ANMA
Associazione Nazionale Medici d'Azienda e Competenti

Via San Maurilio, 4 · 20123 Milano · segreteria@anma.it

PROCEDURA PRO-03 · SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ

Tenuta sotto controllo delle Non Conformità

Procedura che definisce responsabilità e modalità operative per la gestione delle Non Conformità rilevate nelle attività ANMA.

PROCEDURA	PRO-03
REVISIONE	Rev. 1 — 03/09/2015
EMISSIONE	24/02/2012 (Rev. 0)
NORMA	UNI EN ISO 9001:2015

1. SCOPO

La presente Procedura definisce le responsabilità e le modalità per identificare il Prodotto o il Servizio non conforme e per evitare il ripetersi della non conformità (NC).

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Le seguenti istruzioni si applicano a tutte le non conformità riscontrate su Prodotti o Servizi acquistati o erogati.

3. RESPONSABILITÀ

Il General Manager è responsabile di stabilire le modalità di risoluzione di tutte le NC, ed è inoltre responsabile della registrazione, gestione ed analisi delle stesse.

A tutto il Personale operativo è assegnata la responsabilità dell'individuazione, registrazione, segnalazione e segregazione del Prodotto/Servizio non conforme.

4. MODALITÀ OPERATIVE

Generalità

4.1

Qualunque collaboratore ANMA può individuare fasi non conformi di un Servizio. Le NC sono classificate secondo tre tipologie:

Prodotti o Servizi acquistati non conformi.

NC rilevata durante l'erogazione del Servizio.

Servizi contestati dal Cliente.

Identificazione della non conformità del Prodotto

4.2

Le modalità di comportamento in caso di NC del Prodotto e/o Servizio acquisito da ANMA sono le seguenti: il Servizio sospeso o ritenuto non conforme dall'incaricato in ricezione oppure nel corso dei controlli finali viene individuato e segnalato su apposita documentazione (Allegato 1). L'eventuale utilizzo del Prodotto/Servizio non conforme ancora presente può avvenire solo a seguito di autorizzazione da parte del General Manager, che si premura di verificare se esiste altro Prodotto o Servizio nelle stesse condizioni.

Identificazione della non conformità del Servizio

4.3

Nel caso in cui un collaboratore ANMA riscontri un'anomalia nel regolare svolgimento del processo di erogazione del Servizio, questi deve darne tempestiva comunicazione al General Manager, mediante compilazione del rapporto di non conformità (Allegato 1) indicando:

La data di rilevazione.

Il proprio nome.

Una breve descrizione della anomalia riscontrata.

Il General Manager, coadiuvato dalla Segreteria Associativa, dopo aver valutato la consistenza o la gravità del fatto riscontrato, decide se

considerare l'anomalia riscontrata quale vera e propria NC e quindi la necessità o meno di registrazione della stessa. In caso positivo indica sull'Allegato 1 le proprie osservazioni al riguardo.

Trattamento della non conformità

4.4

Il General Manager, in accordo con il Segretario Nazionale, valuta mensilmente le non conformità e ne determina il trattamento, successivamente riportandolo nell'Allegato 1, valutando in funzione della specificità della NC l'opportunità di avviare un'azione correttiva secondo quanto descritto nella PRO-04.

ALLEGATI ALLA PROCEDURA

1 — Registrazione Non Conformità (modulo di raccolta dati NC)