	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 8.3-0
	GESTIONE PRODOTTI/SERVIZI NON CONFORMI	Data di emiss.: 20.12.01
		Data rev.: 06.06.2023
		Pagina: 1 di 4

INDICE

1. SCOPO

2. GENERALITA'

3. APPLICABILITA'

4. TERMINI E DEFINIZIONI

5. RESPONSABILITA'

6. GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

7. ANALISI STATISTICA

8. RIFERIMENTI

Preparato da Responsabile gestione della Qualita': Marco Grechi

ELENCO DELLE REVISIONI


N° REVIS.	DATA	CAPITOLI MODULI	DESCRIZIONE

APPROVAZIONE

ENTE	FIRMA
Il Presidente	
Il Responsabile RSQ	

ELENCO DI DISTRIBUZIONE

ENTE	FIRMA
Il Presidente	
Il Responsabile RSQ	

	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 8.3-0
	GESTIONE PRODOTTI/SERVIZI NON CONFORMI	Data di emiss.: 20.12.01
		Data rev.: 06.06.2023
		Pagina: 2 di 4

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è definire i criteri fondamentali in merito alla Gestione delle non conformità che si possono verificare in Accettazione Arrivi quando si tratta di materiale acquistato, durante il processo di erogazione di servizi da parte degli addetti, nonché sui processi della Croce Bianca di Orbassano.

La presente procedura definisca le modalità operative, le competenze e responsabilità atte a garantire la gestione delle Non conformità rilevate.

2. GENERALITA'

La gestione delle non conformità s'integra con le procedure specifiche del Sistema di gestione Qualità dell'Associazione.

Obiettivi di tale sistema sono:

- Individuare quantità e tipologie di prodotti che non soddisfano o possono non soddisfare i requisiti specificati.
- Evitare l'utilizzo involontario di prodotti non conformi derivati da acquisto.
- Innescare le azioni correttive atte ad eliminare o ridurre le non conformità nell'erogazione dei servizi.
- Definire flussi, compiti e responsabilità in caso di presenza di non conformità.
- Garantire il perseguimento della politica di continuo miglioramento del sistema e dei servizi.

3. APPLICABILITA'

Questa procedura è applicata per la gestione di tutte le non conformità che si verificano sui processi della Croce Bianca di Orbassano ed in particolare in Accettazione Arrivi di prodotti derivati da acquisto, durante l'erogazione dei servizi.


4. TERMINI E DEFINIZIONI

Per tutta la terminologia specifica si fa riferimento al glossario del Manuale della Qualità.

In particolare:

Un prodotto o un processo è considerato NON CONFORME quando una o più caratteristiche non corrispondono ai requisiti definiti dagli standard (capitolati, specifiche, contratti, ecc.).

5. RESPONSABILITA'

	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 8.3-0
	GESTIONE PRODOTTI/SERVIZI NON CONFORMI	Data di emiss.: 20.12.01
		Data rev.: 06.06.2023
		Pagina: 3 di 4

Le responsabilità relative alla gestione dei prodotti/processi non conformi sono di pertinenza del Responsabile di gestione della Qualità e del Nucleo di valutazione.

6. GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

6.1 Non conformità su prodotti di fornitura esterna

La rilevazione e gestione delle non conformità su prodotti di fornitura esterna sono di pertinenza del Responsabile di gestione della qualità, il quale è tenuto alla verifica della conformità rispetto all'ordine di quanto acquistato.

Nel caso si rilevino delle Non Conformità il Responsabile di gestione della qualità segnala al fornitore l'anomalia riscontrata mediante il Modulo "segnalazione non conformità" (Mod. 01 PQ. 8.3) richiedendo l'intervento affinché l'anomalia sia corretta. Inoltre può richiedere, nel caso l'anomalia sia ripetitiva, le cause che l'hanno generata, le azioni correttive intraprese e la tempistica di attuazione delle azioni correttive.


6.2 Non conformità durante il processo di erogazione del servizio

In presenza di non conformità durante l'erogazione dei servizi, ad esempio una attività che nei tempi e modi stabiliti non viene rispettata quindi disattesa, la segnalazione deve avvenire attraverso l'apposito modulo oppure mediante lettera protocollata.

Le non conformità rilevate, segnalate e formalizzate dalla Croce Bianca di Orbassano vengono riportate sulla modulistica delle Azioni Correttive e vengono gestite come tali sotto la responsabilità del Nucleo di valutazione.

Allo scopo di verificare le non conformità dei mezzi adibiti ai servizi, la Croce Bianca di Orbassano dispone di un registro di "Non conformità" per gli automezzi; ogni anomalia rilevata dal personale in fase di servizio, viene riportata sul modulo (Mod. 02 PQ 8.3) ubicato al centralino.

La Direzione autoparco rileva la non conformità e si attiva alla risoluzione.

	PROCEDURA OPERATIVA DI GESTIONE DEL SISTEMA QUALITA'	PQ. 8.3-0
	GESTIONE PRODOTTI/SERVIZI NON CONFORMI	Data di emiss.: 20.12.01
		Data rev.: 06.06.2023
		Pagina: 4 di 4

6.3 Non conformità rilevate dalle Verifiche Ispettive Interne

Nei casi qui previsti il Responsabile di gestione della Qualità attiva i Responsabili di settore affinché la non conformità sia risolta; in tal senso il Responsabile di gestione della qualità emette una Azione correttiva e ne cura l'evoluzione. Il responsabile dell'attuazione dell'azione correttiva è il responsabile di settore al quale è stata contestata la non conformità.

La non conformità è registrata sul "Registro Azioni Correttive" ed è oggetto di valutazione nel riesame del sistema della qualità da parte del Consiglio Direttivo.

L'archiviazione dei Rapporti di Non Conformità in appositi raccoglitori, è a cura del Responsabile di gestione della qualità.

7. ANALISI STATISTICA

la gestione della Qualità provvede ad elaborare i dati contenuti nelle segnalazioni di non conformità al fine di evidenziare e diffondere i dati sugli insuccessi interni/esterni.

8. RIFERIMENTI

8.1. Norme

UNI EN ISO 9001:2015 "Modello di gestione della qualità nella erogazione dei servizi ed assistenza

8.2. Procedure di gestione della qualità

8.3. Moduli

Mod. 01 PQ. 8.5.2/3 "Registro non conformità"

Mod. 01 PQ. 8.3 "Segnalazione non conformità"

Mod. 02 PQ. 8.3 "Registro non conformità automezzi"