

## NON CONFORMITÀ ED AZIONI CORRETTIVE

PROC-1020

### 1 Scopo e campo di applicazione

Scopo di questa Procedura è definire le modalità operative da adottare in caso di non conformità (NC) al fine di:

- Intraprendere azioni per tenerla sotto controllo e correggerla
- Affrontarne le conseguenze
- Valutare l'esigenza di azioni per eliminare la(e) causa(e) della non conformità, in modo che non si ripeta o non si verifichi altrove:
  - *Riesaminando e analizzando la non conformità*
  - *Determinando le cause della non conformità*
  - *Determinando se esistono o potrebbero verificarsi non conformità simili*
- Attuare ogni azione necessaria
- Riesaminare l'efficacia di ogni azione correttiva intrapresa
- Aggiornare, se necessario, i rischi e le opportunità determinati nel corso della Pianificazione
- Effettuare, se necessario, modifiche al sistema di gestione per la qualità.

Le azioni correttive (AC) sono adeguate agli effetti delle non conformità riscontrate.

Questa Procedura si applica a tutti i processi dell'organizzazione che hanno un impatto anche potenziale sul SGQ. I dati relativi alle NC rilevate ed alle AC intraprese vengono analizzati dalla AD in occasione del riesame di direzione (RDD).

In particolare:

- Sul materiale e prodotti controllati in entrata
- Sugli impianti o attrezzature utilizzati nel processo di erogazione del servizio
- Sulle apparecchiature di prova, misurazione e collaudo nell'ambito delle tarature e controlli a cui sono sottoposte  
Sulle attrezzature e apparecchiature utilizzate nel processo produttivo e nell'ambito della manutenzione periodica
- In occasione della rilevazione di un output non conforme
- Per reclami pervenuti dal cliente.

### 2 Riferimenti normativi

- UNI EN ISO 9000 ed. 2015 - Sistema di Gestione per la Qualità, Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001 ed. 2015 - Sistema di Gestione per la Qualità, requisiti
- **UNI EN ISO 9001 ed. 2015 – Punto 10.2**

## REGISTRAZIONE ED ANALISI DELLA NON CONFORMITÀ

Tutte le persone dell'organizzazione possono rilevare NC su materiali, prodotti, processi, servizi.

Chi rileva la NC avverte il RDP interessato e coinvolto dall'attività.

RGQ registra il **MOD-1020-A Rapporto di non conformità** su formato digitale e/o cartaceo ed effettua l'analisi della NC al fine di determinare le cause determinanti:

- Con l'aiuto della competente funzione, di norma il RDP specifico
- In maniera autonoma, a seconda della complessità della NC.

### RIASSUMENDO

*Il RDP, nel caso di NC minore può decidere sul trattamento da intraprendere per rimuovere la NC inviando poi copia del **MOD-1020-A Rapporto di non conformità** e **MOD-1020-B Azioni correttive** con i risultati del trattamento al RGQ.*

*Il RDP, nel caso di NC maggiore definisce una proposta di risoluzione della NC e la comunica al RGQ inviandogli copia del **MOD-1020-A Rapporto di non conformità** e **MOD-1020-B Azioni correttive** compilato e chiede una verifica per valutare l'attuazione e l'efficacia della soluzione.*

In ogni caso il RGQ si riserva la possibilità di sottoporre a verifica anche le NC minori quando lo ritiene opportuno.

Se la non conformità riguarda un bene acquistato oppure un prodotto realizzato, il processo decisionale per la definizione del trattamento delle NC porta ad adottare una delle seguenti conclusioni:

- a) il materiale/prodotto deve essere reso al fornitore oppure scartato
- b) il servizio/prodotto deve essere adeguato o reso conforme.

Nel caso "b" l'RDP (PRODUZIONE) dà le prescrizioni tecniche per l'adeguamento e/o correzione e se il servizio/prodotto è già consegnato, il RDP (PRODUZIONE) impartisce istruzione per la sua revisione/correzione.

Se invece è il prodotto/servizio è ancora in corso di realizzazione, RDP(PRODUZIONE) provvede a redigere un progetto integrativo.

È compito di RDP valutare e proporre le eventuali azioni correttive da intraprendere per evitare il ripetersi delle NC.

Quando si è apportata l'azione correttiva ad un prodotto o a un servizio, tale prodotto o servizio viene nuovamente trattato nella fase alla quale era risultato NC. RGQ verifica l'esito della azione correttiva e se la valutazione è positiva delibera l'utilizzo del prodotto/servizio.