

1. Procedura controllo output non conformi

Mapa di processo - Procedura controllo output non conformi

Diagramma di processo: Criteri di controllo -> Verifica conformità -> Decisione rilascio -> Output non conforme -> Correzione e registrazione.

Procedura per il Controllo degli Output Non Conformi

La presente procedura definisce le modalità operative adottate da DNS Informatica SAS per la gestione e il controllo degli output non conformi, in conformità ai requisiti delle norme ISO 9001 (clausole 8.7 e 10.2) e ISO/IEC 27001 (clausole A.12.1.2 e A.16.1), al fine di garantire la qualità dei servizi erogati e la sicurezza delle informazioni trattate.

1. Scopo e Campo di Applicazione

Questa procedura si applica a tutti gli output prodotti nell'ambito dei servizi ICT offerti da DNS Informatica SAS, inclusi ma non limitati a: infrastrutture IT, servizi cloud, hosting, soluzioni di cybersecurity, assistenza remota e gestione sistemi. L'obiettivo è identificare, documentare, analizzare e gestire tempestivamente ogni non conformità rilevata, prevenendo impatti negativi sulla soddisfazione del cliente, sulla sicurezza delle informazioni e sulla conformità normativa.

2. Definizioni e Tipologie di Output Non Conformi

- Output non conforme: prodotto, servizio o risultato che non soddisfa i requisiti specificati contrattualmente o normativamente.
- Non conformità tecnica: difetti o malfunzionamenti rilevati in infrastrutture, software o servizi erogati.
- Non conformità di sicurezza: violazioni o potenziali violazioni della riservatezza, integrità o disponibilità delle informazioni gestite.

3. Responsabilità

Il Responsabile Qualità e Sicurezza (RQS) ha la responsabilità primaria di coordinare le attività di controllo e gestione delle non conformità, garantendo l'adeguata comunicazione interna ed esterna. I responsabili di processo e i tecnici operativi sono incaricati di segnalare tempestivamente ogni non conformità rilevata durante le attività di erogazione e manutenzione dei servizi.

4. Identificazione e Segnalazione

Ogni non conformità deve essere immediatamente identificata e segnalata tramite il modulo di registrazione non conformità (Registro NC-IT-01), disponibile in formato digitale presso il sistema documentale aziendale. La segnalazione deve contenere almeno descrizione dettagliata dell'evento, data e ora, responsabile della rilevazione, impatto stimato e riferimenti al servizio o prodotto coinvolto.

5. Analisi e Valutazione

Il RQS, in collaborazione con il team tecnico, effettua un'analisi approfondita per determinare la causa radice della non conformità, valutandone la gravità e l'impatto sui processi aziendali e sulla sicurezza delle informazioni. Tale analisi deve considerare anche eventuali rischi associati, in linea con il processo di gestione del rischio previsto dal Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI).

6. Azioni Correttive e Preventive

Sulla base dell'analisi, vengono pianificate e attuate azioni correttive per eliminare la non conformità e azioni preventive per evitare il ripetersi dell'evento. Le azioni devono essere documentate nel modulo di gestione non conformità, con indicazione di responsabili, tempi di attuazione e modalità di verifica dell'efficacia. Il monitoraggio delle azioni correttive è parte integrante del riesame della direzione e delle attività di audit interno.

7. Registrazione e Documentazione

Tutte le non conformità, le analisi, le azioni correttive e preventive sono registrate nel Registro NC-IT-01, che costituisce evidenza documentale per le attività di controllo qualità e sicurezza. La documentazione è conservata in formato digitale nel sistema documentale aziendale, con accesso controllato secondo le politiche di sicurezza delle informazioni. La tracciabilità e la completezza delle registrazioni sono oggetto di verifica durante gli audit interni ed esterni.

8. Indicatori di Prestazione e Monitoraggio

Per valutare l'efficacia della procedura, DNS Informatica SAS monitora indicatori quali: numero di non conformità rilevate per tipologia, tempi medi di risoluzione, percentuale di azioni correttive completate entro i termini stabiliti e ricorrenza di non conformità simili. Questi indicatori sono analizzati periodicamente durante i riesami della direzione e utilizzati per migliorare continuamente i processi.

9. Interfacce e Integrazione con Altri Processi

La gestione degli output non conformi interagisce con i processi di gestione dei rischi, audit interno, formazione del personale e gestione delle risorse IT. In particolare, la tempestiva comunicazione tra il team operativo e il Responsabile Qualità e Sicurezza è fondamentale per garantire un'efficace risposta alle non conformità. Inoltre, le evidenze raccolte alimentano il processo di miglioramento continuo previsto dal Sistema di Gestione Integrato.

[Placeholder per diagrammi di flusso del processo di gestione degli output non conformi: identificazione, segnalazione, analisi, azione correttiva, verifica e chiusura.]

10. Verifiche e Audit

Durante gli audit interni ed esterni, verrà verificata la conformità all'applicazione di questa procedura attraverso l'esame delle registrazioni, l'intervista ai responsabili di processo e l'osservazione diretta delle attività operative. Sarà valutata la tempestività della gestione delle non conformità, l'efficacia delle azioni correttive e la coerenza con i requisiti normativi e contrattuali applicabili.

11. Riferimenti Normativi e Documentali

Norma / Documento |

Riferimento |

Descrizione |

ISO 9001 |

8.7, 10.2 |

Gestione degli output non conformi e miglioramento continuo |

ISO/IEC 27001 |

A.12.1.2, A.16.1 |

Gestione degli incidenti di sicurezza e controllo delle non conformità |

Registro NC-IT-01 |

Modulo interno |

Registro di segnalazione e gestione delle non conformità |

12. Contatti e Supporto

Per segnalazioni, chiarimenti o supporto operativo relativi alla gestione degli output non conformi, è possibile contattare il Responsabile Qualità e Sicurezza all'indirizzo email qualita@dnsinformatica.it o tramite il numero interno +39 0321 182 8102. La comunicazione tempestiva è essenziale per garantire la corretta gestione e risoluzione delle non conformità.