

## PROVIDER ECM FVG ASUGI

## SOMMARIO

1. Scopo .....	2
2. Campo di applicazione.....	2
3. Terminologia e Abbreviazioni .....	2
4.-5. Modalità Esecutive e Responsabilità .....	2
6. Riferimenti.....	3
7. Archiviazione.....	3
8.Indicatori.....	3
9. Allegati .....	3

	Nome/Funzione	Firma
Redazione	dott. Sandro Glavina	
Verifica ed Approvazione	dott.ssa Antonella Bologna	

Rev.	Descrizione modifica	Data
00	Prima emissione	22/04/2010
01	Modifica dei contenuti complessivi a seguito dell'accreditamento standard come provider ECM FVG	01/02/2017

## 1. SCOPO

Lo scopo della presente Procedura è di descrivere le modalità operative adottate dal Provider ECM FVG ASUGI per gestire le Non Conformità e i Reclami rilevati e di registrarli in forma tale che sia possibile una loro elaborazione statistica al fine di attivare le azioni opportune affinché non si ripresentino in futuro.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La Procedura si applica in tutti i casi in cui sono rilevati scostamenti dai requisiti definiti relativamente ai prodotti/servizi acquistati e alle prestazioni erogate.

## 3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

RNC	Rapporto di non conformità
NC	Non Conformità
RQ	Responsabile Qualità

## 4. 5. MODALITÀ ESECUTIVE E RESPONSABILITÀ

Le fasi da seguire per la gestione del prodotto non conforme sono le seguenti:

FASE	ATTIVITÀ	Responsabilità	TEMPI
<b>A. Rilevazione NC</b>	La NC viene rilevata: 1. su materiali o strumentazione 2. durante l'erogazione del servizio 3. generata da un Reclamo	La rilevazione avviene rispettivamente a cura di RQ o qualsiasi altra funzione che rilevi la NC	
<b>B. Apertura del RNC</b>	Compilazione della parte 1 del "Rapporto di Non Conformità" (PGQ-83-1-01)	La compilazione del RNC avviene rispettivamente a cura di RQ o qualsiasi altra funzione che rilevi la NC	All'atto del rilevamento della N.C.
<b>C. Identificazione del prodotto/ servizio NC</b>	Nel caso 1, il prodotto NC viene identificato con la dicitura "Materiale Non Conforme; nel caso 2 e 3, l'identificazione è data dallo stesso RNC.	RQ	All'atto del rilevamento della NC
<b>D. Segregazione del prodotto NC</b>	Nel solo caso 1 il prodotto N.C. viene segregato in aree predisposte	Funzione che rileva la NC	Se NC <u>interna</u> , all'atto del rilevamento della NC.
<b>E. Notifica ad RQ della NC</b>	Trasmissione del RNC al Responsabile Qualità.	Funzione che rileva la NC	Appena possibile.
<b>F. Registrazione della NC</b>	Il RNC viene identificato con numero sequenziale ( <b>xxx</b> )	RQ	Al ricevimento del RNC.
<b>G. Valutazione della NC e disposizioni per la risoluzione</b>	RQ, in collaborazione con i Responsabili di funzione interessati, valutano la NC e determinano: <ul style="list-style-type: none"> <li>le disposizioni per la risoluzione</li> <li>il responsabile della chiusura della NC</li> <li>la data di chiusura della NC</li> </ul> (compilazione della parte 2 del RNC). Trasmissione della copia del RNC al personale interessato per la risoluzione della NC.	RQ Responsabili di funzione  Responsabile di funzione	Appena possibile.  Appena possibile

<b>H. Risoluzione della NC</b>	attuazione di quanto deciso per il trattamento della NC.  Al termine delle attività la funzione interessata trasmette il RNC a RQ.	Funzione Aziendale interessata	Entro termini indicati al punto 2 del RNC.
<b>I. Verifica della chiusura (attuazione della risoluzione) della NC</b>	Verifica della corretta attuazione della Risoluzione della NC (compilazione parte 3 del RNC)	RQ	Entro termini indicati al punto 2 del RNC.

## 5. RIFERIMENTI

UNI EN ISO 9001:2015

## 6. ARCHIVIAZIONE

Le registrazioni delle non conformità vengono archiviate nell'apposito raccoglitore della Qualità in possesso del RQ. Tali registrazioni vengono conservate per 3 anni in cartaceo.

## 7. INDICATORI

PRODUZIONE DI REPORT ANNUALE con N° di non conformità (con grado di gravità) in valore assoluto e stratificate per tipologia

## 8. ALLEGATI

Codice	Titolo
PGQ-83-1-01	Modulo di Rapporto di non conformità