

	titolo documento	Edizione	Revisione	codice	Pagina
	Procedura di gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive	1	0	PGQ 8.3	1/4

CONTENUTO

- 1.0 Scopo e campo di applicazione
- 2.0 Responsabilità
- 3.0 Modalità operative
 - 3.1 Sistema di gestione delle non conformità
 - 3.2 Reclami del Cliente
 - 3.3 Studio delle cause delle NC, ricerca e applicazione delle AC
- 4.0 Azioni Preventive
- 5.0 Documentazione di riferimento

1	0	28/10/03	Prima Emissione		
Edizione	Revisione	Data	Motivo	Redazione	Approvazione

	titolo documento	Edizione	Revisione	codice	Pagina
	Procedura di gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive	1	0	PGQ 8.3	2/4

1.0 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le responsabilità e le modalità per la risoluzione delle Non Conformità riscontrate nelle nostre attività e dare le istruzioni per la ricerca e applicazione delle azioni correttive per eliminarne le cause.

Descrivere le regole di comportamento per la gestione dei reclami presentati dal Cliente.

Definire i metodi di studio e applicazione delle azioni preventive, per migliorare continuamente la qualità dei nostri servizi e la nostra organizzazione.

2.0 Sigle

NC: Non Conformità; qualsiasi fatto o azione che non sia conforme a quanto stabilito

AC: Azione correttiva; azione necessaria a eliminare le cause che hanno generato una non conformità, per evitare che si ripeta.

AP: Azione Preventiva; azione che tutti possono proporre per apportare miglioramenti (sia di processi che di prodotti/servizi) anche se non si è in presenza di una NC.

DG: Direzione Generale

COM: Commerciale

ACQ: Acquisti

UT: Ufficio Tecnico

AMM: Amministrazione

CQ: Controllo qualità

3.0 RESPONSABILITA'

Qualsiasi dipendente della Xxxxxx è responsabile di segnalare le non conformità ed i reclami del Cliente (non solo gli errori, ma dobbiamo essere attentissimi anche a percepire segni di scontento da parte del Cliente).

COM/ACQ/UT e AMM devono studiare la risoluzione immediata delle NC e dei reclami, ognuno per le proprie competenze, con il coordinamento di AQ.

COM è responsabile di curare l'immagine dell'azienda, provvedendo alla sollecita risoluzione dei reclami del Cliente, chiamando a collaborare tutta la struttura per riconquistare la fiducia del Cliente. Il Responsabile di COM deve sempre ricontattare il Cliente per comunicargli i risultati e cercare di ridurre gli effetti negativi del reclamo

AQ è responsabile di coordinare le azioni di risoluzione, in aiuto di chi è incaricato di porre rimedio al fatto, o prodotto, non conforme e di verificarne la risoluzione efficace.

AQ deve promuovere la ricerca delle cause che hanno generato la Non Conformità e concordare con i responsabili interessati le Azioni Correttive, per evitare che la NC si ripeta in futuro; AQ deve seguire l'esecuzione delle Azioni Correttive e verificarne la chiusura.

Similmente AQ è responsabile di seguire lo studio e implementazione delle AP.

AQ è responsabile di preparare, a fine anno, il rapporto sulla situazione delle NC e delle AC, al momento del riesame da parte della Direzione.

	titolo documento	Edizione	Revisione	codice	Pagina
	Procedura di gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive	1	0	PGQ 8.3	3/4

4.0 MODALITA' OPERATIVE

4.1. SISTEMA DI GESTIONE DELLA RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Dobbiamo imparare dai nostri errori

Non è detto che gli errori che commettiamo siano dovuti alla “colpa” di qualcuno: spesso il problema sta proprio nella nostra non buona organizzazione, pertanto tutti noi dobbiamo essere impegnati a scoprire quali sono i punti dell’organizzazione che dobbiamo migliorare.

Se c’impegniamo a mettere per iscritto gli errori avremo l’opportunità di studiare attentamente il da farsi e non agire di impulso.

Di solito gli errori possiamo farli **noi** o i **nostri fornitori**.

Poi dobbiamo constatare che se l’errore lo scopriamo noi, possiamo metterci rimedio e il problema lo possiamo studiare noi con la dovuta calma, ma **se l’errore lo scopre il Cliente**, allora abbiamo fatto un danno **che può portare alla perdita del Cliente stesso**

Pertanto:

Se l’errore si riscontra nella fornitura di prodotti, chi riscontra la NC (ad esempio CQ, ma anche un operatore di produzione), deve immediatamente emettere il rapporto di non conformità su modulo **M 8.3-a** (se è un operatore, deve avvisare il proprio capo reparto), avvisare del problema ACQ e chiamare AQ per il coordinamento.

AQ deve immediatamente bloccare il materiale non conforme e segregarlo, come descritto al paragrafo che segue.

ACQ deve:

1. concordare le modalità di resa al fornitore il materiale non conforme e seguire tutta la pratica amministrativa economica di reso/sostituzione;
2. accettare lo stesso il materiale non conforme, se ugualmente utilizzabile, previo accordo con il Fornitore sugli addebiti (sempre accordi scritti).

ACQ deve prendere nota di questi errori dei fornitori, **nell’elenco fornitori** (*spazio apposito sul gestionale*), per poter discuterne con DG, a fine anno, (o anche immediatamente, nei casi gravi), per prendere provvedimenti verso il fornitore, come richiami scritti, oppure eliminare il fornitore se non dà prova di essere capace di assicurare un servizio e dei prodotti di qualità.

Se i problemi si riscontrano nell’operare quotidiano:

Ogni dipendente che riscontri delle non conformità sulle macchine ed attrezzature che utilizza, deve subito dirlo al proprio responsabile e, assieme devono compilare il modulo **M 8.3-a**, nel quale, oltre a spiegare bene cosa è accaduto, è bene scrivere nell’apposita casella, **anche le cause che hanno generato la non conformità: il modulo va consegnato ad AQ.**

Se l’errore si riscontra nella applicazione delle procedure del SGQ aziendale (errori dovuti alla non esecuzione di fasi previste, o di comunicazione di dati, o comunque comportamenti diversi da quanto previsto e concordato nelle procedure), allora chi compila il modulo **M8.3-a** deve segnalare il fatto e dire perché l’applicazione non è stata fatta (denunciando ad esempio la difficoltà di applicare quella procedura e magari proporre modifiche). **Il modulo va consegnato ad AQ**

	titolo documento	Edizione	Revisione	codice	Pagina
	Procedura di gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive	1	0	PGQ 8.3	4/4

4.2 GESTIONE DEI MATERIALI NON CONFORMI

I materiali rinvenuti non conformi devono essere immediatamente segregati in aree individuate in ogni reparto e/o individuati con un cartellino rosso (con scritto non toccare Materiale non conforme, rif. Ordine fornitore n°....., o Ordine Cliente n°.....) per evitare che possano essere utilizzati, continuando i danni creati dalla non conformità.

I materiali così individuati e messi in queste aree **non devono essere toccati per nessuna ragione** senza il permesso di AQ.

A questi materiali deve essere anche allegata una copia del modulo **M8.3-a** per conoscere le cause del fermo e segregazione: AQ è responsabile di sorvegliare che questa disposizione venga seguita e di dare il benessere alla rimozione del prodotto, sia per il suo riutilizzo sia per la sua eliminazione fisica.

4.3 RECLAMI DEL CLIENTE

Abbiamo affermato che:

il reclamo è il caso più grave di non conformità, perché si rischia la perdita del Cliente
anche per casi che possono sembrare (a noi) delle sciocchezze.

Pertanto dobbiamo trattare le **chiamate telefoniche dei Clienti** che si lamentano, **o i rilievi che il Cliente fa ai nostri operatori sul posto**, con la massima attenzione:

DG/COM/AQ devono raccogliere eventuali rilievi, notifiche di reclami del Cliente che giungono in azienda telefonicamente o in forma scritta, registrando subito la telefonata o la e-mail nel modulo **M8.3-a**.

Anche eventuali contestazioni dirette fatte dal Cliente (o da un suo dipendente) **al nostro personale operativo sul posto** devono essere riportate immediatamente al proprio superiore o, in sua assenza, alla sede (anche telefonicamente).

Il reclamo va sempre e immediatamente riferito alla Direzione e a COM, i quali devono:

- decidere le azioni di risoluzione immediata del reclamo,
- designare il responsabile della risoluzione,
- organizzare l'intervento
- richiamare il Cliente per metterlo immediatamente al corrente delle azioni che intendiamo fare, in modo che il Cliente sappia che stiamo facendo il nostro massimo per recuperare la sua insoddisfazione.

DG deve quindi sempre ri-contattare il Cliente, dopo la chiusura positiva del reclamo, anche per comunicare le azioni correttive che abbiamo messo in atto, per fargli intendere che abbiamo preso in seria considerazione i suoi suggerimenti e che noi li riteniamo una preziosa collaborazione.

Il modulo **M8.3-a** va tenuto a disposizione in bianco su tutte le scrivane di sede per essere compilato da tutti.

La gestione del reclamo è quindi identica a quella della NC interna, con relativa AC.

Quando il modulo è completato va consegnato ad AQ per essere archiviato, non appena i reclami segnalati sono stati tutti risolti.

Trimestralmente, DG ed AQ indicano una riunione con COM per analizzare i reclami del periodo e per proporre eventuali azioni correttive ulteriori.

	titolo documento	Edizione	Revisione	codice	Pagina
	Procedura di gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive	1	0	PGQ 8.3	5/4

4.4. STUDIO DELLE CAUSE DELLE NC RICERCA E APPLICAZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE

Riprendiamo il concetto di Azione Correttiva (AC): deve essere chiaro che se ci limitiamo a risolvere la non conformità, tutto quello che abbiamo detto finora non serve a nulla!

Quello che ci interessa è fare qualcosa perché gli errori non si ripetano

Ogni non conformità ha sempre una causa e quindi, devono essere messe in atto delle **azioni di correzione (AC) per evitare la loro ripetizione in futuro.**

A tale scopo chi emette la risoluzione della non conformità deve barrare la casella «Proposta di azione correttiva», utilizzando per questo la parte seconda del modulo **M 8.3-a**, nel quale si deve registrare sia le cose da fare, sia le istruzioni per eventuali controlli, per valutare la bontà dell'intervento correttivo. Dopo di ciò si pone la firma, oltre a quella del proprio responsabile e lo si consegna ad AQ.

AQ, (assieme a DG per i casi che prevedano costi significativi¹) valuta la proposta di azione correttiva e autorizza tale proposta apponendo la propria firma.

Se ritenuto necessario da DG, si può indire una riunione con i responsabili (COM /ACQ /UT/PRO/LOG), per analizzare lo stato di NC particolarmente gravi e sorvegliare la situazione delle AC e decidere eventuali altre azioni di miglioramento.

Nella stessa riunione AQ illustra lo stato di avanzamento delle azioni in corso e la valutazione dell'efficacia di quelle già chiuse

Il riesame annuale del Sistema di Gestione per la Qualità, da parte della Direzione, dedica particolare attenzione a questa fondamentale attività di gestione, essendo questo il modo più importante di gestire sistematicamente il miglioramento.

A conclusione di un'azione correttiva AQ deve sincerarsi della positiva conclusione, analizzare con i responsabili l'efficacia e proporre eventuali AC aggiuntive, se detti risultati non fossero soddisfacenti. AQ deve registrare la conclusione sul M 8.3-a firmando l'apposita casella (quarta sezione del modulo)

5 AZIONI PREVENTIVE (AP)

Un'azione preventiva è una azione correttiva da mettere in atto in situazioni pericolose per la qualità, anche se che non si è verificata ancora una NC ed è quindi pensata per migliorare la qualità delle nostre macchine e/o dei nostri servizi, le condizioni di lavoro e/o l'efficienza delle attività, tutti perciò dobbiamo avere la massima attenzione ad individuare queste opportunità, durante le azioni quotidiane.

Dal punto di vista della gestione, l'Azione Preventiva (AP) è del tutto eguale alle Azioni Correttive, trattandosi di un'iniziativa che va seguita e i cui risultati devono essere registrati per valutare l'effettivo miglioramento della situazione, esattamente come per l'AC

Pertanto, chi propone una AP deve compilare solo la parte seconda del modulo **M8.3-a**, barrando la casella azione «Preventiva» e deve consegnarlo a DG direttamente.

¹ Significativo per DG significa maggiore di xxxxx € o yyyyy ore di lavoro

	titolo documento	Edizione	Revisione	codice	Pagina
	Procedura di gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive e Azioni Preventive	1	0	PGQ 8.3	6/4

DG può incaricare AQ, e/o i responsabili di struttura di valutare la proposta e di dare una risposta operativa nella seconda parte (in basso del modulo), che se valutata dal responsabile positivamente questi appone la propria firma nello spazio «Autorizzazione responsabile»..

DG, per casi d'importanza particolare può indire una o più riunioni con la partecipazione delle persone interessate, per analisi più approfondite.

AQ è responsabile di supportare i responsabili di funzione, e naturalmente DG, in queste analisi. In questi incontri va tenuto conto delle priorità di miglioramento da perseguire definita da DG.

Per azioni preventive che richiedano investimenti e costi rilevanti DG incarica AQ a controllare la loro amministrazione e registrarli compilando la parte «COSTI» contenuta nel modulo M8.3-a parte seconda.

Al termine dell'azione preventiva DG, con la partecipazione degli stessi enti che hanno dato inizio all'azione ed AQ, riesaminano i risultati, decidendo eventuali azioni di miglioramento ulteriore, o provvedendo a consolidare i risultati, con eventuali interventi di formazione sugli operatori per rendere standard i nuovi comportamenti e per dare corso alle eventuali modifiche di documentazione.

Tali azioni possono quindi prevedere, una modifica alle procedure e alla modulistica relativa al Sistema di Gestione per la Qualità.

6.0 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Codice	Documento	Responsabile Archiviazione	Durata della raccolta
M 8.3-a	Rapporto di non conformità, reclami e richiesta di azioni correttive e preventive.	AQ	2 anni