

1. Procedura controllo output non conformi

Mappa di processo - Procedura controllo output non conformi

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

Procedura controllo output non conformi

La presente procedura definisce le modalità operative adottate da GMK SISTEMI S.R.L. per l'identificazione, la gestione e la registrazione degli output non conformi relativi ai processi di commercio all'ingrosso, assistenza tecnica, progettazione software e gestione del sito webaziendale, in conformità ai requisiti delle norme ISO 9001 (clausole 8.7 e 10.2) e ISO/IEC 27001 (clausole A.12.1 e A.16). L'obiettivo è assicurare la tempestiva individuazione delle non conformità, la loro analisi, la definizione di azioni correttive efficaci e la prevenzione di impatti negativi sulla qualità dei prodotti/servizi e sulla sicurezza delle informazioni.

1. Ambito e campo di applicazione

La procedura si applica a tutti gli output generati dai processi aziendali, inclusi prodotti hardware, software, documentazione tecnica, dati gestiti nel sito web e servizi di assistenza. Sono inclusi anche gli output derivanti da fornitori esterni, ove rilevanti per la qualità e la sicurezza delle informazioni. La gestione delle non conformità copre aspetti qualitativi e di sicurezza informatica, garantendo la conformità ai requisiti contrattuali, normativi e di sistema.

2. Responsabilità

- **Responsabile Qualità:** supervisiona l'intero processo di controllo degli output non conformi, verifica l'efficacia delle azioni correttive e mantiene aggiornata la documentazione di riferimento.
- **Responsabile IT/Sicurezza Informativa:** valuta le non conformità relative alla sicurezza delle informazioni, coordina le azioni di mitigazione e verifica il rispetto delle misure di controllo previste dal Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI).
- **Responsabili di processo:** identificano e segnalano tempestivamente le non conformità, attivano le azioni correttive immediate e collaborano con il Responsabile Qualità per l'analisi delle cause.
- **Tutti i dipendenti:** sono tenuti a segnalare eventuali output non conformi riscontrati durante le proprie attività, secondo le modalità previste dal sistema di gestione.

3. Modalità operative per il controllo degli output non conformi

L'identificazione di un output non conforme può avvenire tramite controlli di processo, segnalazioni interne, reclami clienti o audit interni/esterni. Al momento della rilevazione, il responsabile del processo compila il modulo di registrazione non conformità, descrivendo dettagliatamente la natura dell'output, il contesto di rilevazione e l'impatto potenziale su qualità e sicurezza.

Gli output non conformi vengono immediatamente segregati o isolati per evitare utilizzi o diffusione non controllata, in linea con le misure di sicurezza previste dal SGSI. Nel caso di dati o informazioni digitali, si applicano procedure di blocco accessi e backup per preservare integrità e riservatezza.

4. Analisi e trattamento delle non conformità

Il Responsabile Qualità, in collaborazione con il Responsabile IT/Sicurezza Informativa e i responsabili di processo, conduce un'analisi approfondita delle cause alla radice, utilizzando tecniche quali diagrammi causa-effetto o analisi dei dati di processo. L'analisi considera anche i rischi associati alla sicurezza delle informazioni, in conformità con il framework ISO/IEC 27001.

Sulla base dell'analisi, vengono pianificate e implementate azioni correttive e preventive, documentate nel registro delle non conformità. Le azioni includono modifiche procedurali, formazione del personale, aggiornamenti software o interventi tecnici, con responsabilità e scadenze chiaramente assegnate.

5. Monitoraggio e indicatori di efficacia

Per valutare l'efficacia del controllo degli output non conformi, GMK SISTEMI S.R.L. monitora indicatori quali il numero di non conformità rilevate per tipologia, il tempo medio di risoluzione, la frequenza di ricorrenza delle stesse cause e il livello di soddisfazione del cliente post-intervento. Questi dati sono oggetto di riesame periodico durante le riunioni di riesame del sistema di gestione qualità e sicurezza.

6. Registrazioni e documentazione

Tutte le non conformità sono documentate nel Registro Non Conformità Output, che include dettagli identificativi, descrizione, analisi delle cause, azioni correttive/preventive adottate e verifica dell'efficacia. La documentazione è conservata in formato digitale, garantendo la tracciabilità, la riservatezza e la disponibilità secondo le politiche di gestione documentale aziendali e le misure di sicurezza ISO/IEC 27001.

7. Interfacce e integrazione con altri processi

La gestione degli output non conformi interagisce strettamente con i processi di gestione reclami, audit interni, formazione e gestione fornitori. In particolare, le non conformità rilevate da fornitori esterni sono comunicate al responsabile acquisti per l'attivazione di azioni correttive e valutazioni di conformità. Le evidenze raccolte sono utilizzate per migliorare continuamente i processi e mitigare i rischi associati alla qualità e alla sicurezza delle informazioni.

Placeholder diagramma di processo: gestione output non conformi

8. Verifiche di conformità e audit

Durante gli audit interni ed esterni, il processo di controllo degli output non conformi viene verificato attraverso l'esame della documentazione, l'analisi degli indicatori di performance e l'intervista ai responsabili di processo. Gli auditor valutano la tempestività delle azioni correttive, la completezza delle registrazioni e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate per la protezione delle informazioni correlate.

Eventuali non conformità riscontrate durante gli audit sono gestite secondo la medesima procedura, alimentando il ciclo di miglioramento continuo del sistema di gestione integrato qualità e sicurezza delle informazioni di GMK SISTEMI S.R.L.