

Rotary club	Qualità Procedura	PQ 05
-------------	----------------------	-------

PQ 05

**VERIFICHE ISPETTIVE, NON CONFORMITA', AZIONI CORRETTIVE E
PREVENTIVE**

1. Scopo
2. Riferimenti
3. Definizioni
4. Richiesta di azioni correttive
5. Azioni preventive
6. Modalità operative
7. Registrazioni
8. Matrice Attività / Responsabilità

PQ 05 Mod 01 Gestione V. I., non conformità, azione correttiva e preventiva

Rotary club	Qualità Procedura	PQ 05
-------------	----------------------	-------

NON CONFORMITA', AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

1. SCOPO

Scopo del presente documento è specificare le modalità operative per la gestione delle Non Conformità e la richiesta, approvazione e completamento di Azioni Correttive e Preventive.

2. RIFERIMENTI

UNI EN ISO 9000-2005	<i>Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario</i>
UNI EN ISO 9001-2008	<i>Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti</i>
ISO 10018	<i>Quality management - Customer Satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations</i>

3. DEFINIZIONI

Si ricorda che con *Azione Correttiva* si intende ogni attività istituita all'interno del Sistema Qualità di Club per eliminare le cause di Non Conformità effettivamente riscontrate; con *Azione Preventiva* quella attività messa in atto per eliminare o anticipare cause di Non Conformità potenziali.

3.1 Trattamento delle Non Conformità

Il *trattamento o correzione* delle Non Conformità prevede le seguenti possibilità:

- Accettazione in deroga;
- Trattamento immediato della Non Conformità-
- Rescissione dell'Accordo in essere col fornitore di servizi in outsourcing.

A queste si aggiungono gli analoghi trattamenti per le Non Conformità generate da segnalazione da parte dei clienti, quali i reclami.

4. RICHIESTA DI AZIONI CORRETTIVE

Le Azioni Correttive devono venire generate nei casi in cui non sia possibile limitarsi alla risoluzione puntuale di una Non Conformità, cosa che si verifica in due condizioni precise:

- Occasionale insorgenza di una Non Conformità *grave*;
- Ripetuta insorgenza di Non Conformità *sistematiche*.

A fronte del verificarsi di una delle condizioni appena esposte, Qualità può richiedere l'attuazione di Azioni Correttive su *tutti i processi del Club*. La necessità di attivare Azioni Correttive può sorgere dall'analisi delle Non Conformità di servizio e dai reclami di Clienti.

4.1 Non Conformità Gravi

Tra le Non Conformità gravi, oltre a situazioni potenzialmente critiche per la Qualità del servizio, sono obbligatoriamente da ascrivere quelle che intrinsecamente coinvolgono problematiche di Sicurezza, quali ad esempio:

- Implicazioni di Responsabilità del Club;
- Salute e Sicurezza degli operatori o degli utenti del servizio.

4.2 Gestione dei reclami

I reclami possono pervenire al Club in qualunque forma ed essere ricevuti da qualunque Socio; la formalizzazione dei reclami ricevuti è in ogni caso di competenza di Qualità, che verificatane la fondatezza provvede ad inoltrare la segnalazione alle competenti unità organizzative.

A conclusione del trattamento del reclamo viene inoltrata una comunicazione ai Soci interessati, contenente il risultato dell'esame e le azioni relative.

Un reclamo comunque ricevuto deve venire convogliato al Membro del Consiglio competente per la specifica gestione.

A definizione avvenuta Qualità provvede a chiudere la contestazione nel database per la gestione delle Non Conformità, indicandone le modalità di trattamento.

5. AZIONI PREVENTIVE

Le informazioni raccolte nella gestione dei processi del Club permettono di effettuare analisi sulle cause di Non Conformità e di mettere in atto le Azioni Preventive al fine di evitarne l'insorgenza ripetuta. Nel mettere in atto tali azioni vengono individuate ed analizzate le criticità dei processi su cui intervenire e vengono definite le modalità e le responsabilità dei controlli per assicurarne l'efficacia. Le azioni da intraprendere e la chiusura di quelle intraprese vengono sottoposte al Riesame della Direzione.

A prescindere dalla diversa modalità di attivazione, le Azioni Preventive vengono attuate con gli stessi strumenti e modalità operative previsti per le Azioni Correttive.

6. MODALITÀ OPERATIVE

La richiesta di Azione Correttiva o preventiva prevede l'uso del modulo di Figura 1, da inviarsi al Membro del Consiglio interessato con l'indicazione dell'anomalia o Non Conformità riscontrata; nel caso si trattasse di Azione Preventiva questo campo deve venire necessariamente lasciato in bianco. Si deve compilare la seconda parte del modulo registrandovi:

- La probabile causa dell'anomalia,
- L'azione proposta
- La data entro cui questa dovrà essere conclusa, firmando e datando questa parte.

La decisione dell'azione proposta deve essere approvata dal Presidente; dopo l'approvazione si provvede all'attuazione dell'intervento e infine alla verifica del completamento dell'azione. Ogni incompletezza o deviazione nell'attuazione dell'azione rispetto a quanto proposto dovrà essere riproposta al riesame da Parte della Direzione.

Rotary club	Qualità Procedura	PQ 05
-------------	----------------------	-------

Il positivo completamento dell'Azione Correttiva o Preventiva sarà comprovato dalla firma da parte di chi ha effettuato la verifica dell'azione stessa, cioè Presidente o Qualità (funzione diversa dal responsabile dell'attuazione). Il rapporto così compilato deve essere archiviato da Qualità.

7. REGISTRAZIONI

Le Azioni Correttive e Preventive gestite da questa procedura sono archiviate o memorizzate da Qualità per il tempo minimo di 3 anni.

9. MATRICE ATTIVITA' / RESPONSABILITA'

Le responsabilità specifiche sono riportate a livello di dettaglio nella matrice sottostante.

Attività

Responsabilità

Richiesta delle Azioni Correttive e preventive	Qualità
Attuazione delle Azioni Correttive e preventive	Consigliere
Attività di riesame per le Azioni Correttive e preventive	Presidente
Verifica dell'efficacia per le Azioni Correttive e preventive	Presidente o Qualità