
	PROCEDURA SGO PRO-NCC	
	Procedura per la Gestione delle non conformità, azioni correttive, reclami	

INDICE GENERALE

1. SCOPO.....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3. RIFERIMENTI	2
3.1 PROCEDURE CORRELATE.....	2
3.2 MODULI EMESSI	2
4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	2
5. RESPONSABILITÀ'	2
6. MODALITA' OPERATIVE.....	3
6.1 GENERALITÀ	3
6.2 INDIVIDUAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ (NC)	3
6.3 TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ.....	3
6.4 CHIUSURA DELLA NON CONFORMITÀ	4
6.5 GESTIONE DEI RECLAMI.....	4
6.6 INDIVIDUAZIONE DELL'AZIONE CORRETTIVA (AC)	5
6.7 VERIFICA DELL'ATTUAZIONE E DELL'EFFICACIA DELLA AZIONE CORRETTIVA.....	6
6.8 ARCHIVIAZIONE DEL RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ, AZIONE CORRETTIVA	6
6.9 NUMERAZIONE DEI RAPPORTI DI NON CONFORMITÀ, AZIONE CORRETTIVA	6
7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI.....	6

Revisioni	Data	Descrizione della Revisione
00	31-08-2008	Emissione documento
01	31-03-2009	Revisione generale del documento: adeguamento alla Norma UN EN ISO 9001:2008; ridefinizione della numerazione con l'aggiunta di paragrafi in adeguamento alla Norma; modifiche in tutti i capitoli sulla base delle osservazioni dell'Ente di Certificazione.
02	31-01-2011	Revisione del documento: cambio Presidente

Redatto da: ANGELA ORLANDO
(Referente Qualità)

Verificato e Approvato da: CORNELIA ROSIELLO
(Presidente)

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge.

1. SCOPO

Lo scopo della presente Procedura è quello di definire le modalità operative e le responsabilità per la gestione delle Non Conformità, delle Azioni Correttive e dei reclami e segnalazioni di clienti e committenti.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura si applica alla gestione delle Non Conformità ed Azioni Correttive, delle prestazioni e dei servizi erogati. Le Non Conformità emerse durante gli AUDIT della Qualità non sono trattate in questa Procedura, in quanto già oggetto della procedura PRO-AUD.

3. RIFERIMENTI

3.1 Procedure correlate

- ✓ PRO-AUD Procedura per la gestione degli Audit del Sistema Qualità
- ✓ PRO-REQ Procedura per la Gestione delle RegISTRAZIONI della Qualità

3.2 Moduli emessi

- ✓ Mod. RNAC Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva
- ✓ Mod. REC Gestione Reclami
- ✓ Registro rapporto di non conformita', azione correttiva

4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

NC Non Conforme o Non Conformità

AC Azioni Correttive: si intende un'azione di miglioramento resa necessaria da fattori negativi (NC o reclami) già verificatisi e risolti e dei quali sono già note le cause effettive.

Reclamo: Non conformità riscontrata direttamente dal Cittadino/utente del Servizio/Dipendente/Fornitore.

5. RESPONSABILITÀ'

Tutti i collaboratori che individuano una Non Conformità sono responsabili dell'applicazione della presente procedura. Il Referente Qualità è responsabile per la preparazione, la gestione e la conservazione del Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva e della gestione dei Reclami; egli è inoltre responsabile dell'individuazione della necessità di un'Azione Correttiva e della verifica dell'attuazione dell'Azione Correttiva. Il responsabile del settore interessato all'Azione Correttiva è responsabile della sua implementazione.

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1 Generalità

La gestione delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive - allo scopo di ridurre i tempi nei passaggi di informazioni - avviene tramite comunicazioni scritte.

Il RQ è sempre messo in copia conoscenza in tutte le comunicazioni e pertanto è in grado di tenere traccia negli appositi registri della storia di non conformità, reclami ed azioni correttive.

In apposito faldone disponibile la sede del servizio il RQ custodisce in forma cartacea ed in ordine di data la storia dei reclami o delle e-mail collegate alla non conformità, reclamo o azione correttiva in oggetto.

6.2 Individuazione delle Non Conformità (NC)

Le Non Conformità possono essere riscontrate direttamente dal personale della cooperativa o dai committenti, clienti. Le non conformità sono:

- ✓ La constatazione di una non corretta applicazione del Sistema di Gestione (es.: prassi diverse da ciò che è riportato sulle procedure, mancanza di un modulo o di una firma etc.)
- ✓ Non conformità rilevate sulle prestazioni effettuate da operatori sociali esterni di cui la cooperativa si può avvalere per consulenze nel campo del servizio del centro Interculturale.
- ✓ Non conformità derivanti da anomalie, inadempimenti, relativamente a forniture di servizi di mediazioni linguistiche
- ✓ Non conformità rilevate nel corso del controllo sull'erogazione del servizio del centro Interculturale derivante da eventi imprevisti, che provocano alterazioni del percorso previsto nel progetto personalizzato (difficoltà nei rapporti con gli operatori etc..)
- ✓ Reclami, ritenuti fondati, pervenuti dai fruitori dei servizi erogati e dai committenti.

Le NC sono risolte, quando possibile, in due fasi:

- ✓ la prima, con azione immediata, con l'eliminazione (trattamento) della NC;
- ✓ la seconda, nella quale si devono individuare le cause della NC e, conseguentemente, definire le opportune azioni da intraprendere, per le quali si rimanda al par. 6.5.

6.3 Trattamento delle Non Conformità

Una Non Conformità può essere riscontrata da qualunque collaboratore. Essa viene trasmessa al Referente Qualità, il quale prepara un "Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva" utilizzando il **Mod.RNAC**, compilando la "Parte I - APERTURA", riportando i seguenti dati:

- ✓ numero di RNC;
- ✓ tipo di Non Conformità;
- ✓ descrizione del servizio oggetto della NC;
- ✓ descrizione della Non Conformità.

Le possibili non conformità rilevate dai clienti/committenti, attraverso comunicazione telefonica o registrazione dei reclami, vengono comunicate tempestivamente al referente qualità, il quale con il responsabile della funzione interessata si attiva nella gestione del reclamo così come previsto al par. 6.5.

Se la Non Conformità è riferita ad un materiale o ad uno strumento di lavoro non conforme quale ad esempio un questionario, un modulo che contenga mancanze od errori di redazione, esso viene segregato dal Referente Qualità o dalla persona che ha rilevato la NC, apponendo la scritta "non utilizzabile". Successivamente, il referente qualità in collaborazione con il responsabile d'area o settore, dopo aver provveduto alla risoluzione della NC, predispone il ritiro dello strumento di lavoro.

La non conformità richiede sia il TRATTAMENTO immediato della stessa, sia la necessità di individuare le possibili cause che originano la non conformità.

La "Parte II - TRATTAMENTO - RISOLUZIONE NC" del modulo viene completata dal Referente Qualità in collaborazione con il responsabile della funzione in cui è stata riscontrata la NC. In essa viene riportata la descrizione dell'azione decisa per risolvere la NC. L'azione può essere costituita da una correzione o dalla modifica di un documento o di un requisito, da un recupero di corretta informazione al personale coinvolto, da un richiamo all'adempimento dei propri compiti, da una eventuale revoca dell'incarico, dalla modifica o variazione da apportare al servizio erogato, da un riesame ed eventuale modifica, in accordo con il committente nei termini contrattuali. Nel caso di intervento del fornitore, tale spazio viene utilizzato dal Referente Qualità per riassumere le comunicazioni con detto Ente esterno. In questo spazio viene anche riportata la data entro la quale il Responsabile del trattamento attua la correzione prevista. Si procede quindi con l'attuazione della correzione/trattamento.

Viene analizzato se la Non Conformità può essere risolta all'interno della cooperativa (tramite il responsabile del settore interessato alla NC), o è necessario far intervenire un fornitore. La scelta viene riportata sul Mod. RNAC unitamente alla data concordata per la risoluzione della NC. Nel caso si debba interpellare un fornitore, tale data viene con questi concordata. La "Parte II" del modulo viene completata con l'apposizione della firma del Referente Qualità.

6.4 Chiusura della Non Conformità

Trascorso il tempo previsto, il Referente Qualità effettua un controllo per accertare l'esito del trattamento e verificare l'efficacia della risoluzione della Non Conformità, riportando tali informazioni sul modulo "Parte IV - CHIUSURA sezione A". In caso di esito negativo, viene deciso ed implementato un nuovo trattamento e si procederà in un secondo tempo alla verifica della sua attuazione.

6.5 Gestione dei Reclami

Il reclamo può pervenire ad ogni Servizio della Cooperativa:

- ✓ attraverso comunicazione verbale;
- ✓ in forma scritta (fax, lettera, e-mail);

✓ attraverso il deposito in busta chiusa in apposito contenitore (verificato da RQ almeno ogni due settimane) del modulo Gestione Reclami e Proposte di Miglioramento (Mod. REC) a disposizione di tutti gli utenti e scaricabile anche dal sito Internet www.centrointerculturale.foggia.it

Qualsiasi reclamo verbale ricevuto va segnalato e quindi l'Operatore che riceve il reclamo verbale:

- ✓ mette in comunicazione l'utente con il proprio Coordinatore di Settore;
- ✓ in assenza del Coordinatore annota gli estremi del reclamo (data, identificazione estremi, motivazioni del reclamo) sull'apposito modulo Gestione Reclami (Mod. REC)

Il Coordinatore di Settore accoglie in forma riservata l'utente e cerca di capire le motivazioni del reclamo. Quindi ne registra gli estremi sull'apposito modulo Gestione Reclami (Mod. REC), mediante numero progressivo annuale "nn/aa" dove "nn" indica il n° progressivo ed "aa" l'anno di riferimento. Egli archivia tale modulo e la documentazione pervenuta nell'apposito raccogliatore "Reclami", contenente tutte le osservazioni ed i reclami ricevuti.

Il Reclamo va in seguito consegnato a RQ. Il RQ ed il responsabile della funzione interessato dalla segnalazione/reclamo, valutano la sua fondatezza, comunicando al cliente, mediante lettera scritta, le motivazioni, le possibili ipotesi di soluzione e, quando vi è la possibilità che il reclamo sia fondato, la persona incaricata della risoluzione del problema.

Copia della lettera verrà archiviata nel raccogliatore "Reclami" a cura del referente qualità.

La funzione responsabile, ha il compito di comprendere le cause che hanno originato il reclamo ed una volta verificata la sua fondatezza, di attuare tutte le misure necessarie, concordate con il referente qualità ed il responsabile dell'area o settore di riferimento e con il cliente, per soddisfare le condizioni previste: sarà contemporaneamente aperto dal Referente Qualità un rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva (Mod. RNAC). Individuate le cause e le modalità d'azione per la risoluzione del problema il cliente verrà informato, in forma scritta dal responsabile della funzione, attraverso una lettera firmata per approvazione anche dal referente qualità, delle procedure seguite per la risoluzione del problema.

6.6 Individuazione dell'Azione Correttiva (AC)

Il Referente Qualità, analizza la Non Conformità riscontrata, cercando di individuarne la causa e valuta la necessità di adottare un'Azione Correttiva per risolvere le cause del problema.

Nel caso in cui la causa sia individuata si procede come descritto in seguito compilando la PARTE III - DESCRIZIONE AZIONE CORRETTIVA del Mod. RNAC da parte del responsabile della funzione interessata che elabora le proposte di Azioni Correttive da intraprendere per rimuovere la causa della Non Conformità, concordando la data richiesta per l'attuazione delle stesse. Vengono poi apposte le firme della persona contattata e del Referente Qualità per l'autorizzazione.

Se l'AC è di competenza di un Ente esterno (ad esempio, un fornitore), il Referente Qualità contatta tale Ente al fine di concordare l'AC, utilizzando il modulo RNAC "Parte III - DESCRIZIONE AZIONE CORRETTIVA" per riassumere, in modo conciso, l'AC concordata apponendovi la firma.

Le modalità previste per l'attuazione di Azioni Correttive sono:

- ✓ formazione ed addestramento del personale coinvolto o una modifica della procedura seguita;
- ✓ richiami all'adempimento dei propri compiti ed eventuale revoca dell'incarico ai fornitori ed operatori;
- ✓ migliore rilevazione dei bisogni formativi.

Trascorso il tempo previsto per il completamento dell'AC, il Referente Qualità effettua un controllo per accertare che l'Azione Correttiva sia stata messa in atto come concordato e, in caso negativo, essa viene effettuata nuovamente (compilazione parte IV mod. RNAC).

In caso affermativo, il Referente Qualità appone la propria firma e la data per documentare la soddisfacente chiusura dell'Azione Correttiva richiesta e indica una data di fine sorveglianza onde stabilire il periodo alla fine del quale si potrà constatare o meno l'efficacia della AC attuata.

6.7 Verifica dell'attuazione e dell'efficacia della Azione Correttiva

Trascorso il periodo indicato per la sorveglianza, il Referente Qualità effettua una verifica del processo o del servizio su cui l'Azione Correttiva è stata intrapresa per valutare:

- ✓ la corretta attuazione della AC;
- ✓ l'efficacia dell'AC e l'eliminazione della causa.

6.8 Archiviazione del Rapporto di Non Conformità, Azione Correttiva

Tutti i moduli sono conservati sotto la responsabilità del Referente Qualità. Esiste un registro gestito dal Referente Qualità, da cui risulta il numero di RNAC, la data di apertura, la Funzione/Settore interessato, la data prevista per la chiusura della Non Conformità e la data effettiva di conclusione delle attività.

6.9 Numerazione dei Rapporti di Non Conformità, Azione Correttiva

I Rapporti di Non Conformità vengono identificati con un numero progressivo così composto: **nn/aa** dove "aa" indica l'anno in corso e "nn" il numero progressivo del RNAC nell'anno.

7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

I Rapporti di Non Conformità, e i moduli per la gestione dei Reclami costituiscono i documenti di registrazione della qualità generati da questa procedura.

Tali documenti sono archiviati a cura del Referente Qualità e vengono conservati come definito nella Procedura PRO-REQ.