

PROCEDURA DELLA QUALITÀ

GESTIONE DEL PRODOTTO NON CONFORME

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. PROCEDURE E ISTRUZIONI OPERATIVE COLLEGATE
3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI
4. MODALITA'
 4. 1 Generalità
 4. 2 Non Conformità dal Cliente
 4. 3 Non Conformità al Fornitore
 4. 4 Non Conformità Interna
 4. 5 Chiusura della Non Conformità
 4. 6 Documentazione delle Non Conformità
 4. 7 Azioni Correttive Interne ed Esterne
 4. 8 Analisi delle Non Conformità
 4. 9 Gestione della Documentazione
5. RESPONSABILITA'
6. ALLEGATI

CONTROLLATO

Data entrata in vigore
01.Settembre.2009

Redazione
(Rabbi Alessandro)

Verifica
(Assicurazione Qualità)
Alessandro Rabbi


Approvazione
(Direzione)
Elmi Manuela

Note sulla Ed-Rev

Rev. 1 del 01/11/2012 Specificato in modello segnalazione che il fornitore è tenuto a documentare le Azioni Correttive a fronte di una non conformità come da VII del 10/06/2012 n°6

Rev. 2 del 01/03/2013 Specificato blocco invio particolari al Fornitore che non documenta in maniera scritta Azioni Correttive a fronte di una NC.

Questo documento è di proprietà dell'Officina Meccanica ELMI S.r.l. e non può essere riprodotto, utilizzato o divulgato senza autorizzazione scritta della Direzione o del Servizio Qualità.

	Procedura della Qualità	Identificazione PR 13.01 Ed 1 Rev.2
	Gestione del Prodotto non Conforme	Pagina 2 di 8

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le modalità con cui gestire il prodotto non conforme rispetto ai requisiti specificati, per assicurare che non possa essere involontariamente utilizzato o consegnato al Cliente. La presente procedura si applica a tutte le non conformità rilevate sul prodotto la cui qualità influenza la capacità dell'Officina Meccanica Elmi di rispondere ai requisiti contrattualmente definiti.

Il processo di gestione delle non conformità non si applica a non conformità rilevate nel corso della lavorazione su singoli particolari di basso valore unitario (ad esempio, pezzi risultati non conformi durante il piazzamento delle macchine o prima della concessione del benessere): questi pezzi sono direttamente scartati, ponendoli negli appositi contenitori.

2. PROCEDURE E ISTRUZIONI OPERATIVE COLLEGATE

Procedura PR05.01 "Gestione dei documenti e dei dati"
 Procedura PR06.01 "Selezione e valutazione dei Fornitori"
 Procedura PR09.01 "Controlli in Produzione "
 Procedura PR10.01 "Controlli in Accettazione"
 Procedura PR14.01 "Azioni correttive e preventive"
 Procedura PR20.01 "Tecniche Statistiche"

3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

Fornitore: sostituisce il termine subfornitore previsto dalla norma in riferimento. Si intende sia il fabbricante che il distributore del prodotto/servizio.

Prodotto: risultato del processo di produzione, destinato poi alla vendita.

Prodotto/servizio non conforme: prodotto/servizio che non rispetta i requisiti specificati.


Concessione: autorizzazione scritta ad utilizzare o rilasciare un prodotto che risulta non conforme ai requisiti specificati.

Deroga: autorizzazione scritta a scostarsi dai requisiti prestabiliti, rilasciata per un prodotto prima della sua realizzazione.

Difetto: non osservanza di un requisito o di una ragionevole aspettativa in relazione ad una utilizzazione prevista, incluso quanto connesso alla sicurezza.

Trattamento di una N.C. : azione da intraprendere su un prodotto non conforme al fine di risolvere la non conformità.

N.C. : non conformità

	Procedura della Qualità	Identificazione PR 13.01 Ed 1 Rev.2
	Gestione del Prodotto non Conforme	Pagina 3 di 8

4. MODALITA'

4.1 RILEVAZIONE NON CONFORMITÀ – GENERALITÀ -

L'individuazione di una non conformità può essere fatta da chiunque in azienda. Le non conformità possono riguardare i seguenti elementi:

1. prodotto/servizio ricevuto dal Fornitore;
2. operazioni interne;
3. prodotto/servizio fornito al Cliente.


Una volta individuato un prodotto N.C., esso viene identificato e segregato. La N.C. viene documentata, deciso il trattamento, trattata e notificata alle funzioni interessate. Per le singole fasi in cui è articolato il processo di gestione delle non conformità valgono le considerazioni sotto riportate. Assicurazione qualità opera come segue :

- Compila il Mod. 13/1 “ Segnalazione di Non Conformità”;
- Recupera dall'archivio cartaceo la copia della bolla di spedizione Officina Meccanica ELM I S.r.l. dove è indicato il numero di Ordine di Produzione e lo allega.
- Recupera dall'archivio cartaceo copia dell'Ordine di Produzione e lo allega.
- Verifica eventuali giacenze di magazzino dello stesso prodotto (se esiste);
- Identifica la Non Conformità e insieme al Resp. PR ne concorda il trattamento;
- Riporta il trattamento stabilito (Deroga, Selezione, Rilavorazione o Scarto).
- Si assicura dell'esecuzione del trattamento della N.C. e ne verifica l'efficacia.
- Decide se applicare azioni Correttive o Preventive nel rispetto della Procedura PR14.01 per evitare che il problema si possa ripresentare;
- Verifica che l'azione Correttiva o Preventiva abbia avuto esito positivo.

L' Officina Meccanica ELM I S.r.l. gestisce anche i reclami interni che possono venire da Produzione. In questo caso Produzione diventa a tutti gli effetti un Cliente di Officina Meccanica ELM I.

La segnalazione del reclamo viene sistematicamente documentata nel Mod. 13/1 che riporta la descrizione della non conformità rilevata, le decisioni che si intendono intraprendere e i motivi che hanno provocato la N.C. stessa.

Officina Meccanica Elmi S.r.l. definisce come limite di tempo massimo un intervallo di non oltre 7 gg dalla data di “presa visione” della segnalazione di reclamo per dare risposta per iscritto sulle azioni adottate o da adottare per il trattamento della segnalazione stessa.

	Procedura della Qualità	Identificazione PR 13.01 Ed 1 Rev.2
	Gestione del Prodotto non Conforme	Pagina 4 di 8

4.2 NON CONFORMITÀ DAL CLIENTE DI OFFICINA MECCANICA ELMI

I responsabili della decisione del trattamento del prodotto non conforme procedono all'esame del prodotto, alla valutazione delle cause della non conformità e dell'impatto che la N.C. ha sul prodotto finito e decidono il trattamento della N.C. stessa. Le decisioni possono essere:

- scarto
- utilizzazione/riconsegna in deroga : in questo caso occorre sempre richiedere per iscritto la o via mail la preventiva approvazione del Cliente stesso;
- recupero mediante selezione o rilavorazione presso la Officina Meccanica Elmi o presso il Cliente.

Il Responsabile della risoluzione della non conformità valuta, e conseguentemente specificano sul rapporto:

- l'opportunità di formalizzare uno specifico ciclo di lavorazione o controllo;
- la necessità di chiedere una preventiva approvazione del Cliente;

La risoluzione di una N.C. segnalata dal Cliente prevede comunque il controllo su eventuali prodotti dello stesso lotto giacenti presso la Meccanica Elmi o i suoi Fornitori. Officina Meccanica Elmi registra ogni segnalazione di non conformità del Cliente ed adotta azioni correttive e/o preventive per evitare che il difetto abbia a ripetersi.

4.3 NON CONFORMITA' AL FORNITORE DI OFFICINA MECCANICA ELMI

In fase di accettazione Officina Meccanica Elmi esegue controlli e collaudi sulla Materia Prima e sui Trattamenti Esterni acquistati dai Fornitori.

Il Collaudo Accettazione a fronte di una rilevazione di Non Conformità opera come segue:


La NC viene documentata mediante l'utilizzo del Mod. 13/1 ed inoltrata al Fornitore via fax o via mail, allo stesso tempo il materiale viene isolato e rimane a disposizione del fornitore stesso.

Il Materiale NC può essere : Accettato in Deroga o Scartato al Fornitore che ha eseguito la lavorazione.

Quando si ritiene necessario Officina Meccanica Elmi documenta con fotografie il difetto e lo inoltra al fornitore stesso.

Il Fornitore di Officina Meccanica ELMI è tenuto a documentare con Azioni Correttive la gestione del difetto evidenziato.

A fronte di uno SCARTO di un lotto non saranno inviati altri particolari al Fornitore con lo stesso tipo di trattamento fino a che non saranno pervenute le Azioni Correttive documentate in maniera scritta atte all'eliminazione delle cause della Non Conformità.

	Procedura della Qualità	Identificazione PR 13.01 Ed 1 Rev.2
	Gestione del Prodotto non Conforme	Pagina 5 di 8

4.4 NON CONFORMITA' INTERNA

Durante le varie fasi di lavorazione di un particolare che non siano esse esterne (dove viene applicato il criterio sopra riportato) possono essere evidenziate delle NC.

In questo caso si parla di non conformità Interne ad Officina Meccanica ELMi e si opera come segue:

L'operatore che rileva una N.C. durante gli autocontrolli interrompe la produzione e avverte immediatamente il caporeparto.

Altri, che rilevino non conformità, le segnalano immediatamente al Resp. AQ che opererà come più oltre indicato.

Se la non conformità è rilevata dai Caporeparto, questi provvedono direttamente alla sua identificazione, apponendo sul pezzo o nel contenitore l'apposita scheda di identificazione di prodotto Non Conforme e comunicano immediatamente il difetto al Resp. PR

La documentazione della non conformità è eseguita dal Resp. AQ sul rapporto di non conformità Mod 13/1

Compete al Resp. AQ richiedere tempestivamente l'intervento delle persone che sono interessate a individuare il trattamento del prodotto non conforme (matrice riportata in figura 2).

Per la richiesta al Cliente di potere produrre in deroga o consegnare in deroga un prodotto già realizzato e non conforme viene utilizzata una comunicazione scritta che contiene gli estremi della deroga stessa, la quantità o il periodo di tempo per cui si chiede l'autorizzazione e i riferimenti al contesto che motiva la richiesta.

Sulla richiesta sono registrati:


- i riferimenti alla autorizzazione del Cliente (nel caso il Cliente non sia disponibile al rilascio di autorizzazioni scritte per la consegna in deroga/concessione, la Meccanica Elmi accetta anche autorizzazioni verbali che devono essere formalizzate all'interno della Officina Meccanica ELMi e previa consegna autorizzate da DG).
- lo scarico delle consegne effettuate, nel caso di autorizzazione per una certa quantità.

4.5 CHIUSURA DELLA NON CONFORMITÀ

Quando l'azione individuata per la soluzione è stata attuata dalla persona incaricata, AQ verifica il risultato.

In caso di verifica positiva la non conformità viene chiusa e la relativa documentazione archiviata.

In caso di verifica negativa, il Responsabile della risoluzione procede in modo che la non conformità sia chiusa nel più breve tempo possibile, e verifica anche la ragione per cui non è stata chiusa; può anche definire ulteriori azioni da intraprendere o altre persone incaricate della soluzione.

	Procedura della Qualità	Identificazione PR 13.01 Ed 1 Rev.2
	Gestione del Prodotto non Conforme	Pagina 6 di 8

4.6 DOCUMENTAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ

La documentazione della singola non conformità avviene mediante la compilazione del rapporto di N.C. in occasione delle diverse fasi del processo di gestione della N.C.

In particolare:

1. le probabili cause della N.C. e il trattamento deciso è registrato sul rapporto;
2. il rapporto di non conformità accompagna il prodotto, opportunamente protetto in una busta di plastica; funge da bolla di lavoro e da modulo per la raccolta dei dati sui tempi impiegati e su diverse N.C. riscontrate durante il trattamento attuato; è riconsegnata al Resp. AQ dal Responsabile della attuazione del trattamento;
3. il Resp. AQ verifica, con periodicità almeno mensile, la correttezza dell'iter e chiude la N.C. apponendo la firma sul rapporto.

4.7 AZIONI CORRETTIVE INTERNE ED ESTERNE

Come illustrato più compiutamente in altra procedura, il Resp. AQ decide l'avvio di azioni correttive:

- a fronte di non conformità gravi;
- a fronte di non conformità ripetute;
- quando sia specificatamente previsto dal contratto o ritenuto opportuno dal Resp. AQ.

Per le non conformità sulle forniture esterne sia essa Materia Prima o Trattamenti, il Resp. AQ invia al fornitore una comunicazione scritta in cui sono indicati gli estremi della N.C./anomalia mod. 13/1, consigliando gli eventuali interventi da eseguire sul prodotto.

Il Fornitore è tenuto a documentare le Azioni Correttive intraprese al fine di rimuovere le cause della non conformità evidenziata.

La comunicazione può inoltre contenere il riferimento ad eventuali addebiti.

La gestione di eventuali addebiti è compito del Resp. Approvvigionamenti.

4.8 ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ


Assicurazione Qualità provvede periodicamente ad effettuare un'analisi delle non conformità aperte e chiuse, accedendo ai relativi archivi. L'analisi prevede la classificazione delle non conformità rilevate in termini di gravità, dell'oggetto, dei tempi e dei modi di risoluzione.

Assicurazione Qualità svolge inoltre un'analisi delle cause che hanno generato le non conformità e sull'andamento della qualità (si vedano le Procedure PR14.01 "Azioni correttive e preventive" e PR20.01 "Tecniche Statistiche").

Consegna inoltre la sintesi ottenuta alla Direzione per il Riesame del Sistema Qualità.

4.9 GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

I rapporti di non conformità sono archiviati per n° progressivo in apposito contenitore, a cura di AQ e gestiti secondo quanto indicato in PR05.01.

	Procedura della Qualità	Identificazione PR 13.01 Ed 1 Rev.2
	Gestione del Prodotto non Conforme	Pagina 7 di 8

Le segnalazioni di anomalie e le comunicazioni di scarto dal Cliente sono conservate in archivio nel con il seguente criterio:

- una copia, allegata al rapporto di non conformità;
- l'originale, nella corrispondenza del Cliente.

Le richieste di consegna in deroga o in concessione, ove autorizzate dal Cliente, sono conservate unitamente alle relative autorizzazioni del Cliente:

- una copia, con la documentazione del lotto;
- una copia allegata alla relativa bolla di non conformità;
- una copia allegata ai disegni.

Se la deroga é concessa per più lotti, una copia della deroga è inserita in ciascuno dei lotti.

La scheda identificativa del prodotto N.C. è eliminata alla chiusura della non conformità.

5. RESPONSABILITA'

5.1. DIREZIONE

- Approva la risoluzione delle non conformità sui prodotti finiti.

5.2 RESPONSABILE COMMERCIALE

- Rileva la non conformità mediante la compilazione di un modulo;
- Definisce la soluzione della non conformità.

5.3 RESPONSABILE ACQUISTI

- Rileva la non conformità mediante la compilazione di un modulo;
- Definisce la soluzione delle non conformità sui fornitori.

5.4 CAPOREPARTO


- Rileva la non conformità mediante la compilazione di un modulo;
- Identifica il prodotto non conforme mediante mezzi opportuni.

5.5 ASSICURAZIONE QUALITA'

- Rileva la non conformità mediante la compilazione di un modulo;
- Definisce la risoluzione della non conformità;
- Esegue un'analisi delle non conformità.

5.6 FORNITORE

- Riceve il mode.13/1 Non Conformità;
- Definisce la risoluzione della non conformità;
- Documenta in maniera scritta le Azioni Correttive per la rimozione delle cause della N.C.

	Procedura della Qualità	Identificazione PR 13.01 Ed 1 Rev.2
	Gestione del Prodotto non Conforme	Pagina 8 di 8

Matrici delle responsabilità.

Non conformità rilevate su:	<i>Individuaz. della non conformità</i>	<i>Identificazione</i>	<i>Definizione trattamento</i>	<i>Applicazione decisione</i>
Materie Prime	Resp.AQ	Resp.AQ	Fornitore	Fornitore
Particolari forniti da Terzi	Resp. AQ	Resp. AQ	Fornitore	Fornitore
Trattamenti superficiali/termici	Resp. AQ	Resp. AQ	Fornitore	Fornitore
Prodotti in lavorazione	Operatore o caporeparto	Caporeparto	Resp. AQ e Resp.PR e Caporeparto	Caporeparto o Resp. AQ
Prodotti Finiti	Resp. AQ/collaudo	Resp. AQ/collaudo	Resp.AQ	Resp.PR o RespAQ
	CLIENTE (anomalie)	Resp AQ	–	–
	CLIENTE (reclami/scarto)	Resp. AQ	DG / AQ	RespPR o RespAQ o DG

Legenda:

Resp. = responsabile

PR = produzione

AQ = Assicurazione Qualità

CM = Commerciale

ACQ = Acquisti

DG = Direzione

6.ALLEGATI

Mod. 13/1 “ Segnalazione di Non Conformità”