
	PROCEDURA	Codice P QUA 02
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	Revisione 1 del 07/05/2021

DOCUMENTO PER PUBBLICAZIONE

Il presente documento costituisce estratto significativo della Procedura P QUA 02 “*Gestione delle Non Conformità e Azioni Correttive*”(Rev. 01), facente parte del Sistema di Gestione della Società CAP HOLDING S.p.a., per la pubblicazione esterna in Albo Fornitori.


Con la pubblicazione del presente documento si informano i terzi interessati circa il processo di gestione delle Non Conformità riferite alle prestazioni contrattuali e degli effetti che lo stesso sortisce ai fini del Sistema di Qualificazione.

	PROCEDURA	Codice P QUA 02
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	Revisione 1 del 07/05/2021

Indice

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	RIFERIMENTI E DEFINIZIONI.....	3
3	CONTESTUALIZZAZIONE PROCESSO AZIENDALE.....	5
4	DESCRIZIONE MODALITA' OPERATIVE	5
4.1	Non Conformità e Azioni Correttive: generalità.....	5
4.1.1	Classificazione delle Non Conformità.....	6
4.1.2	L'Applicativo SINERGEST SUITE.....	6
4.2	Non Conformità e Azioni Correttive riferite ai processi del Sistema di Gestione Integrato	7
4.3	Non Conformità riferite alle prestazioni dei Fornitori Esterni	7
4.3.1	Generalità.....	7
4.3.2	Segnalazione e Gestione di una Non Conformità a Fornitore Esterno	9
4.3.3	Gestione di Non Conformità a Fornitore Esterno in esito ad Audit di II° parte	11
5	RESPONSABILITÀ.....	13
6	ALLEGATI	13

DOCUMENTO PER PUBBLICAZIONE

	PROCEDURA	Codice P QUA 02
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	Revisione 1 del 07/05/2021

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura definisce modalità operative e responsabilità in ordine al processo di gestione delle Non Conformità (e conseguenti Azioni Correttive) derivanti dal mancato soddisfacimento dei requisiti previsti dalle Norme di riferimento per il Sistema di Gestione Integrato (SGI) del Gruppo CAP o riguardanti le prestazioni dei Fornitori Esterni.

Il documento viene redatto allo scopo di coadiuvare l'identificazione, la segnalazione alle funzioni aziendali competenti e la gestione delle prestazioni non conformi anche riferite all'operato dei Fornitori Esterni, affinché siano disposti immediati trattamenti risolutivi e pianificate le adeguate azioni correttive.

La procedura si applica in particolare:

- [omissis];
- [omissis];
- Alla gestione delle Non Conformità riferite alle prestazioni dei Fornitori Esterni, aggiudicatari di procedure di gara ad evidenza pubblica, secondo i requisiti di controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno previsti dalle Norme di Sistema di Gestione del Gruppo CAP (*le modalità operative sono chiarite al Paragrafo 4.3 – Sottoparagrafo 4.3.2*);
- Alla gestione delle Non Conformità rilevate nell'ambito degli Audit Esterni di seconda parte, come definiti nella Procedura P QUA 06 "*Audit Sistemi di Gestione*" (*le modalità operative sono chiarite al Paragrafo 4.3 – Sottoparagrafo 4.3.3*).

Le Non Conformità e conseguenti Azioni Correttive sono gestite tramite applicativo SINERGEST SUITE, secondo modalità operative definite nella presente procedura.

[omissis]

2 RIFERIMENTI E DEFINIZIONI

Riferimenti Normativi


- UNI EN ISO 9001; 14001; 45001; 22000; 50001; 37001; (edizioni correnti);
- AFNOR XP X30-901:2018 (edizione corrente);
- SA 8000 (edizione corrente);
- UNI CEI EN ISO/IEC 27001 (edizione corrente);
- UNI CEI ISO/IEC 17025 (edizione corrente).

Riferimenti Legislativi

- D. Lgs. 50 del 18/04/2016 "*Codice dei Contratti Pubblici*".

Documenti di riferimento del SGI ed altre informazioni documentate

- M QUA 00 "*Manuale del Sistema di Gestione Integrato*";
- P GEN 02 "*Audit Sistemi di Gestione*";
- P LAC 02 "*Gestione degli Approvvigionamenti*";

	PROCEDURA	Codice P QUA 02
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	Revisione 1 del 07/05/2021

- P LAC 03 “*Gestione Qualificazione e Verifiche sui Fornitori*”;
- Contratti di appalto per lavori, servizi e forniture stipulati tra le Società CAP HOLDING S.p.a./AMIACQUE S.r.l e gli operatori economici iscritti all’Albo Fornitori;
- Regolamento Gruppo CAP per l’istituzione e la gestione di un elenco di operatori economici per la fornitura di beni, l’esecuzione di servizi e lavori e relativi allegati.
- Impegno Etico di Gruppo CAP contenente la Politica Anticorruzione;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. n. 231/2001 delle Società del Gruppo CAP (CAP Holding S.p.A. e Amiacque S.r.l.).

Applicativi Gruppo CAP


- **Sinergest SUITE:** Software finalizzato all’organizzazione, gestione e controllo dei processi aziendali e dei sistemi di gestione in generale. Il progetto implementato da Cap Holding S.p.a. prevede un pacchetto per la gestione e la registrazione delle scadenze, un pacchetto per la registrazione e gestione delle Segnalazioni, Non Conformità, Azioni Correttive e di Miglioramento e un modulo per la gestione dei Near Miss e dei Comportamenti Non Sicuri.

Definizioni

Le definizioni di seguito riportate fanno riferimento alla Norma UNI EN ISO 9000, Capitolo 3 “*Termini e Definizioni*”.

- **Requisito:** esigenza o aspettativa che può essere esplicita, generalmente implicita oppure obbligatoria;
- **Requisito legislativo:** requisito obbligatorio specificato da un organismo avente potere legislativo;
- **Requisito regolamentare:** requisito obbligatorio specificato da un’autorità incaricata da un organismo avente potere legislativo;
- **Non Conformità:** mancato soddisfacimento di un requisito;
- **Azione Correttiva:** azione per eliminare la causa di una Non Conformità e per prevenirne la ripetizione;
- **Correzione:** azione per eliminare una Non Conformità rilevata;
- **Processo:** insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano input per consegnare un risultato atteso;
- **Prodotto:** output di un’organizzazione che può essere realizzato senza che ogni eventuale transazione abbia luogo all’interfaccia tra l’organizzazione e il cliente;
- **Servizio:** output di un’organizzazione con almeno un’attività necessariamente effettuata all’interfaccia tra l’organizzazione e il cliente;
- **Fornitore:** organizzazione che fornisce un prodotto o un servizio;
- **Fornitore esterno:** fornitore che non fa parte dell’organizzazione;
- **Ufficio Competente:** ufficio che dispone dell’Utenza Sinergest SUITE con “*Vista Ordinaria*”, le cui caratteristiche sono meglio specificate al paragrafo 4.1.2 seguente.

Acronimi

	PROCEDURA	Codice P QUA 02
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	Revisione 1 del 07/05/2021

- **QAS:** Ufficio Qualità Ambiente Sicurezza
- **E&C:** Ufficio Etica & Compliance
- **IA:** Ufficio Internal Auditing
- **DRS:** Direzione Ricerca e Sviluppo

3 CONTESTUALIZZAZIONE PROCESSO AZIENDALE

[omissis]

4 DESCRIZIONE MODALITA' OPERATIVE

4.1 Non Conformità e Azioni Correttive: generalità

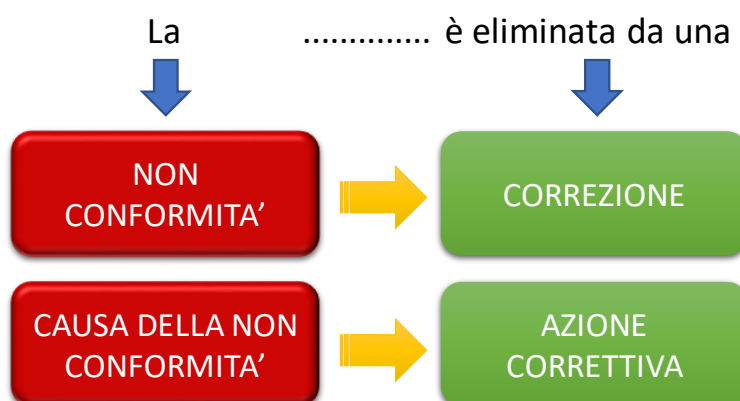
La gestione delle Non Conformità viene illustrata nei diagrammi interfunzionali di cui ai successivi Paragrafi 4.2 e 4.3 (quest'ultimo relativo a Non Conformità riferite a Fornitori).


Ogni Non Conformità, affinché sia precisamente contestualizzata e gestita, deve:

- ✓ identificare chiaramente i CRITERI di riferimento, intesi il numero/codice/titolo della norma o disposizione legislativa o disposizione regolatoria o manuale o procedura o contratto o disciplinare, ...;
- ✓ recare la descrizione sintetica, ma esaustiva, del REQUISITO non soddisfatto (ad esempio citando il testo del paragrafo/clausola della norma, manuale, procedura, articolo di legge, contratto, ... contenuto nei criteri di riferimento);
- ✓ recare la descrizione sintetica, ma chiara ed esaustiva, delle EVIDENZE rilevate a supporto della Non Conformità;
- ✓ recare tutta la documentazione a supporto delle evidenze rilevate.

Le Non Conformità possono essere trattate con una semplice correzione (rimozione dell'anomalia tramite l'individuazione di un efficace trattamento) o con un'**Azione Correttiva**.

Correzione della Non Conformità ed Azione Correttiva rappresentano concetti differenti tra loro, come meglio rappresentato nel diagramma seguente.



	PROCEDURA	Codice P QUA 02
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE	Revisione 1 del 07/05/2021

L'Azione Correttiva presuppone un'approfondita analisi delle cause della Non Conformità. **Correzioni (trattamenti) ed Azioni Correttive devono essere opportunamente documentate.**

4.1.1 Classificazione delle Non Conformità

Le Non Conformità sono classificate in:

- **NON CONFORMITA' MAGGIORI**
- **NON CONFORMITA' MINORI**

Una **NON CONFORMITA'** viene definita **MAGGIORE** quando influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi ovvero quando si verifica una delle circostanze di seguito individuate:

- Viene rilevato un rischio concreto di mancata conformità dei prodotti, processi e servizi sia forniti internamente che affidati esternamente che minaccia la qualità delle prestazioni del SGI (ad esempio invio di un prodotto non conforme al Cliente, impatto improprio sull'ambiente, rischi per la salute e sicurezza, ...);
- Uno o più requisiti di una norma del Sistema di Gestione Integrato risultano interamente non considerati o non applicati nella pratica operativa;
- Mancato soddisfacimento di un requisito legislativo cogente o di un requisito previsto da uno Standard normativo di riferimento;
- Una non conformità minore che risulti "sistemica", ovvero trasversale a tutti i processi/funzioni oppure un numero elevato di non conformità minori concentrate in un solo processo/area/funzione.

Una **NON CONFORMITA'** viene definita **MINORE** quando non influenza la capacità del Sistema di Gestione di conseguire i risultati attesi ovvero quando si verifica una delle circostanze di seguito individuate:

- L'output di una attività o di un processo non soddisfa completamente tutti i requisiti applicabili;
- Nel campione oggetto di esame, un requisito della norma del Sistema di Gestione Integrato non viene completamente soddisfatto;
- Vi è un rischio minimo di deviazione delle prestazioni, per variabili non controllabili o per variazioni di processo non facilmente gestibili;
- Errore isolato, non sistematico e non ripetuto.

Qualora invece dalla verifica di conformità al criterio di riferimento dovesse emergere l'utilità di correggere o modificare un elemento di carattere tecnico, organizzativo, gestionale o documentale al fine di migliorare le prestazioni e l'efficacia dell'intero sistema, potrà essere formulata una **RACCOMANDAZIONE**. Le raccomandazioni dovrebbero fotografare le opportunità per il miglioramento così come le aree di eccellenza.

4.1.2 L'Applicativo SINERGEST SUITE

Le Non Conformità e le Azioni Correttive e di Miglioramento, nel perimetro di cui allo scopo ed al campo di applicazione della presente procedura, sono registrate e gestite tramite applicativo SINERGEST SUITE secondo modalità di seguito definite.

[omissis]

4.2 Non Conformità e Azioni Correttive riferite ai processi del Sistema di Gestione Integrato

[omissis]

4.3 Non Conformità riferite alle prestazioni dei Fornitori Esterni

4.3.1 Generalità

Gruppo CAP, tramite le proprie figure all'uopo incaricate, vigila affinché il Fornitore Esterno onori correttamente il Contratto d'Appalto, in sede di esecuzione del contratto stesso. La vigilanza consiste, oltre che nella puntuale e costante sorveglianza quanti / qualitativa della prestazione, anche in controlli periodici che riguardano la puntuale osservanza delle obbligazioni contrattualmente previste quanto a:

- rispetto delle norme sulla Salute e Sicurezza, sulla tutela dell'Ambiente, sulla Responsabilità Sociale;
- possesso e mantenimento dei requisiti di ordine generale e speciale, ivi comprese la documentazione antimafia, le certificazioni in corso di validità, le necessarie autorizzazioni all'esecuzione del contratto di appalto e di subappalto;
- mantenimento degli standard qualitativi previsti e/o offerti durante la fase di approvvigionamenti, i quali hanno assunto rilevanza di obbligo contrattuale.
- mantenimento in disponibilità e corretto impiego di personale, mezzi d'opera ed attrezzature.

Le anomalie rilevate in capo al Fornitore Esterno durante l'attività di vigilanza e controllo costituiscono presupposto per l'eventuale applicazione di una Non Conformità (di tipo Maggiore o Minore), che incide negativamente sul processo generale di valutazione del fornitore, come illustrato nella Procedura **P LAC 03 "Gestione qualificazione e verifiche sui fornitori"** e nei Regolamenti in essa richiamati.

In particolare, una Non Conformità (Maggiore o Minore) applicata al Fornitore Esterno produce effetti sulla performance contrattuale monitorata dal *Vendor Rating* del Sistema di Qualificazione in Albo Fornitori, secondo il meccanismo di attribuzione del "rating" illustrato nell'Allegato E al *Regolamento per l'istituzione e la gestione di un elenco di operatori economici per la fornitura di beni, l'esecuzione di servizi e lavori*.

Si precisa inoltre che per la partecipazione alle gare, ai fini dell'applicazione dell'art. 80, comma 5, lett. c) del D. Lgs. 50/2016 "*Codice dei Contratti Pubblici*", si assume che l'operatore economico abbia commesso un grave illecito professionale che ne renda dubbia l'integrità o l'affidabilità qualora, nel corso dei tre anni antecedenti all'indizione della procedura di gara, lo stesso operatore, ovvero un suo subappaltatore, siano stati destinatari di almeno n. 5 procedimenti che si sono conclusi con l'accertamento della sussistenza di una non conformità c.d. "Maggiore" nell'esecuzione di precedenti contratti con Cap Holding S.p.A. e/o con Amiacque S.r.l. I procedimenti in questione possono riguardare l'esecuzione del medesimo contratto ovvero l'esecuzione di contratti diversi.

Resta salva la possibilità che l'Ente Aggiudicatore possa motivatamente valutare la sussistenza del grave illecito processionale anche in presenza di un numero inferiore di procedimenti per i quali sia stata accertata la sussistenza di un non conformità c.d. "Maggiore".

Ciò premesso si precisa che nell'ambito dell'attività di controllo dei lavori, servizi e forniture affidati a Fornitori Esterni, aggiudicatari di procedure di gara ad evidenza pubblica, è compito esclusivo del **Responsabile Unico del Procedimento (RUP)** valutare e decidere, sulla base di evidenze oggettive:

- se vi siano i presupposti per l'applicazione della Non Conformità, con riferimento alla prestazione anomala del Fornitore Esterno e/o all'inadempienza contrattuale eventualmente riscontrata;
- la gravità della Non Conformità (da intendersi Maggiore o Minore);
- se la fattispecie Non Conforme preveda l'applicazione di una penale o di eventuali misure interdittive.

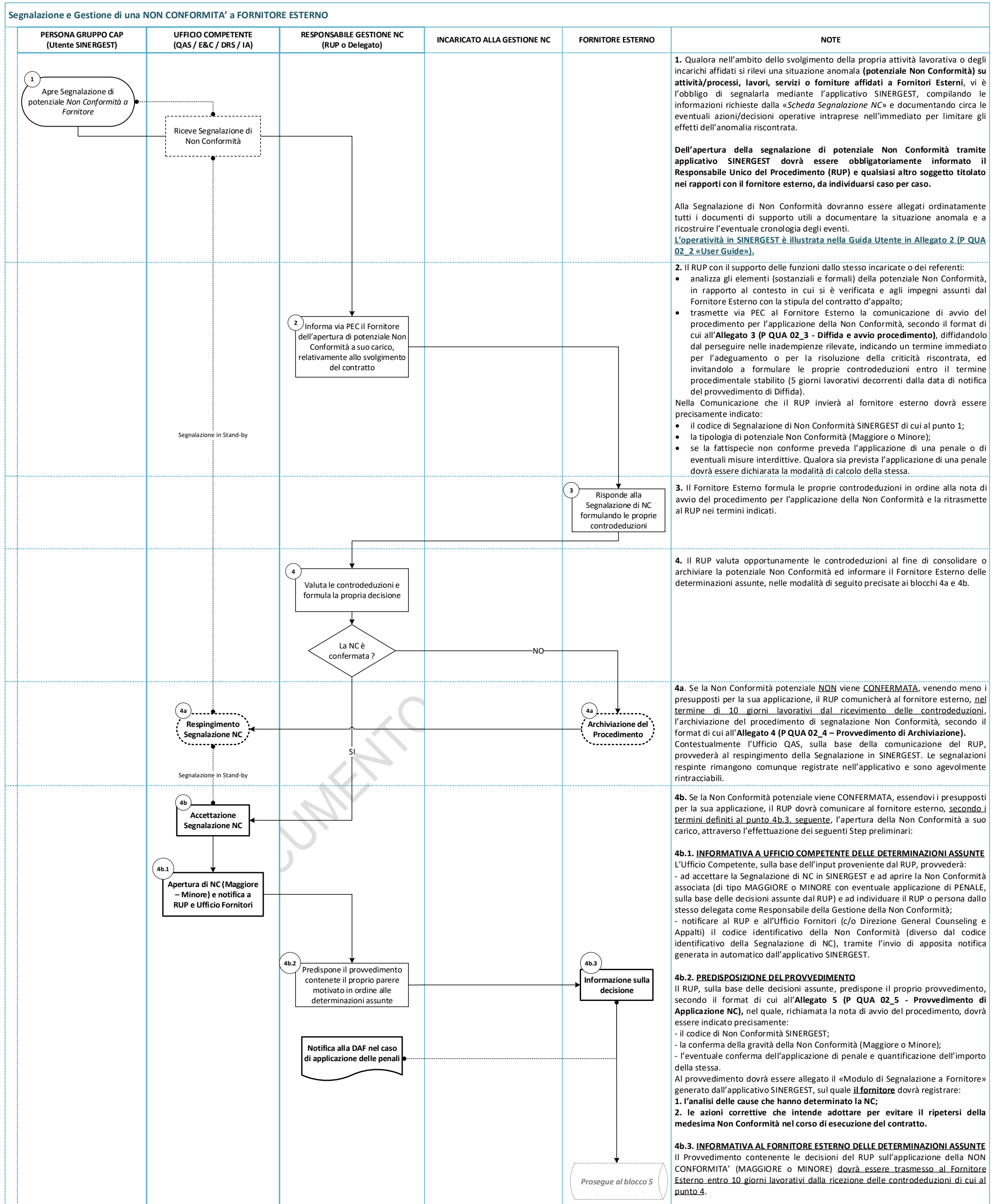
Per quanto concerne la “gravità” della Non Conformità, fatto salvo quanto indicato al sotto paragrafo 4.1.1 a cui si rimanda per opportuna analisi, si precisa che **costituisce presupposto per l'applicazione di una NON CONFORMITÀ MAGGIORE**, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- qualsiasi **grave inadempienza** in materia di **Salute e Sicurezza sul Lavoro** (ISO 45001), **Ambiente** (ISO 14001), **Etica, Prevenzione della Corruzione** (ISO 37001) e **Responsabilità Sociale d'Impresa** (SA 8000);
- l'evidenza che la Non Conformità rilevata rappresenti una violazione delle prescrizioni e/o impegni di gara i quali hanno assunto rilevanza di obbligo contrattuale;
- l'evidenza che la Non Conformità rilevata integri la violazione di norme di legge;
- la ricorrenza in capo al Fornitore stesso, in retrospettiva col trimestre precedente, di ulteriori Non Conformità della medesima fattispecie/oggetto di gravità “MINORE” oppure anche di differente tipologia ma di gravità “MAGGIORE”.

La decisione sull'applicazione o meno della Non Conformità a Fornitore Esterno, e delle associate penali, dovrà essere assunta dal RUP mediante la formalizzazione di opportuno Provvedimento da adottarsi secondo le modalità indicate al successivo sotto paragrafo 4.3.2.

[omissis]

4.3.2 Segnalazione e Gestione di una Non Conformità a Fornitore Esterno



Segnalazione e Gestione di una NON CONFORMITA' a FORNITORE ESTERNO

PERSONA GRUPPO CAP (Utente SINERGEST)	UFFICIO COMPETENTE (QAS / E&C / DRS / IA)	RESPONSABILE GESTIONE NC (RUP o Delegato)	INCARICATO ALLA GESTIONE NC	FORNITORE ESTERNO	NOTE
					<p>5. Il Fornitore prende atto del Provvedimento del RUP e compila dettagliatamente il «Modulo di Segnalazione a Fornitore», nei termini stabiliti con le informazioni richieste. Ritrasmette il modulo compilato e l'eventuale documentazione a supporto all'indirizzo mail QAS_NCFornitori@gruppcap.it. L'Ufficio QAS provvederà contestualmente ad inoltrare al Responsabile della Gestione il Modulo per verifica.</p>
					<p>6. Il RUP o suo delegato (Responsabile della Gestione della NC), <u>entro 5 giorni dal ricevimento del modulo</u>, verifica l'analisi delle cause effettuata dal fornitore e valuta la congruità delle azioni correttive disposte, se del caso richiedendo ulteriori approfondimenti/chiarimenti. Individua all'occorrenza la/e Persona/e incaricata/e al monitoraggio dell'efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive individuate dal fornitore e i tempi entro il quale esperire tale monitoraggio. La pianificazione dell'attività di monitoraggio dovrà risultare opportunamente nella maschera "Registrazione cause/trattamenti/azioni" dell'applicativo SINERGEST. La pianificazione in SINERGEST dell'attività è a carico del RUP o suo delegato. L'operatività in SINERGEST è illustrata nella Guida Utente in Allegato 2 (P QUA 02_2 «User Guide»).</p>
					<p>7. La/e Persona/e incaricata/e esegue, nei modi nei tempi stabiliti, il monitoraggio richiesto dal RUP o dal suo delegato, fornendo opportuno riscontro ed allegando le eventuali evidenze documentali a supporto in SINERGEST. Dell'efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive disposte dal fornitore dovrà essere data opportuna registrazione nella maschera "Registrazione cause/trattamenti/azioni" dell'applicativo SINERGEST. La registrazione in SINERGEST degli esiti dell'attività di monitoraggio è a carico dell'incaricato. L'operatività in SINERGEST è illustrata nella Guida Utente in Allegato 2 (P QUA 02_2 «User Guide»).</p>
					<p>8. Il RUP o suo delegato verifica gli esiti del monitoraggio effettuato dall'Incaricato e, se coerente alle richieste iniziali, procede alla validazione in SINERGEST. Qualora la verifica abbia esito negativo, il RUP definisce ulteriori azioni di monitoraggio, rimandando il processo al punto 6 precedente.</p>
					<p>9. L'Ufficio Competente riesamina il processo di gestione della Non Conformità a Fornitore, verificando in particolare l'efficacia delle Azioni Correttive definite; se il processo è stato correttamente gestito, l'Ufficio Competente procede alla chiusura della Non Conformità effettuando le previste registrazioni in SINERGEST. La verifica di efficacia può inoltre essere effettuata nel corso degli Audit Interni/Audit di seconda parte presso fornitori. Nel caso in cui la verifica abbia esito negativo viene richiesto al RUP di definire ulteriori misure di monitoraggio, rimandando il processo al p.to 6 precedente.</p>
					<p>10. Della Chiusura della Non Conformità viene informato, tramite l'invio di apposita notifica mail generata dall'applicativo SINERGEST, l'Ufficio Fornitori (Direzione General Counseling e Appalti), il quale provvede ad aggiornare il Sistema di Qualificazione Fornitori ed al calcolo del Vendor Rating secondo le modalità previste dai regolamenti vigenti.</p>
					<p>11. Le informazioni circa gli esiti delle Non Conformità relative all'operato dei fornitori costituiscono l'input del processo di Riesame della Direzione per l'analisi prestazioni dei fornitori esterni e dei criteri di valutazione definiti nel Vendor Rating.</p>

DOCUMENTO

4.3.3 Gestione di Non Conformità a Fornitore Esterno in esito ad Audit di II° parte

Gruppo CAP svolge il monitoraggio ed il controllo dei Fornitori al fine di accertare l'effettiva sussistenza dei requisiti di qualificazione standard e specifici attestati o documentati dall'operatore economico in sede di prima qualificazione o aggiornamento della medesima (per dettagli circa il processo di accreditamento all'Albo Fornitori si rimanda alla Procedura **P LAC 03 "Gestione qualificazione e verifiche sui fornitori"**)

Il Fornitore, in sede di qualificazione, si è impegnato a fornire a Gruppo CAP le informazioni necessarie affinché quest'ultimo possa verificarne la rispondenza ai principi della Politica Integrata e agli obiettivi del Sistema di Gestione.

Tale attività di verifica è svolta da Gruppo CAP, avendone il Fornitore accordato la propria disponibilità in sede di qualificazione, anche mediante al conduzione di Audit di II° Parte presso la sede o lo stabilimento del Fornitore medesimo; il tutto con l'obiettivo di accertare l'effettivo rispetto e/o concreta messa a sistema dei requisiti attestati anche con particolare riferimento a quelli atti a garantire il rispetto della responsabilità sociale e, laddove previsti in qualificazione, gli standard di qualità, ambiente, salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, efficienza energetica ed altri richiesti.

Le modalità di conduzione degli audit di II° Parte sono disciplinate alla Procedura **P QUA 06 "Audit Sistemi di Gestione"**; la gestione dei rilievi emersi in esito all'attività di Audit di II° Parte è invece illustrata nel diagramma subito di seguito riportato.

Gestione NON CONFORMITA' a FORNITORE ESTERNO a seguito di AUDIT di II° PARTE

UFFICIO COMPETENTE (QAS / E&C)	RESPONSABILE DELLA GESTIONE NC (RUP o DELEGATO)	INCARICATO ALLA GESTIONE NC	FORNITORE ESTERNO	NOTE
<p>1 NC derivanti dai Rapporti di Audit di II° Parte</p>				<p>1. Le modalità conduzione degli Audit di II° Parte presso Fornitori Esterni sono disciplinate alla Procedura P QUA 06 «Audit Sistemi di Gestione»</p>
<p>2 Apertura NC ed individuazione Responsabile della Gestione</p>				<p>2. L'Ufficio Competente, a conclusione dell'Audit di II° Parte presso il Fornitore Esterno e qualora ne ricorrano i presupposti, provvede all'apertura in SINERGEST della Non Conformità (di tipo MAGGIORE o MINORE). Presupposto per l'apertura della Non Conformità è dato dal Rapporto di Audit, sottoscritto dal Fornitore Esterno, nel quale sono precisamente individuate le Non Conformità (di tipo MAGGIORE o MINORE). Viene contestualmente individuato il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) quale Responsabile della Gestione della NC, a cui spetta il compito di gestire la Non Conformità secondo la procedura di seguito illustrata.</p> <p>Dell'apertura della Non Conformità viene data opportuna notizia all'Ufficio Fornitori (Direzione General Counseling e Appalti), tramite l'invio di apposita notifica generata in automatico dall'applicativo SINERGEST.</p>
<p>3 Notifica l'apertura della NC al Fornitore</p>				<p>3. L'invio al Fornitore del Rapporto di Non Conformità (<i>Modulo di Segnalazione a Fornitore</i>) generato dall'applicativo SINERGEST funge da notifica dell'apertura della NC a suo carico, come registrata nel Rapporto di Audit di II° Parte già in suo possesso. Al Fornitore viene richiesto di produrre, <u>nel termine di 10 giorni</u>, le seguenti informazioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. l'analisi delle cause che hanno determinato la NC; 2. come intende trattare la NC rilevata a suo carico; 3. le azioni correttive che intende adottare per evitare il ripetersi della medesima Non Conformità. <p>Può inoltre essere richiesto al Fornitore di produrre opportune informazioni documentate ad evidenza del trattamento della Non Conformità.</p>
			<p>4 Compila il Modulo di NC e lo restituisce via mail</p>	<p>4. Il Fornitore riceve via mail il Rapporto di Non Conformità (<i>Modulo di Segnalazione a Fornitore</i>) generato dall'applicativo SINERGEST e lo compila, nei termini stabiliti, riportando le informazioni richieste. Ritrasmette il modulo compilato e l'eventuale documentazione a supporto all'indirizzo mail QAS_NCFornitori@gruppcap.it. L'Ufficio QAS, ricevuto il Rapporto di Non Conformità (<i>Modulo di Segnalazione a Fornitore</i>) compilato, provvederà contestualmente ad inoltrarlo al Responsabile della Gestione per verifica.</p>
	<p>5 Verifica l'analisi delle cause e valuta la congruità delle azioni correttive disposte dal fornitore.</p>			<p>5. Il Responsabile della Gestione della NC (RUP o suo delegato), <u>entro 10 giorni dal ricevimento del modulo</u>, verifica l'analisi delle cause effettuata dal fornitore e valuta la congruità delle azioni correttive disposte, se del caso richiedendo ulteriori approfondimenti/chiarimenti. Individua all'occorrenza la/e Persona/e incaricata/e al monitoraggio dell'efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive individuate dal fornitore e i tempi entro il quale esperire tale monitoraggio. La pianificazione dell'attività di monitoraggio dovrà risultare opportunamente nella maschera "<i>Registrazione cause/trattamenti/azioni</i>" dell'applicativo SINERGEST.</p> <p>La pianificazione in SINERGEST dell'attività è a carico del RUP o suo delegato. L'operatività in SINERGEST è illustrata nella Guida Utente in Allegato 2 (P QUA 02_2 «User Guide»).</p>
			<p>6 Esegue il monitoraggio richiesto dal RUP per la verifica dell'efficacia delle azioni correttive disposte dal fornitore esterno</p>	<p>6. La/e Persona/e incaricata/e esegue, nei modi nei tempi stabiliti, il monitoraggio richiesto dal RUP o dal suo delegato, fornendo opportuno riscontro ed allegando le eventuali evidenze documentali a supporto in SINERGEST. Dell'efficacia dei trattamenti e delle azioni correttive disposte dal fornitore dovrà essere data opportuna registrazione nella maschera "<i>Registrazione cause/trattamenti/azioni</i>" dell'applicativo SINERGEST.</p> <p>La registrazione in SINERGEST degli esiti dell'attività di monitoraggio è a carico dell'incaricato. L'operatività in SINERGEST è illustrata nella Guida Utente in Allegato 2 (P QUA 02_2 «User Guide»).</p>
				<p>7. Il Responsabile della Gestione (RUP o suo delegato) verifica gli esiti del monitoraggio effettuato dall'Incaricato e, se coerente alle richieste iniziali, procede alla validazione in SINERGEST. Qualora la verifica abbia esito negativo, il RUP definisce ulteriori azioni di monitoraggio, rimandando il processo al punto 6 precedente.</p>
				<p>8. L'Ufficio Competente riesamina il processo di gestione della Non Conformità a Fornitore, verificando in particolare l'efficacia delle Azioni Correttive definite; se il processo è stato correttamente gestito, l'Ufficio Competente procede alla chiusura della Non Conformità effettuando le previste registrazioni in SINERGEST. Nel caso in cui la verifica abbia esito negativo viene richiesto al RUP di definire ulteriori misure di monitoraggio, rimandando il processo al p.to 6 precedente.</p>
				<p>9. Della Chiusura della Non Conformità viene informato, tramite l'invio di apposita notifica mail generata dall'applicativo SINERGEST, l'Ufficio Fornitori (Direzione General Counseling e Appalti), il quale provvede ad aggiornare il Sistema di Qualificazione Fornitori ed al calcolo del Vendor Rating secondo le modalità previste dai regolamenti vigenti.</p>
			<p>9 Vendor Rating del SQ</p>	<p>10. Le informazioni circa gli esiti delle Non Conformità relative all'operato dei fornitori costituiscono l'input del processo di Riesame della Direzione per l'analisi prestazioni dei fornitori esterni e dei criteri di valutazione definiti nel Vendor Rating.</p>
				<p>10 RIESAME DELLA DIREZIONE</p>

5 RESPONSABILITÀ

[omissis]

6 ALLEGATI

- *P QUA 02_1 “Elenco Utenti Ordinari Sinergest”*
- *P QUA 02_2 “User Guide”*
- *P QUA 02_3 “Diffida e avvio procedimento”*
- *P QUA 02_4 “Provvedimento di Archiviazione”*
- *P QUA 02_5 “Provvedimento di Applicazione NC”*

DOCUMENTO PER PUBBLICAZIONE