



## 4.13 CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME

### 4.13.1 Generalità

Il capitolo prescrive che l'azienda disponga e applichi procedure per mezzo delle quali sia impedito l'utilizzo o la fornitura di prodotti che, sulla base di controlli in accettazione, in produzione o finali, non risultino conformi alle specifiche richieste.

Il Sistema qualità aziendale deve pertanto prevedere procedure che contengano le istruzioni per l'identificazione, la separazione e il trattamento del *materiale non conforme*.

### 4.13.2 Esame e trattamento del prodotto non conforme

Il *Rapporto di non conformità*, costituisce il modulo su cui registrare le informazioni relative ai prodotti non conformi. Tale modulo deve generalmente riportare le seguenti informazioni:

- l'identificazione del materiale/ prodotto non conforme;
- l'indicazione della funzione che ha individuato la non conformità;
- la fase del processo produttivo in cui si è verificata la non conformità;
- la quantità coinvolta;
- la o le caratteristiche non conformi;
- l'analisi della causa della non conformità, la proposta su come disporre del prodotto non conforme e l'indicazione della funzione che ha effettuato tale tipo di attività;
- la decisione, l'azione presa e l'indicazione della funzione responsabile;
- l'indicazione del responsabile del controllo dell'effettiva risoluzione della non conformità;
- le eventuali azioni correttive così come indicato nel successivo capitolo 4.14.

I prodotti non conformi possono essere trattati nel seguente modo:

- a) riparati;
- b) rilavorati in condizioni controllate per assicurare una adeguata qualità;
- c) accettati da chi ne ha l'autorità;
- d) declassati per altre applicazioni;
- e) scartati ed eliminati.



L'azienda dovrà inoltre prevedere l'opportuna gestione delle non conformità segnalate dal cliente sulla merce già consegnata.

Un aspetto certamente degno di nota risulta il dilemma relativo all'individuazione del soggetto responsabile della gestione del prodotto non conforme. La norma non prescrive in modo esplicito che la gestione dei prodotti non conformi e, in particolare, le decisioni da prendere relativamente ad essi, costituisca compito del *Responsabile assicurazione qualità*, pur potendosi desumere tale condizione dalle responsabilità generali di quest'ultima.

E' altrettanto vero che la funzione potrebbe non possedere competenze tecniche specifiche adeguate che, invece, potrebbero essere appannaggio del *Direttore di produzione*, del *Responsabile laboratorio controlli*, del *Responsabile controlli finali*.

In ultima analisi si può dunque affermare che, prescindendo dalla funzione, risulta prioritaria la competenza del soggetto o dei soggetti preposti a decidere sul da farsi.

In appendice al presente capitolo è riportato un esempio di *rapporto di non conformità/azione correttiva* (Esempio 1) ed un esempio di rappresentazione grafica relativa alla *gestione delle non conformità* (Esempio 2).



## ESEMPI DI APPLICAZIONE DELLA NORMA

### Esempio n. 1 – Esempio di Rapporto di non conformità/azione correttiva e preventiva

Logo aziendale	<b>Rapporto di non conformità/ azione correttiva e preventiva</b>	Mod. ____ Rev. 0 pag. 1 di ____ N. ____
----------------	---	--

Cliente/fornitore signor \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Art:/prodotto \_\_\_\_\_ Quantità \_\_\_\_\_

N. partita \_\_\_\_\_ Rilevatore della N.C. \_\_\_\_\_

Descrizione non conformità \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- Non conformità** su materiali al ricevimento
- Non conformità** rilevate in produzione/prodotto finito
- Non conformità** rilevate dal cliente

#### Trattamento per risolvere la non conformità

- Accettare con deroga
- Utilizzare per altre destinazioni
- Rilavorare
- Declassare
- Altro \_\_\_\_\_

Responsabile della decisione \_\_\_\_\_ Da effettuarsi entro il \_\_\_\_\_

Attuato da \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_

- Azione preventiva (per eliminare cause potenziali di non conformità) N. \_\_\_\_\_
- Azione correttiva da intraprendere (per evitare il ripetersi di problemi analoghi N. \_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_

Responsabile della decisione \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Approvazione dell'azione preventiva/correttiva \_\_\_\_\_ da effettuarsi entro il \_\_\_\_\_

Attuata da \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Verificata da \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

ESITO  POSITIVO  NEGATIVO

**Esempio n. 2** – Flow-chart relativo alla gestione delle non conformità