzione della criticità delle non conformità, in termini di incedenza e ricorsività agli effetti della qualità del servizio, il Responsabile per la Gestione della Qualità avvierà gli interventi per l'implementazione del trattamento risolutivo e di conseguenza proporrà a LR le eventuali Azioni Correttive (vedi Punto 5) per eliminare le cause che hanno determinato gli eventi non conformi.

§ NON CONFORMITÀ DEL SISTEMA QUALITÀ

1 Le Non conformità di sistema, in genere, vengono rilevate nel corso delle attività di Auditing.

2 Le non conformità del Sistema Qualità devono sempre dare luogo da una Azione Correttiva, che dovrà essere individuata da AQ ed approvata da LR.

§ AZIONI CORRETTIVE

1 Le azioni Correttive vengono intraprese in seguito a:

a. Misurazioni relative alla regitrazioni delle Pratiche di Non Conformità
b. Valutazioni relative alla gravità di particolari eventi critici

2 L'Azione Correttiva è in pratica la correzione o eliminazione delle cause che hanno determinato una non conformità.

3 Qualsiasi Ente dell'Azienda può richiedere una Azione Correttiva specificando:

a. La natura della constatazione.
b. L'area ed il segmento di processo ninteressato
c. La chiara identificazioe, in forma descrittiva, degli elementi determinanti la necessità di un'azione correttiva.
d. La data di registrazione della richiesta di azione correttiva

4 In tutti i casi la accettazione o meno della Azione Correttiva proposta spetta a LR, il quale può avvalersi, se necessario, della collaborazione di altre Funzioni.

5 Una volta approvata l'Azione Correttiva, LR definisce l'incaricato per l'attuazione e fissa una scadenza.

6 RGQ ha la responsabilità di esaminare e verificare l'efficacia della Azione Correttiva attuata e di documentarne la verifica.

7 È opportuno che gli interventi che si ritiene di dover intraprendere non si basino solo sullo stato di necessità momentaneo, ma agiscano sul sistema, sul metodo e sui mezzi di produzione, per evitare che la non conformità si ripresenti.

8 Nell'area dove si è verificata la non conformità e dove è stata attuata l'Azione Correttiva, per un certo periodo RGQ deve intensificare i controlli, per avere la certezza del ripristino della normalità e la verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa.

§ AZIONI PREVENTIVE

1 Le Azioni Preventive possono essere richieste anch'esse da qualsiasi Ente dell'Azienda seguendo le stesse modalità utilizzate per le azioni correttive.

2 Le Azioni Preventive vengono richieste ogni qual volta si supponga, in base all'andamento produttivo, che si possano verificare delle non conformità o problemi inerenti la Sicurezza.

3 Nel caso di problemi inerenti la Sicurezza, gli interventi devono essere stabiliti da LR, che per la loro attuazione incaricherà la funzione più idonea.

4 RGQ ha la responsabilità di esaminare e verificare l'efficacia della Azione Preventiva attuata e di documentarne la verifica.