

REV.	DATA	EMESSA DA	APPROVATA DA	MOTIVO DELLA REVISIONE
3	01/09/11	Tiziano Panzera (Responsabile Sistema Qualità)	Fornasini Mauro (Direzione Generale)	Revisione completa

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. GENERALITÀ	2
3. MODALITÀ OPERATIVE	2
3.1. NON CONFORMITÀ RISCONTRATE INTERNAMENTE	3
3.2. NON CONFORMITÀ DA CLIENTI (RECLAMI).....	4

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce le responsabilità e le modalità operative per la gestione delle non conformità riscontrate nell'ambito del sistema qualità.

2. GENERALITÀ

Si definisce NON CONFORMITÀ il mancato soddisfacimento di un requisito specificato.

Le non conformità possono essere riscontrate:

- sui prodotti (particolari di acquisto, semilavorati, prodotti finiti)
- sui servizi, svolti dai fornitori nei confronti dell'azienda, dalle funzioni aziendali nei confronti di altre funzioni aziendali, dall'azienda nei confronti del cliente
- sul sistema qualità, in una qualsiasi delle sue parti, nel momento in cui si riscontri il mancato soddisfacimento di quanto prescritto da una procedura

Le non conformità possono essere riscontrate internamente all'azienda (da funzioni aziendali) o dai clienti. In quest'ultimo caso le non conformità si definiscono reclami.

Le non conformità vengono gestite mediante le seguenti attività:

- identificazione: è l'azione mediante la quale viene resa evidente, tramite registrazione, la non conformità e, nel caso di non conformità di prodotto, il prodotto non conforme viene identificato come tale, per distinguerlo da quelli conformi
- segregazione (solo per le non conformità di prodotto): è l'azione mediante la quale il prodotto non conforme viene separato da quello conforme, onde evitarne l'involontario utilizzo
- esame: è l'azione mediante la quale la non conformità viene analizzata al fine di deciderne il trattamento
- trattamento: è l'azione mediante la quale la non conformità in esame viene gestita, al fine di ristabilire la situazione di conformità
- controllo della risoluzione: è l'azione mediante la quale viene verificata l'esecuzione del trattamento previsto e quindi la relativa risoluzione della non conformità

3. MODALITÀ OPERATIVE

Le modalità operative si differiscono, a seconda di come vengono riscontrate le non conformità (internamente all'azienda o dai clienti).

3.1. NON CONFORMITÀ RISCOSE INTERAMENTE

DIREZIONE GENERALE o RESPONSABILE TECNICO DI PROGRAMMAZIONE o SAM (solo per non conformità a fornitori):

- inserisce la non conformità rilevata nel sistema gestionale informatico KLIMANET compilando il campo NON CONFORMITÀ
- decide se è necessario il trattamento della non conformità
 1. se non è necessario il trattamento provvede a:
 - inserire nel campo note della non conformità la dicitura “non necessario trattamento” indicando la data ed il nome di chi ha preso la decisione
 2. se è necessario il trattamento provvede a:
 - analizzare la non conformità e definire il trattamento da attuare, registrando il tutto nell’attività in programmazione in KLIMANET denominata 1 PIANIFICAZIONE DEL TRATTAMENTO DELLA NC
 - assegnare l’attività in programmazione in KLIMANET, denominata 2 AZIONE PER IL TRATTAMENTO DELLA NC, alla persona che dovrà mettere in atto il trattamento
 - verificare che sia stato svolto il trattamento registrando l’esito di tale verifica nell’attività in programmazione in KLIMANET denominata 3 VERIFICA DI RISOLUZIONE DELLA NC
 3. nel caso in cui il trattamento comporti un notevole impiego di tempo, anche con ulteriore intervento tecnico, al fine di ripristinare una situazione conforme, provvede a:
 - creare una chiamata Straordinaria
 - esaminare la non conformità per definire il trattamento registrando il tutto nell’attività in programmazione in KLIMANET denominata 1 PIANIFICAZIONE DEL TRATTAMENTO DELLA NC
 - assegnare l’attività in programmazione in KLIMANET, denominata 2 AZIONE PER IL TRATTAMENTO DELLA NC, all’incaricato per l’esecuzione del trattamento
 - verificare l’esecuzione del trattamento previsto e quindi la relativa risoluzione della non conformità, registrando l’esito di tale verifica nell’attività in programmazione in KLIMANET denominata 3 VERIFICA DI RISOLUZIONE DELLA NC
 - se la non conformità viene risolta, chiudere la chiamata mettendola in stato ARCHIVIATA NON FATTURATA
 - se la non conformità necessita, per l’eliminazione delle cause che hanno dato origine al problema, di azioni correttive, crea una chiamata straordinaria (identificata nel settore QUALITÀ, nell’attività AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE e centro di costo CH. INTERNA). Questa chiamata evidenzierà:
 - pianificazione (analisi delle cause)
 - attuazione (messa in atto delle azioni correttive/preventive)
 - verifica dell’efficacia

3.2. NON CONFORMITÀ DA CLIENTI (RECLAMI)

SERVIZIO DI SEGRETERIA:

- inserisce la pre-chiamata derivata dalla segnalazione di reclamo del cliente (telefonica, mezzo fax o e-mail) indicando nella stessa settore: QUALITÀ attività: RECLAMI e tipologia chiamata: CH. INTERNA

DIREZIONE GENERALE o RESPONSABILE TECNICO DI PROGRAMMAZIONE:

- verifica, tramite report in KLIMANET, le pre-chiamate relative a reclami
- analizza il reclamo e decide se è necessario il trattamento del reclamo
 1. se non è necessario il trattamento provvede a:
 - inserire nel campo note della pre-chiamata “non necessario trattamento” indicando la data ed il nome di chi ha preso la decisione
 - mettere la pre-chiamata in stato Risolta
 2. se è necessario il trattamento provvede a:
 - analizzare la non conformità e definire il trattamento da attuare, registrando il tutto nell’attività in programmazione in KLIMANET denominata 1 PIANIFICAZIONE DEL TRATTAMENTO DELLA NC
 - assegnare l’attività in programmazione in KLIMANET, denominata 2 AZIONE PER IL TRATTAMENTO DELLA NC, alla persona che dovrà mettere in atto il trattamento
 - verificare che sia stato svolto il trattamento registrando l’esito di tale verifica nell’attività in programmazione in KLIMANET denominata 3 VERIFICA DI RISOLUZIONE DELLA NC
 3. nel caso in cui il trattamento comporti un notevole impiego di tempo, anche con ulteriore intervento tecnico, al fine di ripristinare una situazione conforme, provvede a:
 - creare una chiamata Straordinaria identificandola come CHIAMATA DI RITORNO
 - esaminare la non conformità per definire il trattamento registrando il tutto nell’attività in programmazione in KLIMANET denominata 1 PIANIFICAZIONE DEL TRATTAMENTO DELLA NC
 - assegnare l’attività in programmazione in KLIMANET, denominata 2 AZIONE PER IL TRATTAMENTO DELLA NC, all’incaricato per l’esecuzione del trattamento
 - verificare l’esecuzione del trattamento previsto e quindi la relativa risoluzione della non conformità, registrando l’esito di tale verifica nell’attività in programmazione in KLIMANET denominata 3 VERIFICA DI RISOLUZIONE DELLA NC
 - se la non conformità viene risolta, chiudere la chiamata mettendola in stato ARCHIVIATA NON FATTURATA
 - se la non conformità necessita, per l’eliminazione delle cause che hanno dato origine al problema, di azioni correttive, crea una chiamata straordinaria (identificata nel settore QUALITÀ, nell’attività AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE e centro di costo CH. INTERNA). Questa chiamata evidenzierà:
 - pianificazione (analisi delle cause)
 - attuazione (messa in atto delle azioni correttive/preventive)
 - verifica dell’efficacia