

Gestione Non Conformità, Post-Vendita e reclami

Registrazione delle revisioni

Rev. n° e data	Elaborato	Verificato	Approvato
0 del 13/12/2017			

Rev. n	Descrizione modifiche
0	1° Emissione

INDICE

<i>1. Scopo e campo di applicazione</i>	<u>3</u>
<i>2. Riferimenti Normativi e Definizioni</i>	<u>3</u>
<i>3. Responsabilità</i>	<u>3</u>
<i>4. Requisiti di gestione delle Non Conformità</i>	<u>4</u>
<i>4.1 Non conformità in approvvigionamento</i>	<u>4</u>
<i>4.2 Non Conformità durante l'erogazione dei servizi</i>	<u>5</u>
<i>4.3 Non conformità ripetitive e di sistema</i>	<u>5</u>
<i>4.4 Non conformità ambientali, di salute e sicurezza (SSL) e SA8000</i>	<u>6</u>
<i>4.5 Gestione Reclami</i>	<u>6</u>
<i>6. Archiviazione</i>	<u>7</u>
<i>7. Procedure, moduli e documenti richiamati</i>	<u>7</u>

1. Scopo e campo di applicazione

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità operative e le responsabilità per la gestione e la relativa documentazione delle non conformità relative al sistema gestione integrato e le modalità di gestione dei reclami dei clienti e dei reclami ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro e in ambito di responsabilità sociale affinché siano individuati, analizzati e risolti.

La presente procedura si applica alle non conformità dei materiali/prodotti e servizi acquistati, alle non conformità occorse durante le attività di raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti, individuate da personale interno, ai reclami attivati dai Clienti, a tutte quelle situazioni in cui si riscontra una non conformità ambientale, di salute e sicurezza sul lavoro e in ambito di responsabilità sociale, alle attività conseguenti e ad eventuali reclami o comunicazioni provenienti da associazioni ambientaliste o di tutela dei lavoratori locali, singoli o collettività in genere esterni all'organizzazione.

2. Riferimenti Normativi e Definizioni

Norma UNI EN ISO 9001 edizione 2015 *p. 8.5.5, 10.2*

Norma UNI EN ISO 9000 alla quale ci si riferisce per le definizioni utilizzate nella presente procedura.

Norma UNI EN ISO 14001:2015

BS OHSAS 18001:2007

SA 8000:2014.

3. Responsabilità

L'**Amministratore Unico** è responsabile delle seguenti attività:

- collabora alla gestione del trattamento delle Non Conformità rilevate in fase di accettazione materiali o in fase di realizzazione delle opere.
- collabora alla quantificazione delle risorse necessarie ai fini di una valutazione economico/contabile della gestione della Non Conformità.
- collabora alla gestione dei reclami promossi dal Cliente
- collabora alla gestione delle segnalazioni di enti esterni..

I **Responsabile Servizio** è responsabile delle seguenti attività:

- collaborano con le altre funzioni nella definizione del trattamento delle Non Conformità rilevate;
- rileva direttamente, o dietro comunicazione dei collaboratori le Non Conformità.

Il **Responsabile di sistema Qualità, Salute e Sicurezza sul Lavoro, SA 8000** ha la responsabilità di:

- gestisce i rapporti di non conformità;
- rileva e gestisce le non conformità di sistema;
- analizza i rapporti di non conformità ed elabora analisi statistiche delle non conformità ripetitive e di sistema ai fini dell'individuazione e della rimozione delle cause (avvio di azione correttive) e persegue il miglioramento continuo;
- riceve e gestisce eventuali reclami del Cliente;
- archivia la documentazione di gestione delle non conformità;
- verifica il rispetto delle procedure da parte del personale.

Il **Responsabile Amministrativo** è responsabile delle seguenti attività:

- gestisce, eventualmente con la collaborazione del Responsabile Acquisti e Magazzino, le difformità tra DdT ed il Maeqf-oa "Ordine di Acquisto";
- collabora alla definizione dei risvolti contabili connessi alla individuazione e gestione delle non conformità riscontrate.

Il **Responsabile Acquisti** è responsabile delle seguenti attività:

- rileva direttamente, o dietro comunicazione degli altri addetti le Non Conformità;
- gestisce la Non Conformità sino alla definizione del trattamento.

4. Requisiti di gestione delle Non Conformità

Le situazioni di Non Conformità che possono verificarsi sono:

- nell'approvvigionamento;
- nelle attività di raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti e igiene ambientale;
- nel Sistema di gestione integrato qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale;
- su segnalazione del Cliente.

Il modulo **Mgnc-reclami** “**Modulo di presentazione reclami**” permette di segnalare immediatamente il problema riscontrato, invece il modulo **Mgnc-gnc** “**Gestione Non Conformità**” permette sia la gestione della Non Conformità dalla fase dell'individuazione sino alla verifica dell'avvenuta soluzione e sia la gestione delle azioni (correttive, preventive, di miglioramento) dall'analisi alla verifica di efficacia dell'azione intrapresa; tale modulo riporta:

- l'identificazione del tipo di Non Conformità: di servizio, del SGQ, in approvvigionamento, reclamo o altro; (le opportunità di miglioramento sono gestite così come riportato nella procedura gestionale **Pacpm** “**Gestione Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento**”);
- le indicazioni in merito alla genesi della situazione di Non Conformità, e cioè se essa è stata riscontrata a seguito di un: Reclamo Cliente, Segnalazione esterna, Riesame Sistema di gestione integrato, Rapporto di Verifica Ispettiva;
- i riferimenti per le Non Conformità riscontrate in approvvigionamento (Fornitore, Ordine di Acquisto, DdT di ricevimento merce) o in Servizio (N° commessa, fase di lavorazione)
- la descrizione della Non Conformità rilevata e l'analisi delle cause (con indicazione, se applicabile, delle quantità per ogni tipologia), la funzione, la firma e la data del rilievo;
- la soluzione individuata al trattamento della non conformità, al trattamento dell'azione correttiva;
- il numero del rapporto dell'azione correttiva intrapresa;
- la descrizione del trattamento della non conformità, la firma del Responsabile di sistema e la data.
- la verifica dell'efficacia dell'azione correttiva e la relativa opportunità di miglioramento.

È bene sottolineare che le non conformità di tipo puntuale, per le quali cioè è sufficiente il trattamento del problema rilevato, non vi saranno registrazioni nel modulo **Mnc-gnc**.

Tali Non Conformità possono determinare (in funzione della loro frequenza, ricadute economiche negative, ridotta soddisfazione del cliente, etc.) l'avvio di un processo di analisi delle cause al fine della loro rimozione a monte; tale processo è gestito dal Responsabile di sistema in sede di verifica periodica del Sistema di Gestione integrato, secondo quanto indicato dalla **Pacpm** “**Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento**” ed utilizzando un nuovo modulo **Mnc-gnc Gestione Non Conformità**.

4.1 Non conformità in approvvigionamento

Le Non Conformità relative a quanto approvvigionato possono essere rilevate:

- Dal Resp. Acquisti in caso di non conformità rispetto all'ordine o di tipo amministrativo;
- Dal Resp. Acquisti e Manutenzione, Resp. Servizio, direttamente o dietro comunicazione degli operatori in fase di ricevimento o utilizzo dei materiali/prodotti acquistati prima che questi vengano utilizzati così come definito in **Paeqf** “**Approvvigionamento e Qualifica Fornitori**”.

Le variazioni in termini di quantità dei materiali e prodotti approvvigionati sono sempre registrate sul **DdT** ma, non sono considerate non conformità a meno che non siano tali da creare pregiudizio al servizio da erogare.

Il Resp. Acquisti, o il Resp. Servizio, registra le Non Conformità sul **DdT**, provvede all'identificazione ed alla segregazione in apposita area (quando applicabile) della merce non conforme al fine di evitarne l'utilizzo involontario. Trasmette al Responsabile di sistema il **DdT** per la gestione della non conformità. La merce dichiarata non conforme rimane segregata fino alla risoluzione della non conformità.

Il Responsabile di sistema, ricevuta notizia della Non Conformità riscontrata in accettazione, provvede a consegnare una copia del **DdT** al Responsabile Amministrativo per informarlo della Non Conformità riscontrata e provvede ad accendere il **Mnc-gnc Gestione Non Conformità**. Il Responsabile di sistema barra la casella in corrispondenza della Non Conformità in approvvigionamento e riporta sul **Mnc-gnc** le seguenti informazioni:

- data e numero di emissione del **Mnc-gnc**;
- nome del fornitore;
- data e n° del **Maeqf-oa “Ordine di Acquisto”**;
- data e n° del **DdT** di consegna merce.

Il Responsabile di sistema registra la Non Conformità riscontrata (anche solo richiamando ed allegando il **DdT** di ricevimento merce), verifica che sia stata effettuata un'analisi delle cause e si assicura che la merce sia stata segregata al fine di evitarne l'utilizzo involontario. Il Responsabile di sistema, eventualmente avvalendosi di personale ritenuto adeguatamente competente, valuta il trattamento opportuno della non conformità riscontrata affinché questa sia risolta.

Il Responsabile di sistema accetta le proposte di eventuali azioni correttive, verifica che siano state attuate e che siano efficaci. Infine il Responsabile di sistema verifica le registrazioni delle risultanze di queste attività sul **Mnc-gnc**, le date e le firme.

Completata la redazione del **Mnc-gnc**, il Responsabile di sistema lo consegna, completo di eventuali documenti allegati, al Resp. Amministrativo per la gestione contabile/economica della Non Conformità riscontrata. Il Resp. Amministrativo conserva la suddetta documentazione fino a quando non avrà definito gli aspetti economici con il fornitore.

Il Responsabile di sistema archivia e periodicamente analizza i **Mnc-gnc** al fine di individuare eventuali azioni (correttive, preventive, di miglioramento) da intraprendere per rimuovere/prevenire le cause di Non Conformità, secondo quanto indicato nella **Pacpm Gestione Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento**. Inoltre il Responsabile di sistema in sede di verifica periodica ai fini del mantenimento della qualifica ai fornitori della GIAL PLAST S.r.l. analizza tutti i **Mnc-gnc** inerenti Non Conformità rilevate in accettazione.

4.2 Non Conformità durante l'erogazione dei servizi

Le Non Conformità del lavoro ed i reclami possono essere rilevate:

- da Autisti, Caposquadra e Capocantiere direttamente, o dietro comunicazione degli addetti;
- dal Responsabile Servizio;
- dal Committente;

Il Resp. Servizio o il Resp. Tecnico, riscontrata e/o accertata una situazione di Non Conformità, provvede ad accendere il **Mnc-gnc** riportando:

- l'identificativo della commessa (quando applicabile);
- la fase in cui essa si è manifestata.

Il Resp. Servizio o il Resp. Tecnico gestisce la Non Conformità sino alla definizione del trattamento, eventualmente avvalendosi della collaborazione del Resp. Di sistema.

Contemporaneamente, quando applicabile, le attività risultate Non Conformi vengono ripetute. Il Resp. Servizio verifica a ritroso quanto già eseguito fino a quando verrà riscontrata la corretta esecuzione dei lavori.

La parte del modulo, relativa alla verifica della soluzione è compilata sempre dal Responsabile di sistema.

In caso di reclamo scritto, il documento del Cliente, viene ricevuto e gestito dal Responsabile di sistema che lo allega al **Mnc-gnc**. Il Responsabile di sistema gestisce il reclamo fino all'avvenuta soluzione; il Responsabile di sistema registra quest'ultima sempre sul **Mnc-gnc** e la comunica al Cliente. Qualora sia previsto che quest'ultimo debba esprimere un'accettazione essa sarà gestita dal Responsabile di sistema.

La registrazione della Non Conformità rilevata viene sempre richiamata nei documenti di registrazione relativi allo sviluppo delle attività.

Inoltre durante l'espletamento del servizio di raccolta e ritiro del rifiuto, qual'ora questo non risultasse conforme ai requisiti, l'addetto è tenuto a non ritirarlo apponendo sul rifiuto stesso oppure sul secchio in cui esso è contenuto, un apposito adesivo predisposto, dove viene segnalata anche la motivazione del mancato ritiro e le indicazioni per avere maggiori informazioni.

4.3 Non conformità ripetitive e di sistema

Le Non Conformità ripetitive e di sistema sono rilevate, generalmente dal Responsabile di sistema, in fase di analisi periodica (almeno una volta l'anno) dei rapporti di Non Conformità e della documentazione riepilogativa delle attività, in fase di Verifica Ispettiva o di Riesame della Direzione.

Le suddette Non Conformità sono gestite dal Responsabile di sistema secondo quanto indicato in **Pacpm Azione Correttive, Preventive e di Miglioramento** e registrate, generalmente nella colonna di destra, sul modulo **Mnc-gnc** nella cui parte iniziale riporta la descrizione della situazione non conforme (reale, potenziale, ripetitiva) per la quale si ritiene necessario/opportuno intraprendere l'azione di miglioramento.

4.4 Non conformità ambientali, di salute e sicurezza (SSL) e SA8000

Situazioni in cui si possono riscontrare non conformità ambientali, di salute e sicurezza (SSL) e SA 8000 sono relative a :

- politica ambientale, SSL e SA 8000;
- procedure di gestione ambientale, SSL e SA 8000;
- programma ambientale, SSL e SA 8000;
- obiettivi e traguardi ambientali, SSL e SA 8000;
- attività che comportano impatti ambientali, rischi per SSL e non conformità in ambito SA 8000.

Ad esempio sono non conformità ambientali, SSL e SA 8000:

- non perseguimento di impegni presi nella politica ambientale, SSL e SA 8000;
- non soddisfacimento di prescrizioni dettate da procedure e/o istruzioni del sistema di gestione integrato;
- non raggiungimento degli obiettivi e dei traguardi;
- incidenti di carattere ambientale di qualsiasi genere SSL e SA 8000;
- sprechi di risorse;
- superamento di limiti legali o non soddisfacimento di requisiti di legge;
- errata gestione di rifiuti e/o sostanze pericolose.

Tutto il personale della Gial Plast S.r.l. ha la responsabilità di comunicare al proprio Responsabile Preposto ogni situazione di scostamento rispetto alle prescrizioni di legge o del sistema di gestione integrato. Devono altresì essere comunicate tempestivamente situazioni di emergenza o accidentali che possono portare a non conformità ambientali, SSL e SA 8000.

Il Responsabile Preposto deve comunicare tali situazioni a voce o con qualsiasi mezzo che garantisca la più immediata comunicazione.

Per ogni segnalazione significativa sarà necessaria la compilazione dell'apposito modulo **Mgnc-sp "Segnalazione Problema"** e successivamente per l'analisi del problema riscontrato verrà elaborato il modulo **Mnc-gnc "Gestione non conformità"**. Nei casi in cui si riscontrasse la necessità di un trattamento immediato al fine di arginare eventuali conseguenze per l'ambiente interno e/o esterno alla GIAL PLAST S.r.l. devono essere prese misure immediate secondo le procedure esistenti oppure secondo quanto stabilito dal Responsabile di sistema di gestione o dall'Amm. Unico.

Nel caso si riceva una segnalazione ambientale dall'esterno, queste vengono gestite dal Responsabile di sistema che, in collaborazione con L'amministratore Delegato e con gli eventuali enti interessati, provvede quindi ad eseguire un'analisi del problema rilevato al fine di stabilire se si tratta o meno di non conformità; in caso affermativo le funzioni preposte provvedono ad eseguire una analisi volta ad individuarne la possibile causa. In seguito ai risultati dell'analisi, il Responsabile di sistema provvede a stabilire ed avviare le eventuali azioni correttive e redige la risposta che viene sempre comunicata in forma scritta, alla parte esterna interessata che ha evidenziato il problema.

4.5 Gestione Reclami

A seguito dell'attività di Gial Plast s.r.l. possono pervenire reclami da parte del Committente e/o degli Utenti stessi dei servizi indirettamente coinvolti nelle attività aziendali. I reclami, indipendentemente dalla natura, sono catalogati come non conformità e pertanto gestiti con le stesse modalità. Inoltre, in modo ulteriore alla semplice non conformità, ogni reclamo proveniente dall'esterno è reso noto all'Alta Direzione, così come le metodiche di risoluzione. A tutti i reclami pervenuti viene data puntuale notizia e informazione delle modalità di risoluzione attuate al soggetto reclamante.

La gestione avviene mediante l'apposito modulo Mgnc-reclami Rev.0.

6. Archiviazione

Gial Plast Srl conserva informazioni documentate che:

- Descrivono la non conformità;
- Descrivono le azioni adottate;
- Descrivono la concessione ottenuta;
- Identificano l'autorità che decide le azioni in riferimento alla non conformità.

L'archiviazione dei moduli **Mnc-gnc** è cura del Responsabile di sistema secondo quanto definito in **Pgd Gestione dei Documenti**.

7. Procedure, moduli e documenti richiamati

Mnc-gnc	“Gestione Non conformità”;
Paeqf	“Approvvigionamento e Qualifica Fornitori”
Pacpm	“azioni correttive, preventive e di miglioramento”
Maeqf-oa	“Ordine di Acquisto”
Pacpm	“Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento”;
Pgd	“Gestione Documenti”
DdT	“Documento di Trasporto”
Mgnc-rl	“Reclamo lavoratori”
Mgnc-reclami	“Modulo di presentazione dei reclami”