

PROCEDURA GESTIONALE DEL SISTEMA INTEGRATO QUALITA', AMBIENTE E SICUREZZA:  
**“Gestione del prodotto non conforme”**

**Indice**

- 1. SCOPO
- 2. APPLICABILITÀ
- 3. RIFERIMENTI NORMATIVI E TERMINOLOGIA
- 4 MODALITA' OPERATIVE
  - 4.0 Generalità
  - 4.1 Identificazione e controllo
  - 4.2 Risoluzione e documentazione
  - 4.3 Esame delle non conformità
- 5. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA

Rev.	Data (emiss./rev.)	Natura doc. (emiss./rev.)	RED:	VER:	APPR.
<b>7</b>	<b>09 Dicembre 2021</b>	<b>Revisione</b>	Revisione par. 4.2.1		

	<b>GESTIONE DEL PRODOTTO NON CONFORME</b>	<b>PRQ 03</b>
		<b>Rev. 7</b>
		<b>Pag. 2/5</b>

## 1. SCOPO

La presente procedura descrive come la MA.CO.FIN. assicura la gestione dei Reclami del Cliente e di altre parti interessate e delle non conformità rilevate lungo tutto il ciclo di lavorazione, al fine di impedire l'involontario utilizzo di prodotti non conformi o l'esecuzione di fasi lavorative non rispondenti ai requisiti contrattuali od alle norme vigenti.

La presente procedura è a disposizione di chiunque ne faccia richiesta scritta.

## 2. APPLICABILITA'

La presente procedura si applica, ai materiali approvvigionati, alle parti d'opera costruite dalla MA.CO.FIN. o ai subappaltatori ed ai relativi processi.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI E TERMINOLOGIA

[1] **UNI EN ISO 9001:2015** - Sistemi di gestione della qualità - Requisiti

[2] **UNI ISO 45001:2018** – Sistemi di gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso

[3] **UNI EN ISO 14001:2015** – Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso

[4] **UNI EN ISO 17020:2012** – Requisiti per il funzionamento di vari tipi di organismi che eseguono ispezioni

## 4. MODALITA' OPERATIVE

### 4.0 Generalità

Tutto ciò che non soddisfa i requisiti tecnici o di qualità specificati ed applicabili, è denominato Non Conformità.

In particolare, si definisce Non Conformità Ambientale: qualsiasi violazione dei requisiti e/o degli adempimenti espressi in norme di Legge, Politica per l'ambiente e/o Procedure ambientali

Allo stesso modo, si definisce Non Conformità di "Sicurezza": qualsiasi violazione dei requisiti e/o degli adempimenti espressi in norme di Legge, Politica per la Sicurezza e/o Procedure della sicurezza

Inoltre, si considera Non Conformità:

- Il verificarsi di un incidente o "quasi incidente" con conseguenti impatti, effettivi o potenziali;
- Il verificarsi di infortuni e/o di emergenze.

Qualunque segnalazione di insoddisfazione da parte di chicchessia riguardante l'attività dell'Organismo di Ispezione o i risultati delle attività, per la quale è attesa una risposta, va considerata come reclamo.

	<b>GESTIONE DEL PRODOTTO NON CONFORME</b>	<b>PRQ 03</b>
		<b>Rev. 7</b>
		<b>Pag. 3/5</b>

#### **4.1 Identificazione e controllo**

Lungo tutto il processo di costruzione dell'opera possono rilevarsi delle Non Conformità riguardanti i materiali acquistati e parti d' opera realizzate, dovute sia al mancato rispetto delle caratteristiche richieste, sia alla mancanza delle previste registrazioni.

Per le altre Non Conformità l'identificazione avviene in seguito all'effettuazione degli Audit, al monitoraggio delle prestazioni in termini di qualità e sicurezza, contravvenzioni / avvertimenti / rilievi da parte delle autorità.

Le Non Conformità riscontrate vengono identificate, quando possibile, mediante l'applicazione di un cartellino o vernice, adeguato al tipo di materiale, riportante la dicitura «Materiale non conforme».

Il prodotto Non Conforme, non può essere utilizzato prima della risoluzione della Non Conformità. Per prevenirne un uso involontario, esso può venire immagazzinato o stoccato in aree separate ed identificate.

##### **4.1.1 Reclami**

I reclami, sia in forma scritta che in forma verbale, vengono gestiti nello stesso modo delle Non Conformità e, se fondati, considerati tali a tutti gli effetti ; in caso di reclami DIR è l'unico interlocutore con la parte interessata.

Chiunque riceva un reclamo deve segnalarlo a DIR, mediante posta elettronica, descrivendo la situazione e inserendo tutti i riferimenti necessari (chi ha sporto il reclamo e per conto di chi, come e quando lo ha sporto, quali attività dell'Organismo di Ispezione (o in generale di Macofin) riguarda, riferimento a documenti ecc.).

DIR verifica che il reclamo sia fondato (ovvero che derivi da mancato rispetto di requisiti applicabili) e che riguardi effettivamente le attività dell'Organismo di Ispezione (o in generale di Macofin).

DIR informa il reclamante dell'esito di questa valutazione, prioritariamente con posta elettronica o se non possibile con qualsiasi altro mezzo, tenendo traccia della risposta.

In caso di reclamo fondato e riferibile alle attività dell'Organismo di Ispezione (o in generale di Macofin) DIR procede al trattamento aprendo una non conformità e provvedendo ad informare il reclamante sugli esiti.

Una volta risolta la situazione, e se necessario in fasi intermedie, RSI informa il reclamante sull'andamento e sugli esiti.

Qualora DIR sia direttamente coinvolto nelle attività non conformi è RSI a esaminare la situazione e fornire le risposte al reclamante.

	<b>GESTIONE DEL PRODOTTO NON CONFORME</b>	<b>PRQ 03</b>
		<b>Rev. 7</b>
		<b>Pag. 4/5</b>

## **4.2 Risoluzione e documentazione**

In caso di Non Conformità, colui che la rileva la registra sul Rapporto di Non Conformità Mod. 03-NC, indicando se trattasi di reclamo del cliente.

In seguito, esso svolge una prima indagine per cercare di individuare le possibili cause e per verificare che tale anomalia non interessi anche parti d'opera precedentemente realizzate, indicando possibili risoluzioni.

La soluzione della Non Conformità viene decisa dalla stessa funzione interessata, in collaborazione con il proprio diretto superiore, che indica il trattamento da seguire.

L'eventuale proposta di utilizzazione o di parziale riparazione del prodotto non conforme ai requisiti specificati, viene notificata al committente per ottenerne concessione mediante firma sulla seconda parte del Mod. 03-NC.

Nel caso in cui la risoluzione della NC preveda una rilavorazione e/o una riparazione del prodotto, questo viene ricontrattato con le stesse modalità previste nella PRQ 11 "Gestione della Commessa", sia nel caso di controlli dei prodotti in accettazione che nel caso di controlli e collaudi sulle opere.

Al termine delle attività previste per la risoluzione, RSI documenta la chiusura della NC sullo stesso modulo ed indica l'entità della risoluzione in termini economici.

Tutte le NC vengono raccolte da RSI che le identifica con un numero progressivo e le inserisce nel Registro delle Non Conformità (Mod. 03-RNC) su cui registra le seguenti informazioni:

- Numero della NC;
- Tipo di Non Conformità (Interna, sul Fornitore o Reclamo del Cliente);
- Data di apertura della NC;
- Nome di chi rileva la NC;
- Modalità di risoluzione adottata;
- Costo della risoluzione;
- Data di chiusura.

### **4.2.1 Non Conformità relative all'attività dell'Organismo di Ispezione**

La gestione e la risoluzione delle attività non conformi spettano a RT che deve tempestivamente analizzare il modulo delle azioni non conformi ricevuto e, eventualmente, raccogliere ulteriori informazioni in merito.

Svolta la prima indagine preliminare, RT può procedere all'immediata archiviazione della pratica, ritenendo non sussistente o marginale l'accaduto, o aprire un procedimento di azione correttiva, come descritto alla PRQ 04.

In questo caso, RT deve procedere alla valutazione dell'importanza dell'attività non conforme, determinando l'impatto sull'Organismo di Ispezione o sui clienti che ne hanno subito l'influenza.

	<b>GESTIONE DEL PRODOTTO NON CONFORME</b>	<b>PRQ 03</b>
		<b>Rev. 7</b>
		<b>Pag. 5/5</b>

Al termine della valutazione, RT stabilisce le conseguenti azioni da adottare, valutando, tra l'altro le necessità di:

- arrestare in tutto o in parte le attività dell'Organismo di Ispezione;
- ritirare i rapporti di verifica emessi dal momento in cui si ritiene sia iniziata l'attività non conforme;
- informare i clienti coinvolti, richiamando il lavoro già svolto e riconsegnato;
- stabilire le modalità per la ripresa delle attività.

Il procedimento di risoluzione dell'attività non conforme si risolve quando, a giudizio di RT, si sono rimosse le cause che la hanno generata e corretti i danni che questa ha provocato, ovvero si sono fatti tutti gli sforzi possibili per la loro correzione.

Valutando, caso per caso ed in funzione dell'entità dell'errore riscontrato, le azioni da intraprendere tra cui ad esempio: regolazione, riparazione, declassamento, rottamazione dello strumento, e analisi dei risultati delle precedenti verifiche al fine di valutare se alcune valutazioni sono state errate; tale analisi si estende fino alla precedente taratura o verifica intermedia con esito positivo.

Al termine del procedimento, il Responsabile annota le conclusioni sul Mod.03-NC.

#### **4.3 Esame delle Non Conformità**

RSI effettua almeno annualmente un esame di tendenza delle NC, con particolare attenzione all'individuazione delle cause. Tale attività costituisce supporto per il riesame periodico e la predisposizione di eventuali azioni correttive (vedi PRQ 04 "Azioni Correttive e di Miglioramento").

### **5. DOCUMENTAZIONE RICHIAMATA**

Mod.03-NC "Rapporto di Non Conformità"

Mod.03-RNC "Registro delle Non Conformità"

PRQ 04 "Azioni correttive e di miglioramento"

