 <b>C.RE.A.</b> COOP SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente</b> <b>UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015</b> <b>Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente</b>	Sezione 10
	MIGLIORAMENTO	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022




# Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente


## Sezione 10 - MIGLIORAMENTO

### Indice delle Revisioni

N° EDIZIONE E REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 0 Rev. 00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Ed. 1 Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034
Ed. 02 Rev. 00	07.12.2022	Nuova Edizione	Tutti	Tutte	<b>Estensione campo applicazione e integrazioni</b>

### Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	07.12.2022	
Approvazione	CDA	07.12.2022	
Emissione	RAQ	07.12.2022	

 <b>C.RE.A. Società Cooperativa Sociale</b>	<b>Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente</b> <b>UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015</b> <b>Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente</b>	Sezione 10
	MIGLIORAMENTO	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

## Sommario

Indice delle Revisioni .....	1
Approvazioni.....	1
10.1 Generalità .....	2
10.2 Non conformità e azioni correttive .....	2
10.3 Miglioramento continuo.....	4

### 10.1 Generalità

La Cooperativa è impegnata nello sviluppare il miglioramento continuo del proprio **Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente** attraverso l'attuazione di un sistema basato sull'approccio per processi e sull'approccio alla gestione del rischio e, in particolare sviluppando le procedure descritte nel presente Manuale relative a:

- politica per la qualità e per l'ambiente
- obiettivi per la qualità e l'ambiente e relativo piano di miglioramento
- risultati degli audit interni
- analisi dei dati
- azioni correttive
- riesami da parte della direzione

La Direzione è impegnata nel perseguire all'interno della Cooperativa e ad incoraggiare ogni sforzo ai diversi livelli operativi per:

- a) il miglioramento dei servizi e dei processi per soddisfare i requisiti del Cliente e quelli cogenti applicabili;
- b) il miglioramento dei servizi per affrontare le esigenze e le aspettative future dei propri Clienti e parti interessate;
- c) la correzione, la prevenzione o la riduzione degli effetti indesiderati nella erogazione del servizio e in generale nella gestione dei diversi processi aziendali;
- d) il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente.


### 10.2 Non conformità e azioni correttive

Le Non Conformità (NC) possono essere relative:

- alla erogazione di prodotti o di servizi
- al rispetto della conformità normativa in materia ambientale
- agli altri processi (persone, risorse, sistema di gestione, sicurezza ecc.)

sia relativamente ai requisiti e alle aspettative del Cliente e delle parti interessate, sia rispetto ai requisiti cogenti applicabili.

Esse possono essere rilevate:

 <b>C.RE.A. Società Cooperativa Sociale</b>	<b>Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente</b> <b>UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015</b> <b>Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente</b>	Sezione 10
	MIGLIORAMENTO	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

- internamente e direttamente dagli operatori
- nell'ambito degli audit
- da autorità esterne in occasione di verifiche ispettive
- dal Cliente o da altre parti interessate anche attraverso reclami

Le possibili risoluzioni di una non conformità comprendono, ma non si limitano, a:

- Riparazione ed erogazione di nuovo servizio per soddisfare i requisiti specificati (laddove possibile per la natura dell'erogazione del servizio);
- Richiamo del personale;
- Sostituzione dei materiali Non Conformi;
- Interventi di manutenzione;
- Esecuzione di sessioni di addestramento/formazione degli operatori interessati.

Le azioni intraprese al fine di risolvere le NC rilevate sono registrate nel modulo "Rapporto di Non Conformità". L'efficacia di tali azioni è verificata dal coordinatore al momento della chiusura del rapporto di NC, dai valutatori in sede di audit interno e dalla Direzione in sede di Riesame del **Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente**.

Il Committente può richiedere alla Cooperativa, nell'ambito di una commessa, di adottare prescrizioni aggiuntive per l'identificazione, la gestione e la risoluzione delle NC come, ad esempio, la notifica di tutte le NC verificatesi e delle azioni intraprese.

Quando un prodotto, dopo l'inizio della sua utilizzazione, viene rilevato non conforme è compito della funzione aziendale che lo ha rilevato valutare insieme al coordinatore le azioni da intraprendere per gestire gli effetti derivanti da tale non conformità.

La Cooperativa C.RE.A. assicura che affronterà le conseguenze delle NC.

La Direzione è inoltre impegnata nell'aggiornamento, qualora necessario, dei rischi e delle opportunità determinati nel corso della pianificazione, nonché ad effettuare se necessarie modifiche al **Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente**.

### **Archiviazione e numerazione dei Rapporti di NC**

Al momento in cui viene rilevata una NC il Coordinatore del servizio o il RAQ, per quanto riguarda quelle evidenziate dalla Direzione, dopo aver compilato il modulo Rapporto Non Conformità registra la NC nel modulo Griglia non Conformità. Tale documento ha lo scopo di evidenziare il percorso della NC dall'apertura alla chiusura.


Periodicamente, almeno una volta l'anno, copia della Griglia e delle Non Conformità registrate sono consegnate al RAQ per essere analizzate e valutate in sede di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente.

### **Gestione dei reclami e segnalazioni da parti interessate**

Le NC contestate dall'Ente, **dal Cliente committente**, o dall'Utente vengono gestite in accordo con **specificata** procedura.

**I verbali e le segnalazioni devono pervenire in forma scritta, riportare i riferimenti del soggetto reclamante al fine di poter dare soluzione al reclamo e alla sua comunicazione.**

Tutti i reclami devono essere riportati sul registro dei reclami, presente in ogni servizio e **presso la Cooperativa**. In particolare, deve essere posta la massima cura nell'annotare i reclami indicando se questi sono pervenuti in forma scritta o verbale/telefonica. **In questo secondo caso, si tratta di segnalazioni che la Direzione potrà decidere come trattare o se non accogliere perché formulati non per scritto.**

 <b>C.R.E.A.</b> COOP SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	<b>Sistema Gestione per la Qualità e per l'Ambiente</b> <b>UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015</b> <b>Manuale Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente</b>	Sezione 10
	MIGLIORAMENTO	Ed. 02 MQ Rev. 00 del 07.12.2022

Deve essere inviata risposta scritta quando:

- è richiesto dall'Ente
- il reclamo arriva in forma scritta
- la Direzione lo ritiene opportuno.

Ai reclami la Direzione assume l'impegno di rispondere entro 30 giorni dal loro ricevimento.

### 10.3 Miglioramento continuo

La Cooperativa C.RE.A. è impegnata a migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente.

La Cooperativa C.RE.A. considera i risultati dell'analisi e della valutazione e gli output dei riesami di direzione per determinare se ci sono esigenze od opportunità che devono essere considerate come parte del miglioramento continuo.