



C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015

MANUALE QUALITÀ

Sezione 10

MIGLIORAMENTO

Edizione 0

Rev. 00 del 22.11.2017

MANUALE QUALITÀ


Sezione 10 - MIGLIORAMENTO

Indice delle Revisioni

N° REVISIONE	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
00	22.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015

Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RQ	22.11.2017	
Approvazione	DIR	22.11.2017	
Emissione	RQ	01.12.2017	

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 10
	MIGLIORAMENTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

Sommario

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
10.1 Generalità	3
10.2 Non conformità e azioni correttive.....	3
10.3 Miglioramento continuo.....	5

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 10
	MIGLIORAMENTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

10.1 Generalità

La Cooperativa è impegnata nello sviluppare il miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di gestione per la qualità 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
- obiettivi per la qualità e 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 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
- 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

10.2 Non conformità e azioni correttive

Le Non Conformità (NC) possono essere relative:

- alla erogazione di prodotti o di servizi
- agli altri processi (persone, risorse, sistema qualità, sicurezza ecc.)

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

Esse possono essere rilevate:

- 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:

- (laddove possibile per la natura dell'erogazione del servizio) Riparazione ed erogazione di nuovo servizio per soddisfare i requisiti specificati

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 10
	MIGLIORAMENTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

- 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 Qualità.

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 necessario modifiche al sistema di gestione per la qualità.

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 Qualità.

Gestione dei reclami

Le NC contestate dall'Ente o dall'Utente vengono gestite in accordo con la presente procedura.

Tutti i reclami devono essere riportati sul registro dei reclami, presente in ogni servizio e presso l'ufficio di direzione. In particolare deve essere posta la massima cura nell'annotare i reclami indicando se questi sono pervenuti in forma scritta o verbale/telefonica.

Deve essere inviata risposta scritta quando:

- è richiesto dall'Ente

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 MANUALE QUALITÀ	Sezione 10
	MIGLIORAMENTO	Edizione 0 Rev. 00 del 22.11.2017

- 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.R.E.A. è impegnata a migliorare in modo continuo l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

La Cooperativa C.R.E.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.