



CITTÀ DI VIMERCATE

Documento Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2000				
Area	Settore/ Servizio	Processo	Rev.	Data
STA	RGQ	P 03	02	Aprile 2012

Gestione delle Non Conformità

TIPO DI PROCEDURA: di Sistema	
AREA DI RIFERIMENTO: Tutte	
DEFINIZIONE DEL PROCESSO: Definire le modalità e le responsabilità adottate dal Comune di Vimercate per la gestione delle Non Conformità	
INPUT: Rilevazione di segnalazioni di NC	FORNITORI: Dipendenti, RGQ, Cittadini
OUTPUT: Soluzione della NC	CLIENTI: Servizi, RGQ
INDICATORI: Contenute in statistiche e relazioni che danno atto delle NC rilevate nei vari ambiti (principalmente attraverso le indagini di customer satisfaction interne ed esterne e il sistema di gestione dei Reclami)	

RESPONSABILE DEL PROCESSO	RESPONSABILE DELLA QUALITA'	DIREZIONE
Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it	Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it	Ciro Maddaluno Tel. 039 66 59 362 ciro.maddaluno@comune.vimercate.mb.it

1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

ISO 9001:2000 Punto 8.3

2. [Diagramma di flusso](#)

3. LISTA DELLE REVISIONI

REV. 0	gg/mm/aaaa	MOTIVO
REV. 1	Aprile 2010	Revisione del processo con allineamento alla prassi operativa adottata - Eliminazione del Modulo MU 01 - Aggiornamento degli indicatori
REV. 2	Aprile 2012	Aggiornamento file con link ipertestuali

4. TABELLA DELLE ISTRUZIONI OPERATIVE

Processo	Numero	TITOLO

5. TABELLA DELLA MODULISTICA

CODICE	TITOLO	Luogo di archiviazione	Responsabile dell'archiviazione e dell'eliminazione	Periodo di conservazione

6. TABELLA DEGLI INDICATORI

INDICATORE	Responsabile rilevazione	Modalità di rilevazione	Frequenza di rilevazione	Valore attuale	Valore atteso
Statistiche e relazioni che danno atto delle NC rilevate	Silvia Ornago	File excel	Almeno semestrale (ma anche con maggior frequenza)	-	-



ATTIVITA'	UFFICI					T	A	NOTE	DOCUMENTI MODULI MODELLI
	R.G.Q.	Responsabile del Processo	Dirigente di settore	Conferenza dei Dirigenti	Uffici / Cliente				
1 Rilevazione della NC di prodotto e/o di processo e segnalazione a RGQ								La segnalazione a RGQ può essere effettuata informalmente via mail oppure viene rilevata attraverso strumenti oggettivi quali i verbali di audit, le customer satisfaction interne o esterne o il sistema di gestione dei Reclami.	
2 Registrazione della NC								RGQ prende atto della segnalazione ricevuta e ne dà riscontro al mittente. Nel caso di Reclamo o segnalazione, si registra formalmente attraverso il sistema informatico SIA	
4 E' un processo intersettoriale?									
5 Decisione comune circa la soluzione della NC								RGQ riferisce alla Conferenza dei Dirigenti la necessità di risolvere eventuali NC intersettoriali	
6 Decisione circa la soluzione della NC								Viene valutata l'opportunità / necessità di modificare il processo originario	
7 Attuazione del trattamento									
8 Verifica della soluzione della NC								La verifica non è formalizzata ma avviene raccogliendo gli elementi utili	
9 La soluzione risulta efficace?									
10 Chiusura della NC								La chiusura consiste nella conferma della soluzione proposta per superare la NC	
11 Elaborazione dei dati delle NC								Attraverso file sintetici di rendicontazione (es. customer interne, esterne, statistiche reclami...)	
12 Presentazione report alla Direzione								Processo Riesame della Direzione	