



Associazione Pro-Luchiano
CROCE VERDE

O.n.l.u.s.
Lugnano in Teverina



Tel. 0744.902646 - 348.8610346

PROCEDURA – CV4
Tenuta sotto controllo dei prodotti non
conformi
(ISO 9001:2000 8.3)

ASSOCIAZIONE
PRO LUCHIANO – CROCE VERDE
O.N.L.U.S.

Sede: Loc. Parco degli Ulivi, s.n.c.
Lugnano in Teverina (TR)

CV4 – Tenuta sotto controllo dei prodotti /servizi non conformi

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ Gianluca Filiberti

Verificato dal RDQ Piciucchi Antonio

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0

Tenuta sotto controllo del prodotto/servizio non conforme

Generalità

L'Associazione Pro Luchiano – Croce Verde opera per prevenire o correggere tempestivamente gli errori che possono verificarsi durante l'erogazione della prestazione o in relazione all'utilizzo di prodotti, materiali, apparecchiature non conformi.

A tal fine sono state date istruzioni mirate ad evitare che vengano utilizzati prodotti non conformi o erogati servizi inadeguati.

La procedura istituita, mirata ad assicurare che le non conformità di prodotto/servizio, non producano effetti negativi, definisce:

- come si registra la non conformità (rapporti; documenti di controllo);
- come si riesamina la non conformità per valutarne causa ed estensione;
- a quali figure o posizioni viene attribuita la gestione delle non conformità e l'autorità per le necessarie decisioni anche in situazioni di urgenza.

Le azioni da effettuarsi in caso di non conformità di prodotto o di servizio possono prevedere:

- correzioni o riparazioni (con controlli per verificare l'adeguatezza)
- scarto/ripetizione del servizio

È stato istituito un **Registro delle non conformità** compilato a cura della **Segreteria (SE)**

Procedura per la gestione dei prodotti/servizi non conformi:

CV4 – Tenuta sotto controllo dei prodotti /servizi non conformi

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ *Gianluca Filiberti*

Verificato dal RDQ *Piciucchi Antonio*

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0

Obiettivo:

Assicurare che i prodotti/servizi non conformi vengano identificati e tenuti sotto controllo al fine di evitarne l'utilizzazione, la consegna o l'impropria erogazione. Questa procedura precisa le modalità, responsabilità e autorità per intervenire ed è rivolta a tutti i volontari dell'Associazione Pro – Luchiano.

Definizioni:

Si individuano tre principali tipologie di non conformità (NC= quando i requisiti di un prodotto/servizio non sono soddisfatti):

- **Non conformità delle forniture (ad esempio: materiali, stampati, apparecchiature);**
- **Non conformità del Sistema (ad esempio: registrazioni; documentazione);**
- **Non conformità delle prestazioni (ad esempio: errori di identificazione; abnorme aumento dei tempi di attesa, emergenze organizzative)**

Modalità di intervento- Responsabilità

Forniture: al momento del ricevimento o dell'utilizzo del prodotto-servizio acquistato, chi rilevi una non conformità deve:

- identificare e segregare il prodotto non conforme segnalandolo per evitarne l'uso improprio;
- redigere il rapporto di non conformità (modulo M16CV16).

Ogni decisione sull'utilizzo parziale o declassato della fornitura piuttosto che l'eliminazione, spetta alla CDPL RQ RDQ e RV.

La Segreteria riporterà in ordine cronologico sul registro le non conformità segnalate con una breve descrizione, data, indicazione della NC.

CV4 – Tenuta sotto controllo dei prodotti /servizi non conformi

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ *Gianluca Filiberti*

Verificato dal RDQ *Piciucchi Antonio*

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0

Non conformità di Sistema.

Queste vengono solitamente rilevate in occasione di Verifiche Ispettive (Interne o Esterne), ma nell'eventualità che non conformità di Sistema vengano rilevate nell'attività quotidiana, esse devono essere documentate sul **Registro delle non conformità**. (modulo M16(a)CV16).

Non conformità di Prestazioni.

Tutte le non conformità che si possono verificare durante la prestazione (ad esempio errori di identificazione dei partecipanti) devono essere immediatamente trattate.

Per emergenze organizzative (ad esempio assenza di docenti o mancanza di materiale didattico) la decisione spetta alla Direzione o RQ, RDQ e RV.

I Rapporti di non conformità e i Registri vengono esaminati periodicamente dalla RQ e analizzati statisticamente anche in relazione alle cause.

Essi diventano parte integrante degli argomenti da trattare ed esaminare nel periodico Riesame del Consiglio Direttivo Pro Luchiano CDPL.

Analisi dei dati

L'Associazione Pro Luchiano analizza sistematicamente i dati raccolti nelle attività di controllo.

L'analisi dei dati oltre a consentire una conoscenza dettagliata delle prestazioni erogate e dell'impatto sulla clientela, costituisce una premessa indispensabile per individuare e attuare azioni di miglioramento.

I dati che raccoglie e analizza secondo modalità definite nelle singole procedure sono:

Risultati delle Verifiche interne

1. Dati di processo
2. Rilevazioni sulla soddisfazione del cliente
3. Reclami
4. Controlli effettuati durante l'erogazione del servizio
5. Controlli sui prodotti/servizi ricevuti da fornitori

Modalità di raccolta e illustrazione dei dati

I dati vengono raccolti e illustrati in modo da consentire confronti nel tempo o tra diverse aree e vengono classificati:

1. in relazione alla frequenza degli eventi
2. per periodi di osservazione
3. per area interessata
4. per costi in relazione alle non conformità rilevate

Analisi dei dati

I dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del SGQ e per valutare dove possono essere apportati miglioramenti sono stati identificati.

La periodicità di analisi dei dati è stata definita

Un momento di analisi dei dati è inoltre il Riesame della Direzione svolto annualmente

CV4 – Tenuta sotto controllo dei prodotti /servizi non conformi

Redatto in data 29/01/2016 dal RQ Gianluca Filiberti 

Verificato dal RDQ Piciucchi Antonio 

Approvato dal CDPL in data 03/02/2016

Revisione 0

Miglioramento

L'Associazione opera per un miglioramento continuo e progressivo delle prestazioni. In particolare viene perseguito l'obiettivo di migliorare con continuità le attività, i processi e le prestazioni sia in relazione a criteri di efficacia che di efficienza.

Il miglioramento viene pianificato individuando e indicando:

1. Gli obiettivi con relativi traguardi temporali
2. Le figure responsabili per il loro raggiungimento
3. Le modalità e i tempi di attuazione
4. Gli investimenti necessari

Le attività di miglioramento vengono verificate periodicamente ed esaminate ad ogni Riesame dal CDPL; per ognuna di esse vengono individuati specifici indicatori.