

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 per il Controllo degli Output Non Conformi

La presente procedura definisce le modalità operative adottate da NUBYS S.R.L. per la gestione, il controllo e la registrazione degli output non conformi generati nell'ambito delle attività di progettazione, sviluppo e manutenzione software, in conformità ai requisiti dei sistemi di gestione ISO9001 (clausole 8.7 e 10.2) e ISO/IEC 27001 (clausole A.12.1.2 e A.16.1). L'obiettivo è garantire la tempestiva individuazione, segregazione, analisi e trattamento degli output che non soddisfano i requisiti specificati, minimizzando impatti sulla qualità del servizio e sulla sicurezza delle informazioni.

1. Ambito e Applicazione

La procedura si applica a tutti i prodotti software, documentazione tecnica, deliverable di progetto e servizi digitali erogati da NUBYS S.R.L., inclusi gli output derivanti da attività di consulenza tecnologica, manutenzione assistenza tecnica e formazione. Sono inclusi anche i risultati intermedi e finali dei processi di sviluppo e integrazione di soluzioni RPA, AI, Power Platform e Microsoft 365.

2. Responsabilità

- Responsabile Qualità: supervisiona l'applicazione della procedura, verifica l'efficacia delle azioni correttive e mantiene aggiornati i registri delle non conformità.
- Responsabili Progetto e Team Leader: identificano e segnalano tempestivamente gli output non conformi, attivano le azioni di contenimento e collaborano all'analisi delle cause.
- Personale Operativo: esegue controlli di conformità sugli output prodotti e applica le misure di segregazione previste.
- Responsabile Sicurezza Informativa: valuta eventuali impatti sulla riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni e coordina le azioni di mitigazione secondo il Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI).

3. Identificazione e Segregazione degli Output Non Conformi

Gli output che non soddisfano i requisiti definiti nei piani di progetto, nelle specifiche tecniche o nelle normative applicabili devono essere immediatamente identificati e segregati per evitare utilizzi non autorizzati o errati. La segregazione può avvenire tramite marcatura digitale, isolamento in repository dedicati o blocco di distribuzione. Tutte le non conformità devono essere registrate nel Registro Non Conformità Output, contenente almeno: descrizione dell'output, natura della non conformità, data di rilevazione, responsabile della segnalazione e stato di trattamento.

4. Analisi delle Cause e Valutazione del Rischio

Il Responsabile Qualità, in collaborazione con i referenti tecnici, conduce un'analisi approfondita delle cause che hanno generato l'output non conforme, utilizzando metodologie strutturate quali l'analisi delle cause radice (Root Cause Analysis). Contestualmente, si valuta il rischio associato all'output non conforme in termini di impatto sulla qualità del prodotto, sulla sicurezza delle informazioni e sulla soddisfazione del cliente, in linea con i criteri definiti nel Sistema di Gestione Integrato.

5. 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 di situazioni analoghe. Le azioni sono documentate nel Piano di Azioni Correttive e Preventive, con assegnazione di responsabilità e tempi di completamento. L'efficacia delle azioni intraprese è verificata mediante controlli successivi e audit interni, in conformità ai requisiti ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022.

6. Registrazioni e Documentazione

Tutte le attività di controllo, analisi e trattamento degli output non conformi sono documentate e conservate come evidenze oggettive per le verifiche ispettive e per il miglioramento continuo. I principali documenti e registri utilizzati sono:

- Registro Non Conformità Output (codice documento: L ZG0RZNX8GK5XZ4GJ7Q-NC)
- Rapporto di Analisi Cause
- Piano di Azioni Correttive e Preventive
- Verbali di Audit Interni relativi al controllo delle non conformità

7. Interfacce con Altri Processi

La gestione degli output non conformi interagisce strettamente con i processi di progettazione e sviluppo software, gestione della sicurezza delle informazioni, formazione del personale e gestione dei fornitori. In particolare, le non conformità rilevate possono influenzare la pianificazione delle attività formative, la revisione dei requisiti di sicurezza e la valutazione delle prestazioni dei fornitori di componenti software o servizi ICT.

[Placeholder per diagramma di flusso del processo di gestione output non conformi]

8. Indicatori di Prestazione e Audit

Per monitorare l'efficacia della procedura, NUBYS S.R.L. utilizza indicatori quali:

- Numero di output non conformi rilevati per periodo
- Tempo medio di risoluzione delle non conformità
- Percentuale di azioni correttive efficaci verificate
- Impatto delle non conformità sulla sicurezza delle informazioni

Questi indicatori sono oggetto di revisione durante gli audit interni e le riunioni di riesame della direzione, garantendo la conformità ai requisiti ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022 e favorendo il miglioramento continuo del sistema di gestione.

9. Riferimenti Normativi e Standard

La procedura si ispira ai principi e requisiti di:

- ISO 9001:2015 - Gestione della qualità, in particolare clausole 8.7 (Controllo degli output non conformi) e 10.2 (Non conformità e azioni correttive)
- ISO/IEC 27001:2022 - Gestione della sicurezza delle informazioni, con particolare riferimento alle clausole A.12.1.2 (Controllo delle modifiche) e A.16.1 (Gestione degli eventi di sicurezza delle informazioni)
- Normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati e sicurezza informatica

10. Controllo delle Modifiche

Ogni revisione della presente procedura è soggetta a controllo documentale secondo il sistema di gestione documentale di NUBYSS.R.L. (codice documento: L ZG0RZNX8GK5XZ4GJ7Q). Le modifiche sono approvate dalla Direzione e comunicate a tutto il personale coinvolto, garantendo la tracciabilità e la disponibilità della versione aggiornata.