

REG. 6

**REGOLAMENTO
PER LA GESTIONE DELLE
NON CONFORMITÀ
INTERNE/ESTERNE
(RECLAMI)
E
AZIONI CORRETTIVE**

Indice delle Revisioni		
Rev.	Data	Motivazione
0	23/05/2019	Emissione del documento
1	06/09/2019	Inserimento attività CAB_NB 305
2	10/01/2024	Integrazione risposta rilievi Accredia del 15/12/2023+ Aggiornamento numerazione Cap/Par
3	25/03/2024	Aggiornato Cap. 3 e inserita nota piè di pagina Par. 4.1
4	30/05/2024	Dettagliato Par. 4.1
5	10/11/2024	Par. 2 - Specificata l'applicabilità anche per le attività dell'ODC FPC CLS
6	30/06/2025	Aggiornati § 3 Documenti di registrazione § 5 Monitoraggio e controllo del servizio non conforme

Sommario

INTRODUZIONE AL REGOLAMENTO	3
1 – RIFERIMENTI NORMATIVI	3
2 – RESPONSABILITÀ	3
3 – DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE.....	4
4 – GESTIONE, IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DELLE NC E AC	5
5 – MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO NON CONFORME	6
6 - CLASSIFICAZIONE DELLE NC	8
6.1. NC (Maggiore Grave).....	8
6.2 Rilievo (NC minore)	9
6.3 Osservazione/Raccomandazione.....	10
7 – MODALITÀ DI GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE.....	10

INTRODUZIONE AL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento, in combinato disposto agli Allegati 1 “Organigramma” e 2 “Funzionigramma”, a tutti i Regolamenti di Gestione predisposti dall’ ODC Tecnocontrolli S.r.l. nella loro ultima revisione, fornisce le indicazioni a tutto il personale aziendale per la gestione delle NON CONFORMITÀ, dei RECLAMI e delle AZIONI CORRETTIVE intraprese per eliminare la/e causa/e della Non Conformità.

Il presente regolamento si applica a tutti i processi-attività di Tecnocontrolli S.r.l. sia che operi in qualità di Laboratorio Autorizzato, sia in qualità di Organismo di Certificazione.

In particolare, si specifica che le NC, Rilievi e Osservazioni:

- possono riguardare
 - tutti i processi e le attività che hanno influenza sull’efficacia del Sistema Integrato di gestione aziendale incluse quelle per il miglioramento (NC interne);
 - i Certificati/Rapporti rilasciati ai clienti (NC Interne – Reclami – Ricorsi);
 - gli aspetti rilevati in corso di verifica di Terza Parte e le risultanze delle prove eseguite (NC maggiori, Rilievi/NC minori e Osservazioni/Raccomandazioni);
- devono essere valutate e affrontate in base alla loro effettiva “gravità” o ricaduta in modo da definire le eventuali Azioni Correttive da intraprendere.

1 – RIFERIMENTI NORMATIVI

Norma UNI EN ISO 9000:2015

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17000:2020

Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1:2015

Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012

2 – RESPONSABILITÀ

Il Sistema di Gestione Integrato Aziendale si basa sulla responsabilità di tutto il personale che è stato formato ed informato in merito a quanto di seguito indicato:

- sulla struttura gerarchica aziendale (Organigramma);
- sul proprio ruolo e sui compiti assegnati (Funzionigramma);
- sulle proprie figure di riferimento;
- sulle aspettative dell’Azienda relativamente al proprio ruolo;
- sugli obiettivi di miglioramento stabiliti per la propria area di competenza;
- sulle azioni di contenimento dei rischi significativi derivanti dalla propria attività;
- sull’applicazione del metodo RBT (Risk Based Thinking) nell’ambito del processo decisionale riferito al proprio ruolo.

Ogni persona in Azienda è pienamente responsabile:

- dell'esecuzione dei propri compiti;
- della corretta esecuzione dei compiti assegnati ai propri sottoposti;
 - fornendo le giuste indicazioni e istruzioni (scritte o verbali);
 - segnalando, al proprio diretto superiore, eventuali anomalie di comportamento del personale sotto la propria diretta responsabilità;
- dell'individuazione delle aree di miglioramento riferite sia alle attività specifiche del proprio ruolo/funzione che all'interazione con le altre funzioni/processi aziendali e della segnalazione delle proposte conseguenti al proprio diretto superiore;
- delle decisioni prese in autonomia in funzione del ruolo e dei compiti assegnati;
- della costante comunicazione e interazione con il personale dei reparti aziendali per i quali può essere sia fornitore che cliente interno, acquisendo i dati di input necessari alla corretta esecuzione del proprio lavoro e fornendo gli output necessari agli altri reparti per eseguire a loro volta correttamente i propri compiti;
- dell'esecuzione degli interventi stabiliti per la risoluzione delle NC riscontrate.

Nel caso di una NC/anomalia interna la responsabilità della prima analisi e valutazione è della persona che l'ha riscontrata; nell'effettuare questa prima valutazione deve utilizzare un approccio basato sul Rischio (Identificazione dei rischi e delle opportunità, Valutazione dei rischi, Pianificazione delle azioni, Monitoraggio e revisione) e classificare la NC come riportato al successivo Par. 6.

Se da questa prima valutazione risultasse una classificazione "GRAVE", oltre ad intervenire dove possibile per contenere il danno, deve essere sempre avvertito il diretto superiore per confrontarsi sull'azione da intraprendere per eliminare la(e) causa(e) della Non Conformità.

NB

Reclami e Ricorsi sono considerati e trattati come rilievi interni, in quanto riferibili prevalentemente ad elementi di gestione e comportamento in carico a Tecnocontrolli (vedere dettaglio "Modalità operative di gestione dei reclami e dei ricorsi" Cap. 26.1 Reg-3b All1 Condizioni generali di contratto).

Nel caso di una NC/anomalia riscontrata in corso di verifica di Terza Parte per la certificazione della costanza della prestazione o del Sistema di Controllo della Produzione di Calcestruzzo confezionato con Processo Industrializzato è l'Ispettore incaricato a registrare quanto emerso, assegnandone il grado di gravità, direttamente sul report di verifica da rilasciare in copia al fabbricante che provvederà, in base alle disposizioni riportate al successivo Par. 7, a comunicare, se previsto, le azioni conseguenti, le modalità e i tempi di risoluzione.

3 – DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Tecnocontrolli S.r.l. è supportata nei processi gestionali ed amministrativi da un Software Gestionale "Bisnet" di ACS Informatica (Contabilità Aziendale e Registrazione processo di emissione certificati rif. Circ. 7617) e dalle registrazioni informatiche del Sistema di Gestione Integrata, strutturate su misura, per le esigenze aziendali che coprono i principali processi gestionali e produttivi considerati significativi in base al Risk Assessment.

Tutto il personale coinvolto nei processi gestionali ed amministrativi è dotato di un video-terminale collegato alla rete aziendale che dispone di pacchetto SW Office (min. ed. 2010) completo di applicazione Outlook per la gestione delle comunicazioni interne ed esterne.

I Responsabili dei diversi processi aziendali hanno, oltre al Software Gestionale, la possibilità di utilizzare un apposito spazio dedicato sui Server di Rete per l'archiviazione dei documenti prodotti e delle comunicazioni interne ed esterne.

Tecnocontrolli S.r.l. ha valutato i rischi derivanti da una eccessiva burocratizzazione dei propri processi gestionali e le opportunità derivanti da una gestione controllata degli stessi tramite gli strumenti di comunicazione interna disponibili.

I principali strumenti di gestione e registrazione delle NC interne e delle AC conseguenti, con valore di informazione documentata, sono le e-mail interne (esterne in caso di NC verso collaboratori e fornitori o reclami/ricorsi).

Le comunicazioni interne svolgono funzione di Informazioni documentate¹ quando assumono valore:

- di disposizioni interne;
- di documenti di registrazione dei processi/attività svolte anche in relazione alle azioni correttive e di miglioramento.

Per la registrazione di tutte le NC/Rilievi/Reclami/Ricorsi è stato predisposto un apposito registro/cartella.xlsx "RNC_Registro NC interne/esterne u.r".

NCAC_Trattamento NC Cliente u.r.

Per le NC/anomalie riscontrate nel corso delle attività di verifica di Terza Parte devono essere utilizzati i documenti di gestione e registrazioni predisposti dall'Ente emittente per la gestione delle AC/Trattamenti definiti dal CAB-NB/ODC.

NB

Tutte le NC Interne ed esterne devono essere registrate nell'apposito RNC-IE.

Tutta la documentazione riferibile alle singole NC interne o esterne incluse le comunicazioni per il trattamento e le AC deve essere raccolta in apposite cartelle file dedicate archiviate nel repository aziendale come specificata nell' Reg.6 All1 IO Gestione Registro/Archiviazione NC

4 – GESTIONE, IDENTIFICAZIONE E RINTRACCIABILITÀ DELLE NC E AC

In caso di segnalazioni da parte dei clienti sulla qualità dei servizi erogati dalla Tecnocontrolli la gestione è sempre a cura del RSGI (Segreteria Tecnico Amministrativa se riferiti al CAB-NB/ODC), in quanto referente per il cliente, il quale, fatta la prima valutazione, sentito il parere del Direttore Tecnico di settore, assegna il "peso" come definito al successivo cap. 4, può:

provvedere direttamente ad inviare una risposta al cliente con il trattamento stabilito e ad assegnare ad altre funzioni le necessarie attività di indagine e risoluzione, monitorandone l'andamento fino alla chiusura;

¹ Questo tipo di informazioni documentate sono definiti documenti specifici di livello inferiore ed hanno lo scopo di comunicare le informazioni necessarie all'organizzazione stessa per operare (Vedere p.to 4.4. ISO 9001:2015).

coinvolgere il CCG per eventuali approfondimenti e decisioni in merito per poi successivamente inviare una risposta al cliente con il trattamento stabilito e ad assegnare ad altre funzioni le necessarie attività di indagine e risoluzione, monitorandone l'andamento fino alla chiusura.

In caso di anomalie riscontrate a seguito di segnalazioni interne o derivanti dalle normali attività di monitoraggio e Audit interni, la gestione è sempre a cura del RSGI (Segreteria Tecnico Amministrativa se riferiti al CAB-NB/ODC) il quale, fatta la prima valutazione, sentito il parere del Direttore Tecnico di settore, assegna il "peso" come definito al successivo cap. 4, può:

- provvedere direttamente ad avviare il trattamento stabilito (Azione Correttiva) e ad assegnare eventualmente ad altre funzioni le necessarie attività di risoluzione, monitorandone l'andamento fino alla chiusura;
- coinvolgere il CCG per eventuali approfondimenti e decisioni in merito per poi successivamente avviare il trattamento stabilito (Azione Correttiva) e ad assegnare eventualmente ad altre funzioni le necessarie attività di risoluzione, monitorandone l'andamento fino alla chiusura.

Le anomalie gestite come NC e/o rilievi e le conseguenti azioni correttive intraprese sono registrate dal RSGI con numero progressivo su apposito foglio RNC-IE; ogni NC/AC, Reclamo e Ricorso può prevedere l'apertura di apposita cartella informatica (Repository) per la raccolta digitale della documentazione di supporto e di registrazione (e-mail interne e di eventuali allegati) con collegamento ipertext sul RNC-IE.

La gestione delle NC/Reclami/AC deve avvenire sempre in modo formale con utilizzo delle e-mail interne/esterne in modo da assicurare sia il monitoraggio costante della situazione aggiornata che la successiva elaborazione statistica per le verifiche di efficacia sia delle azioni intraprese che del sistema in generale.

In sintesi, Tecnocontrolli S.r.l. ha incaricato il RSGI (f.f. di Segreteria Tecnico Amministrativa del CAB-NB/ODC) della gestione delle NC emesse dai Clienti o Enti esterni aventi interesse, che ha il compito di:

- ricevere e analizzare la NC/Reclamo;
- individuare le Funzioni eventualmente interessate e coinvolgerle per quanto di loro competenza;
- concordare le AC sia con le Funzioni interessate che con il cliente;
- gestire le AC fino alla loro conclusione;
- verificare il livello di soddisfazione del cliente alla chiusura delle AC.

5 – MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO NON CONFORME

Tecnocontrolli S.r.l. assicura che tutte le Non Conformità rilevate siano gestite e tenute sotto controllo, affinché il servizio erogato soddisfi i requisiti stabiliti.

Le Non Conformità Interne possono avere diverse origini:

- 1) Sono costituite da tutte le NC **emesse da Tecnocontrolli nei confronti di Fornitori/Subappaltatori** di prodotti/attrezzature/servizi.

Non Conformità a Fornitore

Materiali in ingresso

Qualora i controlli in accettazione effettuati dall'Addetto al Ricevimento o dai Tecnici di laboratorio diano esito negativo questi provvedono:

- ad isolare il materiale NC allocandolo a magazzino identificandolo con idonea cartellonistica;

- a contattare il proprio diretto responsabile di funzione per la definizione delle azioni da intraprendere per la risoluzione della NC.

Successivamente il responsabile di funzione provvede:

- a verificare la causa della NC;
- a interessare la Direzione Tecnica di Laboratorio per eventuali esigenze decisionali;
- a dare le necessarie disposizioni per la risoluzione della NC.

La formalizzazione della gestione della NC (fino alla sua chiusura) sarà effettuata dal responsabile di settore sempre attraverso la raccolta delle comunicazioni out/in con il fornitore oggetto della contestazione.

Non Conformità Servizi e attività in outsourcing

Il controllo sulle attività eseguite dai Fornitori di servizi, vengono effettuate dai responsabili delle funzioni interessate dai servizi acquisiti, sulla base di quanto stabilito a livello contrattuale e/o dalle disposizioni impartite per l'erogazione del servizio.

Nel caso sia rilevata una NC, il responsabile di funzione provvede a gestirla analogamente a quanto previsto per i prodotti in ingresso.

Per i Servizi di Consulenza forniti alla Tecnocontrolli il controllo sulla qualità degli stessi viene effettuato direttamente dai Responsabili di settore presso cui ricadono le attività di supporto consulenziale. Tra le possibili non conformità in questo può essere considerato anche il mancato raggiungimento degli obiettivi prefissati di diretta responsabilità degli stessi Professionisti/Consulenti.

- 2) Sono costituite da tutte le NC rilevate internamente a seguito dei controlli effettuati durante le normali attività di certificazione e prova, gli Audit interni, le attività di monitoraggio sulle attività svolte

Non Conformità Interne

Le NC riferibili ad attività eseguite dal personale interno sono evidenziate direttamente dalle anomalie dei processi e dei flussi di comunicazione interna, e non necessitano di specifici Piani di Controllo; Ogni livello interno all'azienda ha l'obbligo di segnalare qualsiasi tipo di anomalia riscontrata relativa al proprio lavoro o a quello dei propri sottoposti.

La determinazione delle azioni da intraprendere per l'attivazione delle opportune azioni correttive è responsabilità dei livelli direttivi ai quali spetta sia l'analisi delle cause che valutazione degli effetti sul processo/flusso di riferimento.

Il Responsabile di Area/settore può delegare un responsabile per la gestione della NC e delle AC conseguenti.

Le Non Conformità esterne possono avere diverse origini:

- 1) da Cliente

Sono costituite da Segnalazioni/Reclami/Ricorsi che il Cliente inoltra all'azienda aventi ad oggetto NC di servizio e/o di prova (es. Errori su Certificati/Rapporti).

NB

Reclami e Ricorsi sono considerati e trattati come rilievi interni, in quanto riferibili prevalentemente ad elementi di gestione e comportamento in carico a Tecnocontrolli (vedere dettaglio "Modalità operative di gestione dei reclami e dei ricorsi" Cap. 25 dei Reg.3b e Reg.3c All1 "Condizioni generali di contratto").

- 2) da Organismi di Accreditamento (Accredia) e/o da Enti Autorizzatori (Ministeri di riferimento)
- 3) da terze parti interessate che segnalano anomalie e/o comportamenti non conformi ai vincoli operativi o in contrasto con la terzietà di Tecnocontrolli nello svolgimento delle proprie attività

6 - CLASSIFICAZIONE DELLE NC

Le NC possono essere classificate in funzione:

- del processo di riferimento,
- della loro effettiva gravità/peso.

Le NC emerse nel corso delle attività di certificazione del controllo della produzione in fabbrica Sistema 2+ 1, 1+ e del Sistema di Controllo della Produzione di Calcestruzzo confezionato con Processo Industrializzato sono classificate uniformemente a quanto di seguito stabilito per le NC "Interne"

I Regolamenti "operativi" integrano le disposizioni generali di cui al presente Regolamento con eventuali disposizioni particolari riferite all'oggetto dell'attività svolta.

La gravità della NC riscontrata si suddivide nei seguenti pesi:

6.1. NC (Maggiore Grave)

- quando viene completamente disatteso un requisito della Norma/Disposizione di legge di riferimento a fronte della quale si è in possesso di certificazione e/o si intende ottenere la certificazione;
- quando comporta un danno effettivo in termini:
 - di invalidazione dei risultati di prova,
 - di ricontrollo di una o più prove eseguite,
 - di ri-esecuzione di una medesima attività;
- quando si ripete consecutivamente uno stesso Rilievo,
- quando si riferisce ad un reclamo da parte del cliente/ente esterno che comporti uno dei casi precedenti
- quando si riferisce all'esecuzione di attività non autorizzate o fraudolente
- quando si riferisce ad attività/azioni che posso compromettere gli standard di sicurezza o danni ambientali
- quando si riferisce ad attività/azioni che posso compromettere l'imparzialità del CAB-NB/ODC.

Il riscontro di ogni NC (maggiore) emersa nel corso delle attività di verifica di 3^a parte per il rilascio della certificazione comporta per il fabbricante l'obbligo di risoluzione e di fornire al CAB-NB/ODC l'evidenza della risoluzione prima del rilascio della certificazione (eventualmente anche con verifica suppletiva se in numero superiore a 2 NC); le tempistiche per la chiusura delle NC rilasciate è la seguente:

- definizione e invio della proposta di azione correttiva con data di risoluzione certa entro 15 giorni dalla Verifica iniziale
- il passaggio della documentazione di verifica al riesaminatore per la definizione dell'accettabilità dell'AC proposta e comunicazione al cliente entro i successivi 15 giorni -
- tempo concesso per la chiusura delle azioni correttive accettate dal CAB max 30 gg dalla comunicazione di accettazione;
- Il riscontro di ogni NC (maggiore) emersa nel corso delle attività di sorveglianza previste per il mantenimento della Certificazione che possa pregiudicare la costanza di prestazione del prodotto o il Sistema di Controllo della Produzione di Calcestruzzo confezionato con Processo Industrializzato o un utilizzo improprio del certificato comporta:
- definizione e invio al CAB/ODC da parte del fabbricante della proposta di azione correttiva con data di risoluzione certa entro 15 giorni dalla Verifica di sorveglianza
- il passaggio della documentazione di verifica al riesaminatore per la definizione dell'accettabilità dell'AC proposta con conseguente delibera sulla eventuale sospensione del certificato in attesa dell'evidenza

della risoluzione; a seguito del riesame delle evidenze di risoluzione fornite potrà stabilire, in caso di esito positivo, la revoca della sospensione della certificazione (eventualmente anche con verifica suppletiva) o, in caso negativo, il ritiro del certificato; in entrambi i casi verrà data comunicazione al cliente entro i successivi 15 giorni;

- la chiusura delle azioni correttive accettate dal CAB/ODC entro max 30 gg dalla comunicazione di accettazione con l'obbligo di interruzione della produzione e della commercializzazione dei prodotti/Processi certificati, in forza del Certificato Sospeso, fino a revoca della sospensione;
- la revoca del certificato, in caso di mancata risoluzione della NC nei tempi indicati, viene comunicata al fabbricante e, secondo quanto previsto dall'art. 53 del Regolamento (UE) n. 305/2011 e dal p.to 5.4 dell'Allegato D del D. lgs. n. 106/2017;

6.2 Rilievo (NC minore)

- quando viene disatteso un requisito della Norma/Disposizione di legge di riferimento a fronte della quale si è in possesso di certificazione e/o si intende ottenere la certificazione che non compromette significativamente la costanza della prestazione del prodotto processo o il Sistema di Controllo della Produzione di Calcestruzzo confezionato con Processo Industrializzato;
- quando si riferisce ad errori che non compromettono significativamente:
- né la qualità delle attività di certificazione prova
- né il corretto svolgersi delle attività connesse,
- né la costanza della prestazione del prodotto processo;
- quando si riferisce ad errori dovuti ad imperizia dell'operatore che possono essere risolti tramite interventi immediati diretti o con addestramento specifico,
- quando si riferisce ad errori che potrebbero comportare un danno effettivo ma, che vengono prontamente segnalati al Resp. di Funzione dal personale coinvolto e risolti in tempo reale riducendo al minimo il danno.

Il riscontro di ogni Rilievo (NC minore) emersa nel corso delle attività di verifica per il rilascio della Certificazione e/o nel corso delle attività di sorveglianza previste comporta:

- per il fabbricante l'obbligo di comunicazione della risoluzione prescelta dall'organizzazione al CAB/ODC entro 15 giorni dalla Verifica,
- per il CAB/ODC la valutazione della congruità della risoluzione al rilievo che:
- in caso positivo ne verificherà l'implementazione in sede di verifica di sorveglianza senza ulteriori comunicazioni al fabbricante (tacito assenso) con rilascio o mantenimento della certificazione;
- in caso negativo verrà inviata comunicazione entro 15 gg dal ricevimento con richiesta di integrazioni/modifiche entro i 15 gg successivi, riportando iter alla fase iniziale (obbligo di risposta entro 15 gg dal ricevimento della comunicazione)
- NB se anche da questo secondo passaggio la valutazione fosse negativa Il CAB/ODC:
- se trattasi di prima certificazione concorderà con il fabbricante i tempi per la conduzione di una verifica suppletiva;
- se trattasi di sorveglianza sospenderà temporaneamente il Certificato e dovranno essere concordati con il cliente tempi e modalità di riattivazione della certificazione nei limiti e con le modalità previste in caso di sospensione (Rif. § 14 Reg 3b e Reg. 3c All1 "Condizioni generali di contratto")

6.3 Osservazione/Raccomandazione

- quando si riferisce ad errori di interpretazione delle procedure/istruzioni che regolamenta le diverse attività e che comporta solo ed esclusivamente un allungamento dei tempi di esecuzione delle attività stesse;
- quando si riferiscono a differenze di comportamento rispetto alle procedure/istruzioni istituite per lo svolgimento di attività specifiche che però non modificano il risultato dell'attività stessa;
- Il riscontro di ogni Osservazione/Raccomandazione emersa nel corso delle attività di verifica per il rilascio della Certificazione, o nel corso delle attività di sorveglianza previste non comporta, per il fabbricante alcun adempimento formale ma costituisce uno dei focus in sede di successiva sorveglianza per valutarne il recepimento da parte dell'organizzazione;
- Il Ricorso Formale ad una Azione Correttiva è prescritto solo in caso di NC interna classificata GRAVE.
- le comunicazioni tra le funzioni devono essere gestite in modo da fornire tutti gli elementi (dati, informazioni, disposizioni) necessari a mettere nelle migliori condizioni operative i destinatari della comunicazione;
- i feedback tra il mittente e il destinatario della comunicazione devono essere certi e tempestivi;
- l'oggetto delle comunicazioni deve essere indicativo del contenuto e univoco sia come impostazione che come descrizione e utilizzato con lo stesso criterio da tutti;
- il contenuto delle comunicazioni deve essere sintetico ma completo e le informazioni/disposizioni espresse devono essere mirate in funzione del destinatario e dell'utilizzo che questo deve farne nell'ambito dei propri compiti e responsabilità;
- la comunicazione non deve essere ridondante o reiterata con gli stessi contenuti;
- le comunicazioni devono essere archiviate dalle diverse funzioni con gli stessi criteri in modo da assicurarne la riconducibilità e la rintracciabilità.

NB

I Rilievi emersi durante le attività di sorveglianza/mantenimento delle certificazioni possedute da Tecnocontrolli e degli accreditamenti in qualità di CAB seguono le classificazioni dei regolamenti degli Enti di controllo e vengono gestite internamente sulla base del presente regolamento.

7 – MODALITÀ DI GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE

Il Ricorso Formale ad una Azione Correttiva da parte dell'ODC Tecnocontrolli S.r.l. è prescritto in caso di:

- a) NC Interna Maggiore
- b) Rilievo (NC Minore)
- c) Reclamo/Ricorso

Nei casi a) e b):

- le comunicazioni tra le parti interessate devono essere gestite in modo da fornire tutti gli elementi (dati, informazioni, disposizioni) necessari a mettere nelle migliori condizioni operative i destinatari della comunicazione,
- i feedback tra il mittente e il destinatario della comunicazione devono essere certi e tempestivi,
- l'oggetto delle comunicazioni deve essere indicativo del contenuto e univoco sia come impostazione che come descrizione e utilizzato con lo stesso criterio da tutti,

- il contenuto delle comunicazioni deve essere sintetico ma completo e le informazioni/disposizioni espresse devono essere mirate in funzione del destinatario e dell'utilizzo che questo deve farne nell'ambito dei propri compiti e responsabilità,
 - la comunicazione non deve essere ridondante o reiterata con gli stessi contenuti,
- le comunicazioni devono essere archiviate internamente dalle funzioni interessate con gli stessi criteri in modo da assicurarne la riconducibilità e la rintracciabilità.

Nai Casi c) il dettaglio delle modalità di gestione è riportato nel Cap. 26 dei Reg.3b e 3c All1 Condizioni generali di contratto

In tutti i casi deve comunque essere effettuata:

1) l'analisi delle cause

Le cause del problema che possono dar luogo ad azioni correttive (AC) possono essere molteplici e non di semplice individuazione; pertanto, verrà eseguita un'analisi rigorosa di tutte le cause potenziali del problema.

Le potenziali cause potrebbero includere (elenco non esaustivo):

- i requisiti del cliente;
- il campionamento;
- le specifiche relative al campionamento;
- i metodi e le procedure;
- le competenze e la formazione del personale;
- i materiali di consumo;
- le apparecchiature e la relativa taratura.

2) La scelta e l'attuazione delle Azioni Correttive

Il RSGI (f.f. di Segreteria Tecnico Amministrativa del CAB-NB/ODC) eventualmente con il Direttore Tecnico competente analizzerà le comunicazioni/registrazioni NC e, nel caso, in collaborazione con le funzioni interessate e/o con il coinvolgimento del Comitato di controllo e garanzia deciderà se dar corso ad una azione correttiva AC che verrà gestita sempre tramite comunicazione interna o esterna a seconda dell'origine della NC.

Le AC devono corrispondere al livello necessario relativo alla dimensione del problema e dei rischi relativi.

In base alle cause ed ai rischi individuati saranno definite le modalità, i tempi e le responsabilità per attuare le AC per la risoluzione delle NC e le indicazioni per la rimozione delle cause finalizzate alla riduzione dei rischi per conseguire il necessario miglioramento.

3) Il monitoraggio e la chiusura delle Azioni Correttive

Il RSGI (f.f. di Segreteria Tecnico Amministrativa del CAB-NB/ODC) o il DT verifica l'esito dell'azione correttiva intrapresa con la funzione responsabile dell'attuazione; se l'esito è positivo può chiudere l'AC, in caso contrario concorderà eventuali azioni suppletive che saranno sempre gestite tramite comunicazioni interne e/o esterne (in caso di reclami/ricorsi)

Quando l'AC viene considerata chiusa le comunicazioni relative dovranno essere oggetto di verifica di efficacia da parte del RSGI (f.f. di Segreteria Tecnico Amministrativa del CAB-NB/ODC); nel caso si riscontrino delle opportunità di miglioramento o dei rischi non valutati per ridurre la possibilità che la NC all'origine si riproponga in futuro il caso specifico dovrà essere oggetto di apposita analisi tra le parti interessate per la definizione di specifiche azioni di miglioramento.