

**SOMMARIO**

1.Scopo	1
2.Riferimenti	2
3.Modalità operative	2
4.Documentazione di registrazione	2

<b>TABELLA REVISIONI</b>				
N° REV.	DATA EMISSIONE	DESCRIZIONE	RIF. PARAGR.	RIF. PAGINA
00	01.05.2004	Prima Emissione	Tutti	Tutte
01	13.12.2006	Modifica gestione delle non conformità	Tutti	Tutte
02	05.02.2009	Modifica gestione delle non conformità	Tutti	Tutte
03	15.01.2010	Modifica riferimenti norma UNI EN ISO 9001:2008	2	2
04	03.01.2011	Modifica denominazione società	Tutti	Tutte
05	01.08.2016	Aggiornamento norma UNI EN ISO 9001:2015	Tutti	Tutte

VERIFICATO E APPROVATO DALLA  
DIREZIONEEMESSO DAL RESPONSABILE GESTIONE  
QUALITA'

01.08.2016

\_\_\_\_\_  
FIRMA\_\_\_\_\_  
FIRMA\_\_\_\_\_  
DATA

## 1. Scopo

Scopo della presente procedura è definire come la SAGI SERVICE SRL provvede alla gestione:

- delle non conformità;
- delle azioni correttive/preventive;
- dei reclami da Cliente.

## 2. Riferimenti

Norma UNI EN ISO 9001:2015, punto 8.7, 10.2, 10.3

## 3. Modalità operative

### 3.1. GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

Il Responsabile Gestione Qualità insieme alla Direzione ha provveduto a classificare le non conformità nel modo seguente:

- osservazioni
- non conformità operative;
- non conformità di sistema qualità.

La gestione delle non conformità avviene in base alle modalità sottoindicate.

- Osservazioni

Rientrano in questa categoria tutte le non conformità di lieve entità che emergono nel corso delle Verifiche Ispettive.

Chiunque rilevi un'osservazione, deve informare il Responsabile Gestione Qualità. Il trattamento dell'osservazione può consistere in un'azione immediata e/o in una azione correttiva e/o preventiva. Tenuto conto dell'ampia tipologia di osservazioni che l'Impresa deve gestire, non è possibile definire in anticipo i diversi trattamenti attuabili.

L'osservazione, al pari delle non conformità, deve essere gestita ricorrendo al modulo "Gestione non conformità e reclami" (DQ05/P09)

- Non Conformità Operative

Rientrano in questa categoria le non conformità che possono emergere nello svolgimento del servizio, di cui l'Impresa è responsabile.

Chiunque rilevi una non conformità, deve immediatamente informare il Responsabile Tecnico. Il trattamento della non conformità può consistere in un'azione immediata e/o in una azione correttiva e/o preventiva. Tenuto conto dell'ampia tipologia di non conformità che l'Impresa deve gestire nello svolgimento della propria attività, non è possibile definire in anticipo i diversi trattamenti attuabili.

La correzione (risoluzione) immediata della non conformità, se la stessa è di minore importanza, spetta alla Funzione che l'ha rilevata; se invece la non conformità è grave la risoluzione deve

essere definita in collaborazione con il Responsabile Tecnico e/o con il Responsabile Gestione Qualità.

La definizione e gestione delle azioni correttive e/o preventive necessarie all'eliminazione della causa delle non conformità reali o potenziali, spetta al Responsabile Tecnico / Responsabile Gestione Qualità / Amministratore.

Dopo aver risolto la non conformità, l'esecutore deve determinare se il problema è stato eliminato definitivamente. Le non conformità operative vengono gestite ricorrendo all'utilizzo del modulo "Gestione non conformità e reclami" (DQ05/P09).

- Non Conformità di Sistema Qualità

A seguito di Verifiche Ispettive Interne/Esterne della qualità, su segnalazione delle Funzioni aziendali o del Committente si può avere l'individuazione di Non Conformità dovute a carenze applicazione del Sistema Gestione Qualità. Il Responsabile Gestione Qualità, inizialmente, procede alla valutazione dell'entità della Non Conformità rilevata e allo studio delle cause che hanno portato al suo verificarsi; successivamente valuta l'opportunità di avviare un'Azione Correttiva e/o preventiva per prevenirne il ripetersi.

Se il Responsabile Gestione Qualità ritiene necessario attuare una Azione Correttiva e/o preventiva, della stessa ne definirà la pianificazione e le modalità di attuazione. Il Responsabile Gestione Qualità, ad attuazione avvenuta, determina e registra l'esito del trattamento eseguito.

Il Responsabile Gestione Qualità provvede a documentare la gestione delle Non Conformità rilevate nel modulo "Gestione non conformità e reclami" (DQ05/P09), nel quale oltre ad una descrizione della Non Conformità, vengono riportati anche gli eventuali provvedimenti adottati per la sua soluzione e l'esito di tali provvedimenti.

### **3.2. GESTIONE DEI RECLAMI DA CLIENTE**

L'Impresa può ricevere dei reclami per iscritto o verbalmente dal Cliente. Al ricevimento del reclamo, la Funzione aziendale che lo ha ricevuto provvede ad informare il Responsabile Gestione Qualità, il quale procede alla registrazione dello stesso sul modulo "Gestione non conformità e reclami" (DQ05/P09).

Successivamente al ricevimento, il Responsabile Gestione Qualità insieme alla Funzione interessata determina la fondatezza del reclamo. Se il reclamo risulta fondato si definirà il trattamento (azione correttiva). Successiva all'attuazione è la verifica dell'efficacia del trattamento effettuata dalla Funzione interessata insieme al RGQ/Resp. Tecnico.

Quando possibile, il RGQ in collaborazione con le Funzioni interessate deve determinare il costo del reclamo. E' compito del RGQ verificare la chiusura della gestione del reclamo.

### **3.3. AZIONI CORRETTIVE**

La **SAGI SERVICE SRL**, al fine di eliminare le non conformità reali o potenziali e i reclami da Cliente, può attuare delle Azioni Correttive. Le azioni correttive si attuano per eliminare le cause di

non conformità reali (che si sono già verificate) o che si potrebbero verificare in base all'analisi che la Direzione effettua annualmente dei rischi e delle opportunità.

La gestione delle azioni correttive avviene nel modo seguente:

*Attivazione*

Il Responsabile Gestione Qualità e/o la Funzione interessata, dopo aver esaminato tutte le informazioni disponibili, valuta se attivare l'Azione Correttiva e/o Preventiva.

L'avvio dell'Azione Correttiva deve essere riportato a cura della Funzione Responsabile nel modulo "Gestione non conformità e reclami" (DQ05/P09), sul quale si indica il tipo di azione che si intende attuare.

*Pianificazione Azioni*

La Funzione Responsabile in collaborazione con Il Responsabile Gestione Qualità analizza la Non Conformità reale/potenziale e definisce i singoli provvedimenti per eliminarne o minimizzarne le cause. Tali valutazioni vengono documentate sul modulo "Gestione non conformità e reclami" (DQ05/P09). La funzione interessata pianifica le Azioni Correttive prevedendo responsabilità, risorse e tempi di attuazione.

Tale attività di pianificazione, in termini di impatto economico, deve essere adeguata all'importanza dei problemi e rapportata ai rischi relativi. Quando necessario, devono essere previste opportune modifiche ai relativi documenti del Sistema Gestione Qualità.

*Attuazione Azioni correttive*

La Funzione interessata (eventualmente) con il supporto del Responsabile Gestione Qualità provvede alla concreta attuazione delle attività individuate, coordinando e verificando l'esecuzione nel rispetto dei tempi prefissati.

*Verifica efficacia*

La Funzione interessata e/o il Responsabile Gestione Qualità, verifica direttamente l'efficacia dell'Azione Correttiva; successivamente riporta l'esito di tale attività nell'apposita sezione del modulo "Gestione non conformità e reclami" (DQ05/P09). L'esito positivo della verifica permette la chiusura dell'Azione Correttiva. Le valutazioni emerse dalle Azioni Correttive vengono analizzate in fase di Riesame della Direzione.

#### 4. Documentazione di registrazione

CODICE DOCUMENTO	TITOLO DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	REVISIONI		ARCHIVIAZIONE		
		N.	DEL	UBICAZIONE	DURATA	RESPONSABILE
DQ05/P09	GESTIONE NON CONFORMITA' - RECLAMI	01	15/01/10	UFFICIO	SINO A RIESAME DIREZIONE	RGQ