

C.R.E.A. COOP SOCIALE

C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale

Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001  
MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE

Sezione 10

MIGLIORAMENTO

Edizione 0  
Rev. 01 del 22.06.2018

# MANUALE QUALITÀ E AMBIENTE

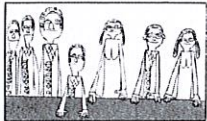
## Sezione 10 - MIGLIORAMENTO

### 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 |
|                         |                   |                 |                       |        |  |
|                         |                   |                 |                       |        |  |
|                         |                   |                 |                       |        |  |


### Approvazioni

| Attività     | Responsabilità | Data       | Firma |
|--------------|----------------|------------|-------|
| Elaborazione | RAQ            | 22.06.2018 |       |
| Approvazione | DIR            | 22.06.2018 |       |
| Emissione    | RAQ            | 22.06.2018 |       |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> COOP SOCIALE<br>C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001<br><b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b> | Sezione 10                           |
|   | MIGLIORAMENTO  | Edizione 0<br>Rev. 01 del 22.06.2018 |

## Sommario

|  |  |
|--|--|
| Indice delle Revisioni .....                 | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |
| Approvazioni .....                           | <b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b> |
| 10.1 Generalità .....                        | 3  |
| 10.2 Non conformità e azioni correttive..... | 3  |
| 10.3 Miglioramento continuo .....            | 5  |

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> COOP SOCIALE<br>C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001<br><b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b> | Sezione 10                           |
|   | MIGLIORAMENTO  | Edizione 0<br>Rev. 01 del 22.06.2018 |

## 10.1 Generalità

La Cooperativa è impegnata nello sviluppare il miglioramento continuo **del proprio sistema di gestione aziendale per la** della **qualità e l'ambiente** attraverso **l'attuazione di** 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 **e 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 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 aziendale** qualità, 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:

- 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;

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> COOP SOCIALE<br>C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001<br><b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b> | Sezione 10                           |
|   | MIGLIORAMENTO  | Edizione 0<br>Rev. 01 del 22.06.2018 |

- 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 **e 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 necessario modifiche al sistema di gestione per la qualità **e 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 Qualità **e ambiente**.

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

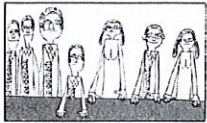
Le NC contestate dall'Ente o dall'Utente vengono gestite in accordo con la presente procedura.

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
- 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.

|  |  |                                      |
|--|--|--------------------------------------|
| <br><b>C.R.E.A.</b> COOP. SOCIALE<br>C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale | Sistema Gestione Qualità e Ambiente UNI EN ISO 9001-14001<br><b>MANUALE DI GESTIONE AZIENDALE QUALITÀ E AMBIENTE</b> | Sezione 10                           |
|  | MIGLIORAMENTO  | Edizione 0<br>Rev. 01 del 22.06.2018 |

### 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 **e l' ambiente**.

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