

	<b>POL-08</b>	GESTIONE DELLA QUALITÀ	Rev. N° 3 Del: 13.01.20 Pagina 1 di 3
		<b>POLITICA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, NEAR MISS ED ELOGI</b>	

**La politica per la gestione delle non conformità, near miss ed elogi** è definita e sostenuta dalla Direzione, è diffusa tra tutti i livelli dell'organizzazione affinché ognuno operi in modo che essa sia sistematicamente e correttamente attuata.

Essa si propone:

1. di essere sia appropriata alle finalità dell'organizzazione;
2. siano messe a disposizione le risorse umane, strutturali ed economiche;
3. sia riesaminata per accertarne la continua idoneità;
4. Di analizzare e gestire tutte i possibili casi di non conformità (qualità, sicurezza, salute, ambiente, security), oltre a casi di non conformità cliente, tecnica, interna;
5. Di analizzare anche le situazioni di near misses ovvero quasi incidenti;
6. Di trasformare alcuni casi di non conformità in azioni preventive e correttive che possono dar luogo ad azioni di miglioramento e verifica di efficacia delle azioni intraprese;

Ad ogni responsabile di funzione è conferita la responsabilità di rilevare e descrivere tutte le non conformità riscontrate durante l'esercizio delle proprie mansioni o segnalate dal personale del proprio ufficio. Ogni non conformità deve essere sempre supportata da evidenze oggettive.

In particolare:

I Responsabili Business Unit e il Responsabile Commerciale devono rilevare le non conformità relative a:

- Incidenti e infortuni;
- Comportamenti e condizioni di non sicurezza (mancati incidenti);
- Contaminazione di prodotto;
- Differenze di prodotto e spedizioni parziali;
- Qualità del servizio;
- reclami dai clienti;
- ritardi al carico / scarico;
- ritardi durante il trasporto dovuti a negligenza dell'autista o a non idoneità dell'automezzo;
- incidenti per colpa dell'autista;
- inquinamenti, ammanchi, perdite, scongelamenti, bagnamenti, rotture, contaminazione del prodotto trasportato – riportate sul Registro contaminazioni prodotto;
- danni alle merci durante il trasporto (non conformità di qualità e/o quantità e/o differenze dei prodotti trasportati) - riportate sul Registro contaminazioni prodotto;
- furti o rapine;
- danni all'automezzo per uso scorretto o improprio;
- mancato rispetto da parte degli autisti delle istruzioni contenute nel Manuale dell'Autista;
- mancato rispetto delle norme di sicurezza durante il trasporto, il parcheggio e le fasi di carico / scarico prodotti;
- scorretto comportamento dell'autista (ubriachezza, droghe);
- errori di programmazione dei trasporti;

	<b>POL-08</b>	GESTIONE DELLA QUALITÀ	Rev. N° 3 Del: 13.01.20 Pagina 2 di 3
		<b>POLITICA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, NEAR MISS ED ELOGI</b>	

- ritardo nella partenza della spedizione via nave/ferrovia;
- trasporti urgenti e con poco tempo di preavviso;
- mancata effettuazione dei trasporti assegnati;
- bonifiche automezzi non idonee;
- mancata segnalazione di anomalie meccaniche sui rapporti di servizio da parte dell'autista;
- mancato soddisfacimento dei requisiti per accordi di trasporto;
- mancato soddisfacimento della normativa di riferimento in base alla tipologia di trasporto (prodotti chimici, ecologici, alimentari);
- errore nella compilazione dei documenti del sistema di gestione per la qualità;
- errore della documentazione di trasporto;
- uso di una ricevuta di scambio di attrezzature (EIR - Equipment Interchange Receipt);
- non conformità di pannelli / etichette;
- reclami dai clienti;
- requisiti di contratti o convenzioni;

Il Responsabile Tecnico e Approvvigionamenti deve rilevare le non conformità relative a:

- mancato soddisfacimento relativo ai requisiti per gli acquisti di servizi e di prodotti;
- mancati interventi programmati alle scadenze tecniche (attrezzature, strumenti di misura e controllo);
- mancati interventi programmati alle scadenze legali (autorizzazioni, revisioni);
- mancati interventi programmati alle scadenze fiscali (tassa di possesso, concessioni governative);
- mancati interventi per anomalie su segnalazione autisti;

Il Responsabile Amministrativo deve rilevare le non conformità relative a:

- errori di fatturazione attiva / passiva
- errori di trasmissione e di conservazione dei documenti

Il Responsabile Qualità deve rilevare le non conformità relative a:

- verifiche ispettive interne;
- errori nella compilazione della documentazione del sistema di gestione per la qualità;
- mancata o erronea applicazione delle procedure predisposte;
- mancato rilevamento delle non conformità;
- Mancata comunicazione dei report, informazioni e dati nei tempi previsti;

Il Responsabile Normative:

- rispetto di leggi e regolamenti;

Il Responsabile Security:

- violazioni della Security e minacce;

In caso di prodotto (acquistato o durante l'utilizzo) non conforme, questo viene opportunamente identificato come "non conforme"; se possibile il prodotto non conforme viene segregato in zone apposite.

Ogni non conformità è registrata nel sistema informatico aziendale.

	<b>POL-08</b>	GESTIONE DELLA QUALITÀ	Rev. N° 3 Del: 13.01.20 Pagina 3 di 3
		<b>POLITICA PER LA GESTIONE          DELLE NON CONFORMITÀ,          NEAR MISS ED ELOGI</b>	

I responsabili di funzione coinvolti nella non conformità, e/o RGQ valutano giornalmente le segnalazioni di non conformità individuandone la causa e ne determinano il trattamento, attuando – quando possibile – ogni immediato provvedimento che consenta di evitare problemi in attesa di ulteriori indagini; le decisioni inerenti il trattamento da attuare devono essere specificate sul modulo stesso.

A seguito del controllo circa il buon esito di quanto deciso, i responsabili di funzione e/o RGQ effettuano registrazione sul modulo informatico: in tal modo lo stato della non conformità è evidenziato come “chiuso”.

In funzione della specificità della non conformità e dell’analisi delle sue cause, i responsabili di funzione e/o RGQ valutano l’opportunità di avviare una azione correttiva o preventiva, da mettere in atto per eliminare la causa della non conformità ed evitarne il ripetersi. In tal caso, provvedono alla sua registrazione nello spazio “azione correttiva” del modulo informatico.

A seguito del controllo della sua attuazione e dell’efficacia dell’azione correttiva intrapresa, i responsabili di funzione e/o RGQ ne registrano l’esito sul modulo informatico; in tal modo lo stato della non conformità è evidenziato come “Efficacia verificata”.

Qualora la non conformità rilevata riguardasse il prodotto di proprietà del Cliente provvedere a trasmettere comunicazione immediata al Cliente stesso circa l’accaduto e alle modalità messe in atto per trattare la non conformità e le azioni avviate per rimuovere la causa della non conformità stessa.

Tutti i complimenti ricevuti all’interno dell’azienda devono essere inviati all’ufficio qualità che procede a registrarli.

Locate di Triulzi, 13.01.2020

Il Presidente



(Emanuele Remondini)