


**GESTIONE DEL SERVIZIO/PRODOTTO NON CONFORME****INDICE DELLE REVISIONI**

<b>Numero</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Paragrafi Variati</b>	<b>Pagine Variate</b>
00	01/02/2016	Prima emissione	Tutti	Tutte

**RESPONSABILITA'**

	<b>ELABORAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
<b>DATA</b>	01/02/2016	01/02/2016	01/02/2016
<b>FUNZIONE</b>	Responsabile Sistemi Gestione Aziendale	Responsabile Sistemi Gestione Aziendale	Presidente / Amministratore Unico
<b>FIRMA</b>			

	PROCEDURA GESTIONALE	<b>PG 003</b>	
	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO/PRODOTTO NON CONFORME</b>	Rev. 00 del 01/02/2016	Pag. 2 di 6

## 1 SCOPO

La procedura specifica quanto da effettuare in relazione alla presenza di non conformità, di origine interna. Definisce le attività e le responsabilità per gestire la non conformità del servizio/di un prodotto rispetto ai requisiti delle parti interessate (committente, ospite, famiglia, collettività, personale interno, soci, CDA) o da leggi/norme applicabili o secondo quanto pianificato nel Sistema di Gestione Aziendale.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura si applica alle NC riscontrate durante l'erogazione dei servizi o nel corso delle attività specifiche del Sistema di Gestione Aziendale. Per quanto riguarda la gestione delle NC relativa al SGA riscontrate durante l'audit interno si rimanda alla procedura PG002 "Audit interni".

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per la terminologia utilizzata fare riferimento al capitolo "Termini e Definizioni" del MANUALE DELLA QUALITÀ'.

L'abbreviazione **SGA** identifica il Sistema di Gestione della Aziendale.

Inoltre nella procedura vengono utilizzati i seguenti termini:

- **Non Conformità**, (NC) in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2008, non ottemperanza ad uno o più requisiti.

## 4 DOCUMENTI

### 4.1 Collegati

**PG004** Azioni correttive e preventive

### 4.2 Di registrazione

**DRQ001-G-003** Rapporto di Non Conformità  
**EL003** Registro Non conformità e reclami

### 4.3 Allegati

**Nessuno**

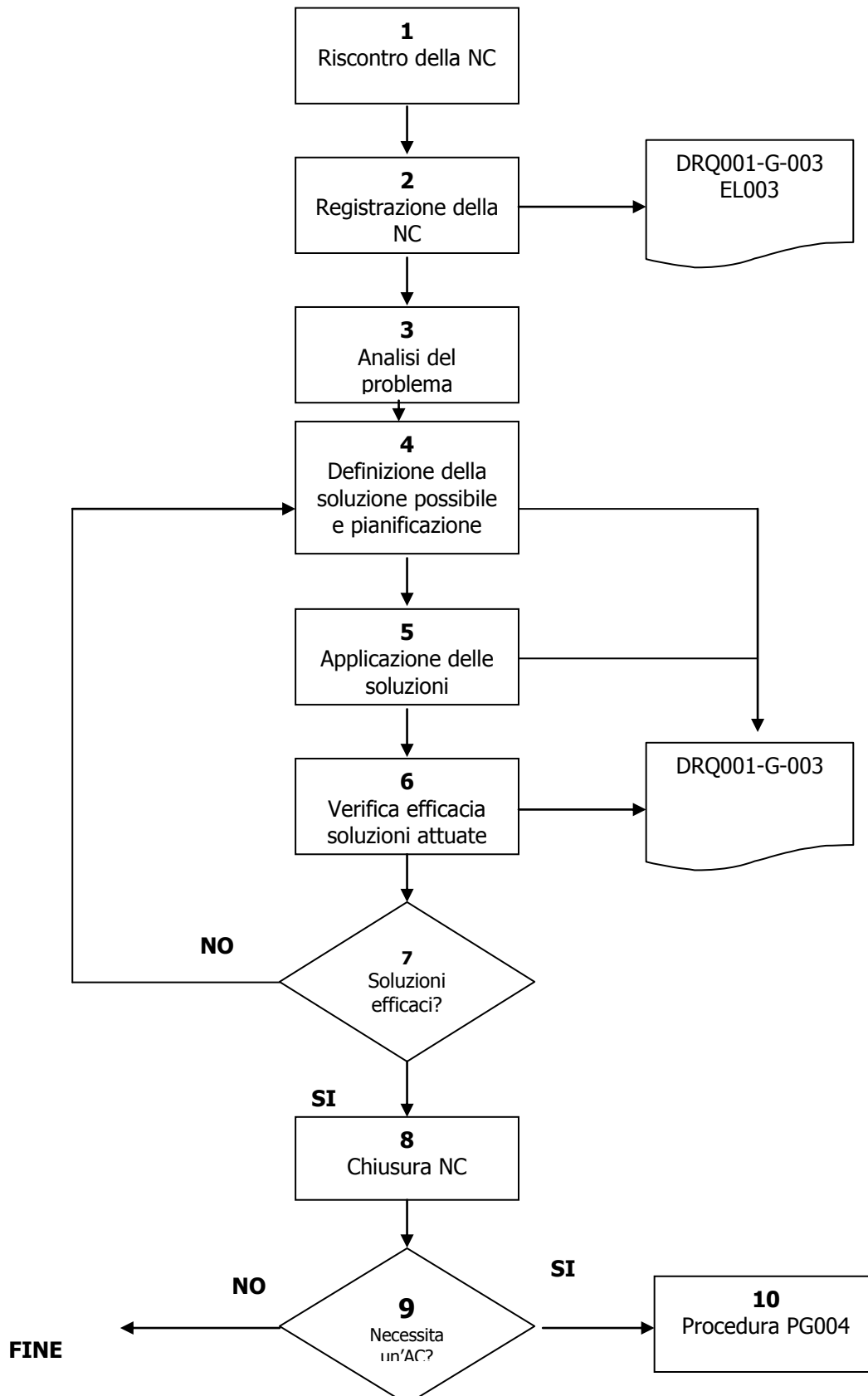
## 5 RESPONSABILITA'


Il Responsabile SGA ha il compito di elaborare ed aggiornare la presente procedura.

Tutti gli operatori hanno il compito di applicare la presente procedura.

Il Coordinatore del servizio, i responsabili di funzione e la Direzione hanno il compito di collaborare alla gestione delle NC.

## 6 MODALITA' OPERATIVE




	PROCEDURA GESTIONALE	<b>PG 003</b>	
	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO/PRODOTTO NON CONFORME</b>	Rev. 00 del 01/02/2016	Pag. 4 di 6

## Premessa

Le non conformità rappresentano scostamenti a quanto stabilito nei documenti che specificano i requisiti del servizio e della sua erogazione, e cioè:

- nello statuto della Società Cooperativa Sociale e nel regolamento interno
- nella legislazione applicabile ai servizi erogati
- nelle convenzioni/contratti stipulati con enti pubblici e privati
- nelle specifiche dei servizi ed alle relative modalità di erogazione
- nelle specifiche relative alle forniture di beni e di servizi professionali
- nel Manuale, nelle Procedure e nelle Istruzioni che descrivono le modalità di esecuzione delle singole attività e processi interni della Cooperativa Sociale.

Fase	Risorse	Esecuzione di:
<b>Riscontro della NC:</b>	Tutto personale	il riscontro della NC (anomalia) può avvenire da parte di qualsiasi funzione interna o esterna all'Organizzazione. L'anomalia può essere imputabile a: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Responsabilità della Cooperativa sociale;</li> <li>➤ Responsabilità diverse (es. fornitori, committente, etc.).</li> </ul>
<b>Registrazione della NC</b>	Tutto personale, RSGA	Gli operatori che riscontrano una NC durante l'erogazione del servizio registrano il DRQ001-G-003
<b>Analisi del problema/definizione della soluzione da adottare</b>	Resp. Gestione (Vedi tabella sottostante)	Data la differente tipologia delle possibili non conformità, sono state individuate differenti responsabilità per la loro gestione, ed in particolare per la responsabilità e l'autorità connesse alla decisione sui provvedimenti da adottare in caso di presenza di una non conformità. Le responsabilità individuate vengono schematizzate con la Tabella riportata di seguito. il problema (NC) viene comunicato tramite il DRQ001-G-003 al responsabile della gestione (e per conoscenza al RSGA), da questi analizzato e viene delineata la soluzione da adottare ed il responsabile della soluzione. Tutte le NC rilevate sono registrate dal RSGA sul <b>EL003 Registro non conformità e reclami.</b>

	PROCEDURA GESTIONALE	<b>PG 003</b>	
	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO/PRODOTTO NON CONFORME</b>	Rev. 00 del 01/02/2016	Pag. 5 di 6

TIPOLOGIA DI NON CONFORMITÀ	RESPONSABILITÀ PER LA GESTIONE DELLE EVENTUALI NON CONFORMITÀ
Non conformità rispetto allo Statuto/regolamento della Cooperativa Sociale/Consorzio/legislazione applicabile	Presidente con il CdA
Non conformità rispetto a convenzioni/contratti stipulati	Responsabilità appalti/convenzioni – Presidente del CdA
Non conformità rispetto alle specifiche dei servizi (progetto di servizio)	Coordinatore del servizio con il supporto del CdA
Non conformità rispetto a forniture di beni materiali	Coordinatore del servizio con il supporto del Responsabile degli Approvvigionamenti
Non conformità rispetto a forniture di servizi professionali	Direttore delle Risorse con il supporto del Coordinatore del servizio
Non conformità rispetto al Manuale, le Procedure, le Istruzioni del Sistema di Gestione Aziendale	I differenti Coordinatori dei servizi relativamente a ciascuna attività od area coinvolta dalla non conformità con supporto del RSGA

### **Pianificazione della soluzione (provvedimento)**

Resp. Gestione

Indipendentemente dalla tipologia di non conformità emersa e dalla specifica decisione circa i provvedimenti da attuare, sul modello Gestione delle non conformità (DRQ001-G-003) vengono poi individuati:

- il/responsabile/i dell'attuazione di quanto deciso
- tempi per l'attuazione
- eventuali Operatori o Committenti ai quali è necessario estendere le informazioni, in quanto coinvolti nelle decisioni prese e conseguenti attività.

### **Applicazione del provvedimento**


Resp. Della soluzione

Le soluzioni vengono messe in atto dal responsabile incaricato secondo quanto pianificato e registrato sul DRQ001-G-003. Indipendentemente dalla tipologia di non conformità emersa e dalla specifica decisione circa i provvedimenti da attuare, sul modello Gestione delle non conformità (DRQ001-G-003) viene poi registrata la data di attuazione effettiva del provvedimento accompagnata dalla firma del responsabile del provvedimento intrapreso.

### **Verifica efficacia delle soluzioni attuate/chiusura della NC**

RSGA

Il RSGA è tenuto a verificare l'effettivo superamento del problema (chiusura della NC) firmando a sua volta il DRQ001-G-003. Egli effettua una verifica sulla reale efficacia dell'intervento riparatore, se le soluzioni risultano efficaci, l'attività è terminata, diversamente si ricercano nuove soluzioni al problema. A soluzione avvenuta della NC, il RSGA archivia il documento di registrazione DRQ001-G-003 completando l'elenco **EL003 Registro non conformità e reclami**.

	PROCEDURA GESTIONALE	<b>PG 003</b>	
	<b>GESTIONE DEL SERVIZIO/PRODOTTO NON CONFORME</b>	Rev. 00 del 01/02/2016	Pag. 6 di 6

**Analisi periodica delle non conformità/Richiesta di Azioni correttive**

RSGA Il Responsabile SGA effettua una analisi periodica delle non conformità emerse, con una cadenza fissa annuale, in corrispondenza delle riunioni dedicate al Riesame del Sistema di Gestione Aziendale; le informazioni che emergono da tale analisi sono infatti uno degli input del Riesame stesso. Da questa analisi possono scaturire ricorrenze o ripetitività che possono suggerire alla Direzione l'attivazione di specifiche azioni correttive, gestite secondo quanto specificato nella relativa procedura (PG004).

Pur rappresentando un caso potenzialmente raro è inoltre possibile che il Responsabile SGA, su una singola non conformità, abbia l'autorità di individuare e proporre a chi ne è responsabile, oltre alle attività relative al trattamento e gestione, anche l'attivazione di una azione correttiva finalizzata alla rimozione delle cause della NC e quindi ad evitare il ripresentarsi della stessa.

**In caso di non conformità rilevate da un ente preposto alla vigilanza:**

-il verbale viene consegnato all'RSGA

-Il RSGA registra la non conformità sull'**EL003** e individua un responsabile per la gestione delle azioni correttive necessarie applicando quanto previsto dalla PG004 azioni correttive che viene applicata fino alla chiusura (verifica di efficacia di quanto attuato per rimuovere la NC)

-Il RSGA predispone la risposta da comunicare all'ente di vigilanza entro i termini richiesta e la sottopone a firma del presidente.

In tutti i casi per i quali l'azione correttiva viene effettivamente attivata, il modello di Gestione delle non conformità consente di identificarla e di segnalare ulteriori informazioni, in modo da rimandare rapidamente ed ordinatamente alle registrazioni specifiche.