

GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E DI MIGLIORAMENTO

1. SCOPO

La presente procedura definisce le attività svolte a seguito dell'analisi delle cause delle non conformità rilevate o potenziali, al fine di:

- Rimuovere le cause all'origine delle non conformità rilevate, ripristinando la conformità alla norma di riferimento (ISO, D.Lgs 231/01, PTPC/Trasparenza)
- Definire la Azioni Correttive/di Miglioramento, onde evitare il ripetersi delle stesse NC
- Gestire le azioni di miglioramento del sistema
- Assicurare la corretta verifica dell'efficacia delle Azioni intraprese

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura prevede l'analisi delle non conformità rilevate (gestite come descritto nella procedura PG-10) e la messa in atto di Azioni Correttive e/o di Miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, del Modello Organizzativo Gestionale (D.Lgs 231/01), della corretta attuazione del PTPC e Trasparenza.

Nel caso specifico le Azioni di Miglioramento sono approvate dalla Direzione nel corso del Riesame del Contesto e dal Riesame della Direzione.

3. RESPONSABILITÀ

3.1. Il RGQ, quale gestore del sistema integrato, ha responsabilità di fare:

- analizzare le rilevazioni di non conformità riportate sui mod. PG10-A
- redigere il rapporto di analisi
- individuare ed attivare le azioni correttive necessarie
- verificare e registrare l'efficacia delle azioni correttive attuate
- RGQ, con il coinvolgimento dei responsabili delle funzioni interessate, ha la responsabilità di:
 - identificare le azioni di miglioramento
 - valutare la necessità di attuare le azioni di miglioramento
 - attivare le azioni di miglioramento, dopo l'approvazione della Direzione
 - registrare le azioni attuate
 - verificare e registrare l'efficacia dell'attuazione

Così come specificato dal punto 3.2 seguente.

La Direzione, in sede di riesame del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), ha la responsabilità di approvare le azioni di miglioramento del sistema.

3.2. L'attuazione delle Azioni Correttive e/o di Miglioramento sono così attuate:

a) AC dovute a NC relative alla efficacia e conformità del MOG per tutte le procedure:

Dal Responsabile dell'Ufficio sotto la supervisione della Direzione e dell'Organismo di Vigilanza (per quanto attiene al D.Lgs 231/01).

b) AC dovute a NC relative alla efficacia e conformità alla norma ISO di riferimento (eccetto le procedure specifiche di gestione del sistema):

Dal Responsabile dell'Ufficio sotto la supervisione della Direzione/Responsabile Gestione Qualità.

c) AC dovute a NC relative alla conformità ed efficace attuazione del PTPC

Dal Responsabile dell'Ufficio sotto la supervisione del Responsabile del PTPC/OdV

d) NC relative alle procedure specifiche del sistema:

Del Responsabile Operativo Gestione Qualità, sotto la supervisione della Direzione/Responsabile Gestione Qualità.

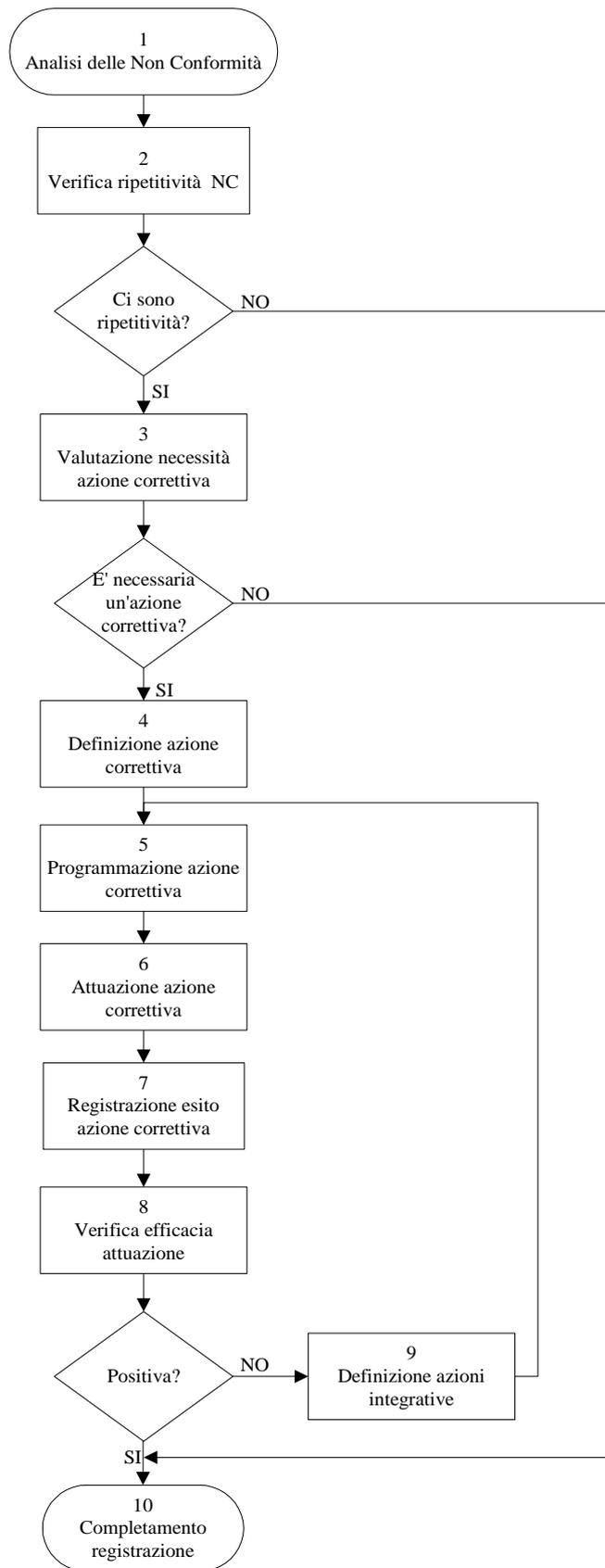
La gestione delle azioni di miglioramento, segue lo stesso percorso delle correttive per cui si può applicare il diagramma di flusso seguente con inizio dal punto 3 (avendo l'accortezza di leggere "di miglioramento" al posto di "correttive").

Il personale incaricato dell'attuazione delle azioni correttive o di miglioramento, ha il compito di svolgerle nel termine definito in fase di programmazione.

4. ALLEGATI

- Mod. PG 11 – A Registro delle azioni correttive e miglioramento
- Mod. PG 11 – B Indice delle azioni correttive e miglioramento

Il Direttore ATER di Belluno
dott. Alberto Pinto



Servizio: DIREZIONE GENERALE	Processo: Gestione delle azioni correttive e di miglioramento	Responsabilità: RGQ
-------------------------------------	--	----------------------------

Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
----------	-----------------------	---------------	-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	----------	------------------------	------------------------

1	Analisi delle Non Conformità	RGQ	Responsabile processo		Raccolta Mod. PG10-A	Procedure, Norme, Carta dei servizi, Contratti		RGQ	5 giorni
2	Verifica ripetitività NC	RGQ			Mod. PG10-A		Valutazione soluzioni	RGQ	5 giorni
3	Valutazione necessità azione correttiva	RGQ	Responsabile processo		Mod. PG10-A	Procedure, Norme, Carta dei servizi, Contratti	Esito valutazione	RGQ	2 giorni
4	Definizione azione correttiva	RGQ	Responsabile come da p. 3.2		Mod. PG11A (sez. A –B)	Approvazione come da p. 3.2	Azione correttiva definita	Responsabile processo	2 giorni
5	Programmazione e azione correttiva	RGQ	Responsabile come da p. 3.2		Mod. PG11A (sez. C)	Approvazione come da p. 3.2	Tempi e modalità dell'azione preventiva	Responsabile processo / Resp. attuazione	10 giorni

Servizio: DIREZIONE GENERALE	Processo: Gestione delle azioni correttive e di miglioramento	Responsabilità: RGQ
-------------------------------------	--	----------------------------

Attività	Responsabile Attività	Risorse Umane	Attrezzature Mezzi e supporti	Materiali Documenti da elaborare	Know-How Norme-regole da rispettare	Prodotti	Cliente o destinatario	Parametro / indicatore
----------	-----------------------	---------------	-------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	----------	------------------------	------------------------

6	Attuazione azione correttiva	Responsabile come da p. 3.2	Responsabile attuazione				Azione correttiva attuata	Area o Ufficio interessato	5 giorni
7	Registrazione azione correttiva	RGQ			Mod. PG11B		Numerazione azione	RGQ	2 giorni
8	Verifica efficacia attuazione	RGQ				Approvazione come da p. 3.2	Esito verifica	RGQ	2 giorni
9	Completamento registrazione	RGQ			Mod. PG11A (sez. D) Mod. PG11B		Archiviazione moduli	RGQ	-