

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
A. Rilevazione NC	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. Apertura del RNC	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.
C. Identificazione del prodotto/ servizio NC	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
D. Segregazione del prodotto NC	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.
E. Notifica ad RQ della NC	Trasmissione del RNC al Responsabile Qualità.	Funzione che rileva la NC	Appena possibile.
F. Registrazione della NC	Il RNC viene identificato con numero sequenziale (xxx)	RQ	Al ricevimento del RNC.
G. Valutazione della NC e disposizioni per la risoluzione	RQ, in collaborazione con i Responsabili di funzione interessati, valutano la NC e determinano: <ul style="list-style-type: none"> le disposizioni per la risoluzione il responsabile della chiusura della NC la data di chiusura della NC (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

H. Risoluzione della NC	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.
I. Verifica della chiusura (attuazione della risoluzione) della NC	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