

802.1 GENERALITÀ, SCOPO e APPLICABILITÀ

Per Non Conformità si intende il non soddisfacimento di requisiti specificati dalle norme di riferimento e/o dalla Politica per la Qualità, ed in particolare lo scostamento o assenza di una o più caratteristiche di Qualità o di elementi del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Gestione delle Non Conformità ha lo scopo di evitare l'impiego di materiali, prodotti o servizi che possano pregiudicare la Qualità del servizio erogato da Farsi Prossimo e risolvere problemi di carattere organizzativo, operativo e gestionale.

La registrazione e il trattamento delle Non Conformità sono uno strumento fondamentale per attuare azioni di miglioramento delle attività.

Le Azioni di Miglioramento sono attuate:

- per risolvere ed eliminare le cause di Non Conformità,
- per modificare prassi errate e non coerenti con la Politica e gli Obiettivi definiti dal CDA,
- per adeguarsi a segnalazioni ricevute dall'esterno o dall'interno della Cooperativa,
- per rendere più funzionali ed efficaci i processi di erogazione dei servizi della Cooperativa.

La raccolta e registrazione delle Azioni di Miglioramento permette di tener maggiormente sotto controllo i possibili rischi e di pianificare le attività finalizzate al miglioramento delle prestazioni.

L'applicabilità è estesa a tutte le attività svolte dalla Cooperativa Farsi Prossimo a carattere gestionale, tecnico e operativo; è estesa a tutte le categorie di Azioni di Miglioramento e Correttive, e alle seguenti categorie di Non Conformità:

- Non Conformità in Accettazione rilevate nel corso delle attività di controllo dei prodotti/servizi approvvigionati
- Non conformità in fase di erogazione del servizio
- Reclami Ospite/Committente
- Non Conformità di Sistema di Gestione per la Qualità relative alla non corretta applicazione o alla inadeguatezza del Sistema stesso, evidenziate ad esempio nel corso degli audit interni o svolti periodicamente dall'ente di certificazione.

802.2 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ



RILEVAZIONE

Le Non Conformità possono essere individuate e segnalate:

- a) Dai valutatori interni nel corso degli audit interni
- b) Dai valutatori esterni nel corso degli audit effettuati da Enti/organismi esterni (Committente, Ente di certificazione, ecc.)
- c) Dal personale di Farsi Prossimo nel corso dell'erogazione del servizio e delle attività ad esso connesse
- d) Da RDA, CCD e CDA
- e) Da terzi.

REGISTRAZIONE

- ◆ La registrazione dell'attività di gestione delle Non Conformità avviene attraverso la compilazione del Mod. 5012 – verbale di equipe, in cui la funzione interessata (CCS/RAQ/RDP/...) descrive la Non Conformità richiamando ed eventualmente allegando la documentazione esplicativa della natura della NC.

	NOME		DATA
Preparato da	M. Napoli		13/09/2021
Approvato da	A. Lodi		14/09/2021

ANALISI E TRATTAMENTO

L'analisi delle cause della Non Conformità riscontrata è effettuata dalla funzione interessata e registrata all'interno del modulo 5012.

In funzione della rilevanza della Non conformità il responsabile del processo deve eventualmente coinvolgere il livello di responsabilità superiore. Le Non Conformità più rilevanti e che risulta necessario raccogliere a livello centrale devono essere registrate nel Mod. 8021 - Registrazione Non Conformità, e segnalate al livello superiore (al RDA da parte dei coordinatori, al CDA e a RAQ da parte degli RDA), per la definizione delle modalità di trattamento.

Se la NC riguarda beni di proprietà del Committente o di un eventuale partner, il responsabile funzionale provvede a comunicarglielo tempestivamente.

Il responsabile della risoluzione della Non Conformità deve provvedere, nei tempi indicati nel verbale, all'applicazione della decisione presa.

RAQ raccoglie nel Mod. 8021 gestito a livello centrale le Non Conformità più rilevanti per la Direzione, e ne verifica periodicamente (in particolare in occasione del Riesame annuale) e/o alle scadenze previste il trattamento.

CHIUSURA E VERIFICA ATTUAZIONE ED EFFICACIA SOLUZIONE ADOTTATA

Alla scadenza dei termini stabiliti per la soluzione della Non Conformità, il responsabile funzionale ne verifica la corretta esecuzione ed efficacia, chiudendo in questo modo la Non Conformità, e la registra sul Mod. 5012 o sul Mod. 8021.

Nel caso in cui l'esito della verifica non sia positivo, sarà cura del responsabile funzionale aprire una nuova registrazione di Non Conformità e intraprendere il percorso descritto in questa procedura.

802.3 GESTIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Un'Azione di Miglioramento può essere intrapresa a seguito di:

- Riesame CDA
- equipe di servizio
- audit interni ed esterni
- Analisi degli indicatori registrati nella Matrice degli Indicatori
- Non Conformità.

Le Azioni di Miglioramento sono, in particolare, l'esito dell'analisi dei seguenti elementi:

- a) andamento dei processi aziendali
- b) grado di soddisfazione dei committenti e degli utenti
- c) evoluzioni di carattere tecnico, legislativo e/o normativo
- d) esigenze rilevate all'interno della Cooperativa
- e) adeguatezza infrastrutture e risorse umane
- f) strategie di sviluppo che la Cooperativa intende perseguire.

ELABORAZIONE ED APPROVAZIONE DI UN' AZIONE DI MIGLIORAMENTO

Il CCS, RDA, PRE/CCD, RAQ/Auditor elabora l'Azione di Miglioramento, identificando il problema o il possibile rischio, indicando la/le causa/e, la descrizione dell'azione da intraprendere ed i miglioramenti attesi, le responsabilità coinvolte, i tempi di attuazione e li registra nel Mod. 5012 e/o nel Mod. 8021.



ATTUAZIONE, VERIFICA DELL'EFFICACIA E CHIUSURA DI UN' AZIONE DI MIGLIORAMENTO

Il responsabile individuato attua l'Azione di Miglioramento nei tempi e nelle modalità stabilite all'interno del Mod. 5012 e/o nel Mod. 8021. Alla scadenza prevista il responsabile funzionale verifica la corretta esecuzione degli interventi definiti e ne riporta l'esito nell'apposito spazio del Mod. 5012 e/o nel Mod. 8021. Nel caso in cui i risultati dell'azione intrapresa non soddisfino le aspettative può essere intrapresa una successiva azione, con le stesse modalità viste sopra.

802.3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- ◆ Mod. 8021 – Registrazione Non Conformità
- ◆ Mod. 5012 – Verbale di riunione