

 <b>CIDIS</b>	<b>PROCEDURA</b> <b>GESTIONE DELLE NON</b> <b>CONFORMITA' E DELLE AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE DI</b> <b>MIGLIORAMENTO E DEI RECLAMI</b>	<b>P/Q/11</b>
---	---	---------------

**Riferimento documento:** P/Q/11 - SEZ. MQ 8.7 - 10

	<i>Nome</i>	<i>Funzione</i>	<i>Firma</i>
<b>Redattore</b>	Laura De Rosa	RAQ	
<b>Controllore</b>	Laura De Rosa	RAQ	
<b>Approvatore</b>	Maria Teresa Terreri	DIR	

#### STORIA DELLE MODIFICHE AL DOCUMENTO

<i>Revisione</i>	<i>Mittente</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Data di applicazione</i>
00	RESP. QUALITA'	PRIMA EMISSIONE	12-01-06
01	RESP. QUALITA'	integrazione alle modalità di gestione e registrazione	07-7-2007
02	RAQ	Adeguamento a UNI EN ISO 9001:2008	4/06/2009
03	RAQ	Modifica agli strumenti di registrazione della procedura	07/07/2011
04	RAQ	Modifica per inserimento area Contattaci sul sito dell'organismo	01/07/2016
05	RAQ	Adeguamento a UNI EN ISO 9001:2015	27/06/2018
06	RAQ	Modifica logo	30/05/2020

GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DELLE AZIONI  
CORRETTIVE/PREVENTIVE DI MIGLIORAMENTO

06

RAQ

**1. GENERALITÀ****1.1. OGGETTO**

La presente procedura definisce le modalità operative, le responsabilità e i documenti per la gestione delle non conformità e delle seguenti eventuali azioni correttive, preventive e di miglioramento.

**1.2. CAMPO DI APPLICAZIONE**

La presente procedura deve essere applicata dal direttore e dal raq nell'attività di gestione delle non conformità e delle seguenti eventuali azioni correttive, preventive e di miglioramento secondo quanto descritto nei paragrafi successivi.

**1.3. RIFERIMENTI****Rif. Norma ISO 9001:2015:**

8.7 . "Controllo degli output non conformi"

10 . "Miglioramento"

**1.4. DEFINIZIONI**

Per le definizioni generali si fa riferimento al glossario contenuto nel MQ in particolare:

Non Conformità (NC): Con il termine Non Conformità si intende un mancato soddisfacimento dei requisiti specificati.

Azioni Correttiva (AC): Con il termine Azione Correttiva si intende una "azione intrapresa per eliminare le cause di non conformità o difetto esistenti o altre situazioni indesiderabili per evitarne il ripetersi". Sono considerate uno strumento fondamentale per agire sulle non conformità, al fine di evitare che queste non assumano carattere di ripetitività.

Azioni preventiva (AP): Con il termine Azione Preventiva si intende un provvedimento adottato per eliminare possibili cause di non conformità.

Azioni di Miglioramento Continuo (AM) :Con il termine Azione di Miglioramento Continuo si intende un insieme di attività che si propongono di adeguare continuamente gli obiettivi di qualità prefissati alle esigenze dell'ambiente esterno e ai cambiamenti interni dell'Organizzazione.

**2. DESCRIZIONE DELLAPROCEDURA**

Fase	Descrizione attività
<b>Origine delle segnalazioni</b>	<p>La persona che rileva non conformità, reclami formali e informali, altre segnalazioni interne ed esterne, raccoglie le informazioni e la documentazione utili alla loro successiva gestione, e trasmette tali informazioni e documenti all'attenzione del RAQ, utilizzando recapiti e-mail / fax di Cidis.</p> <p>Eventuali NC e Osservazioni che possono emergere dagli Audit 1, 2. 3. parte vengono registrate dal RAQ nel "Registro NC e Azioni di Miglioramento". Il RAQ sottopone tali osservazioni a DIR con il quale:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ valuta le cause e decide le AC (caso di NC)</li><li>▪ valuta l'opportunità di dare seguito agli spunti di miglioramento espressi dalle Osservazioni rilevate.</li></ul> <p>Tutti possono richiedere l'attivazione di una AC – AP –AM o comunicare al RAQ suggerimenti per possibili azioni di miglioramento a fronte di <u>Segnalazioni interne e/o esterne</u>.</p> <p>La richiesta di attivazione di una AC – AP - AM deve essere inviata dal richiedente tramite mail al RAQ per una verifica preliminare per l'approvazione della sua attivazione.</p> <p>Eventuali <b>reclami</b> del cliente (formali) o segnalazioni critiche (reclami informali) devono essere tempestivamente inoltrati al RAQ per la loro gestione coordinata con DIR.</p>
<b>Origine delle segnalazioni – Esterne da sito</b>	<p>E' possibile per chiunque lo desideri inviare a Cidis:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• osservazioni</li><li>• suggerimenti</li><li>• reclami</li><li>• commenti</li></ul> <p>via mail a <a href="mailto:perugia@cidisonlus.org">perugia@cidisonlus.org</a></p>
<b>Registrazione</b>	<p>Il RAQ effettua una prima valutazione dei fatti e, qualora le evidenze confermino l'esistenza di NC, reclamo o di segnalazione utile al SGQ, inserisce gli elementi ricevuti, integrati eventualmente con il supporto dell'autore della segnalazione e dei responsabili coinvolti (di Funzione e/o Progetto) e ne registra i dati nel "Registro NC e Azioni di Miglioramento".</p>



Fase	Descrizione attività
<b>Analisi, valutazione e definizione delle modalità di trattamento</b>	<p>In tutti i casi previsti al par. 1 e 2, il RAQ valuta con DIR gli elementi ricevuti e stabilisce le relative modalità di trattamento immediato e gestione nel tempo adeguate alla criticità, registrandole nel “Registro NC e Azioni di Miglioramento” suddividendole in dettagliate singole azioni da effettuare.</p> <p>In generale le modalità di trattamento e gestione possono ricondursi ai seguenti casi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nel caso di NC critiche e reclami (coinvolgono il cliente, pregiudicano l'applicazione corretta di parti del SGQ, compromettono il raggiungimento di obiettivi, generano uno scostamento dalla conformità del SGQ alla norma di riferimento) e nel caso di NC minori con carattere di ripetitività, sarà cura del RAQ provvedere alla rimozione in tempi adeguatamente brevi dell'effetto della NC (trattamento) e stabilire con DIR l'avvio di adeguata AC per l'eliminazione delle cause che hanno generato la NC secondo tempi adeguati e, comunque, in sede di Riesame della Direzione.</li><li>2. Negli altri casi (NC non critiche, osservazioni, altre segnalazioni), è cura del RAQ provvedere a trattamento e pianificazione azioni di miglioramento.</li></ol> <p>Tutte le azioni stabilite sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ registrate nel “Registro NC e Azioni di Miglioramento”, inclusi tempi e responsabili</li><li>▪ comunicate agli interessati</li></ul> <p>I responsabili dell'attuazione degli incarichi specifici risultanti dalla fase precedente dovranno predisporre le attività descritte entro i termini definiti dagli incarichi stessi.</p>
<b>Verifica del trattamento</b>	<p>Il RAQ ha la responsabilità di sorvegliare l'attuazione (in itinere) e verificare (in chiusura) l'esito delle azioni stabilite.</p> <p>In caso di <u>esito positivo</u> il RAQ chiude l'azione, aggiorna lo status (della NC, reclamo, segnalazione, etc.) registrando tutto nel “Registro NC e Azioni di Miglioramento”.</p> <p>In caso di <u>esito negativo</u> (le azioni implementate non siano efficaci rispetto agli obiettivi attesi) viene attivato un nuovo ciclo di gestione sino al raggiungimento degli obiettivi di qualità prefissati.</p> <p>In tutti i casi, gli esiti delle principali fasi di gestione sono riportati nel “Registro NC e Azioni di Miglioramento”, e lo stato del registro è elemento fondamentale di ingresso al Riesame della Direzione.</p> <p>Nel caso di gestione reclami, è assicurata la comunicazione al cliente di tutte le informazioni inerenti lo stato ed efficacia della gestione del reclamo stesso.</p>

**3. INTESI DEI RISCHI/OPPORTUNITÀ ED ELEMENTI DI ATTENZIONE DEL PROCESSO**

PROCESSO	P10 - Miglioramento
RESP	RAQ
PROCEDURA	P/Q/11 “Gestione delle NC e delle AC-AP-AM
MONITORAGGIO	Monitoraggio trimestrale

GESTIONE DELLE NON CONFORMITA' E DELLE AZIONI  
CORRETTIVE/PREVENTIVE DI MIGLIORAMENTO

06

RAQ

MISURAZIONE E INDICATORI	N. RECLAMI
	N ATTESTATI CORRETTA ESECUZIONE ATTIVITA'
	n. QUESTIONARI SODDISFAZIONE UTENZA
RISORSE PER IL PROCESSO	Personale interno + Auditor esterno al bisogno
ASPETTATIVE INTERNE	Rispetto requisiti del clienti e aspettative utenti per incremento n. commesse
	Credibilità/Professionalità associazione
RISCHI	Danno di reputazione
	Sanzione
OPPORTUNITA'	professionalità del servizio
	credibilità finanziatori
	Partecipazione attiva
FONTI	Report prog e allegati
	Registro NC/reclami

**4. REGISTRAZIONI QUALITÀ DELLA PROCEDURA**

- Registro NC e Azioni di Miglioramento
- Attestati corretta esecuzione attività
- Svincoli polizza fideiussoria
- Mail, foto etc etc