INDICE

1 SCOPO; 2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE; 2
3 FONTI DELLE AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO
4 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE; 4
5 GESTIONE DELLE AZIONI MIGLIORAMENTO; 5

ALLEGATI:
PIANO NC/ RECLAMO/AC/MIGLIORAMENTO
Registro azioni correttive/ miglioramento

0	26 Ottobre 2018	**Emissione**
Revisione		
Indice	**Data**	**Motivo della revisione**
A	**26/01/2024**	**Semplificazione dei passaggi**

Preparata da: R.S.G.Q. GIOVANNA LONGO	Approvata da: DIREZIONE Dott. GIOVANNI RAIMONDI

1 SCOPO

Descrivere le modalità attraverso le quali l'organizzazione rimuove le cause delle non conformità rilevate al fine di prevenire il loro ripetersi, e cause di non conformità potenziali per evitare che queste si verifichino e eventi che possono condurre al miglioramento del SGQ.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle seguenti attività:

- Identificazione delle cause di non conformità manifeste e potenziali.
- Valutazione delle azioni da adottare e successiva attuazione.
- Registrazione dei risultati delle azioni.
- Riesame dell'efficacia delle azioni adottate.

3 FONTI DELLE AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO

Le azioni correttive e di miglioramento possono essere avviate a seguito di:

Input	Mezzo di segnalazione	Chi segnala
Riesame da parte della Direzione	Verbale di riesame della Direzione	Direzione
Non conformità	Verbale di non conformità	Personale che rileva la non conformità, l'evento che può condurre al miglioramento
Verifica ispettiva interna	Rapporto di audit interno	Responsabile Gestione Qualità
Verifica ispettiva di parte terza	Rapporti di audit interno	Valutatori di parte terza
Analisi dei dati relativi al monitoraggio dei processi dell'organizzazione	Registrazioni della qualità	Responsabili di funzione
Analisi dei dati relativi all'andamento degli indicatori per la qualità	Elaborati su indicatori	Direzione
Analisi dei dati relativi al monitoraggio delle forniture	Registrazioni della qualità	Responsabile di funzione
Misura della soddisfazione del cliente	Questionari soddisfazione cliente	Cliente

4 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Analisi delle non conformità/reclami /eventi con spunti per miglioramento	RGQ	Procede all'analisi della non conformità/reclamo in collaborazione con il responsabile di funzione interessato; nomina eventualmente un gruppo di lavoro per l'acquisizione di dati e relativa analisi delle cause che hanno generato la non conformità/reclamo.
Definizione della soluzione	Responsabile di funzione RGQ	Definisce in collaborazione con RGQ la soluzione, il responsabile dell'attuazione e la data di chiusura dell'azione correttiva/correzione, la modalità di risposta al reclamo entro 5 giorni lavorativi. La risposta sarà scritta iin caso di reclamo scritto. Compila il piano gestione reclamo/nc/ac/ miglioramento Consegna il verbale al responsabile dell'attuazione delle azioni.
Approvazione azione correttiva	Direzione	Approva le azioni correttive nel caso di impatti significativi sul Sistema di Gestione per la Qualità.
Attuazione delle soluzioni	Resp. azione correttiva	Esegue quanto stabilito e comunica al RGQ l'attuazione della soluzione proposta consegnando il piano gestione reclamo/nc/ac/ miglioramento firmato.
Verifica delle soluzioni adottate	RGQ	Verifica l'efficacia delle azioni intraprese valutando se risolvono la situazione di non conformità, in maniera definitiva oppure è necessaria un'ulteriore azione. Se la soluzione non risulta adeguata, ripropone l'esame allo stesso gruppo di lavoro che l'ha precedentemente analizzata ripercorrendo l'iter di cui sopra.
Standardizzazione delle soluzioni nel caso in cui i provvedimenti presi risultano essere efficaci	RGQ	Se le cause sono state effettivamente rimosse provvede alla standardizzazione della soluzione adottata. Procede alla definitiva chiusura dell'azione correttiva apponendo la firma sul piano di azione correttiva
Riesame azioni correttive	Direzione	In occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità analizza le azioni correttive pianificate, il loro stato di attuazione e l'efficacia.

5 GESTIONE DELLE AZIONI MIGLIORAMENTO

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Analisi dei dati	RGQ	Analizza in collaborazione con i Responsabili di funzione i documenti indicati al paragrafo § 3 al fine di individuare le cause di non conformità potenziali. Nomina eventualmente un gruppo di lavoro per l'acquisizione di dati e l'analisi delle non conformità potenziali/opportunità di miglioramento.
Pianificazione delle azioni preventive	RGQ	Definisce in collaborazione con i Responsabili di funzione interessati il piano di azione di miglioramento indicando il Responsabile e la data di chiusura delle azioni definite. Archivia il piano di azione trattamento
Approvazione azione preventiva	Direzione	Approva le azioni di miglioramento nel caso di impatti significativi sul Sistema di Gestione per la Qualità.
Attuazione delle soluzioni adottate.	Resp. azione preventiva	Esegue quanto stabilito e comunica al RGQ l'attuazione della soluzione proposta firmando il piano trattamento
Verifica delle soluzioni adottate.	RGQ	Verifica l'efficacia delle azioni messe in atto e valuta se i provvedimenti presi risultano essere la soluzione definitiva del problema oppure è necessaria un'ulteriore azione.
Ricerca delle soluzioni nel caso in cui la soluzione non risulta adeguata	RGQ	Se l'azione intrapresa non risulta adeguata, ripropone l'esame allo stesso gruppo di lavoro che l'ha precedentemente analizzata ripercorrendo tutto l'iter di analisi.

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Standardizzazione delle soluzioni nel caso in cui i provvedimenti presi risultano essere efficaci	RGQ	Se l'azione intrapresa risulta adeguata provvede alla sua standardizzazione (modifica documenti, ridistribuzione, comunicazione alle parti interessate etc.). Procede alla definitiva chiusura dell'azione di miglioramento apponendo la firma sul piano trattamento
Riesame azioni correttive	Direzione	In occasione del Riesame della Direzione analizza le azioni di miglioramento pianificate, il loro stato di attuazione e l'efficacia.

La formalizzazione del recepimento dei commenti scaturiti in sede di audit esterno avviene tramite registrazione in calce al rapporto di audit, firmata da RSGQ.
Viene steso verbale di azione correttiva nel caso di non conformità rilevate da audit esterni.