

SISTEMA DI GESTIONE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE MIGLIORAMENTO

Sommario

| | |
|---|---|
| 1. MIGLIORAMENTO | 2 |
| 1.1. Gestione delle non conformità e azioni correttive sul SGSS | 2 |
| 1.2. Miglioramento Continuo | 3 |

Il Resp. SGSS Gabriele Barberini



1. MIGLIORAMENTO

1.1. Gestione delle non conformità e azioni correttive sul SGSS

Il Sistema di gestione per lo Sviluppo Sostenibile prevede la gestione delle Non Conformità secondo il relativo documento di Sistema **(Gestione dei rilievi)**, dove sono definiti i seguenti passaggi:

- definizione dell'analisi della causa - attraverso tecniche di risoluzione dei problemi quando la causa principale non è identificata,
- definizione del successivo trattamento per sanare la situazione (e relativo Responsabile, Referente, data di scadenza e data di chiusura)
- definizione dell'azione da intraprendere, individuazione del referente e responsabile dell'azione, data di scadenza e data di chiusura
- verifica dei risultati e valutazione dell'efficacia dell'azione

I rilievi possono riguardare a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- non ottemperanza ai requisiti delle disposizioni normative;
- non ottemperanza ai requisiti delle parti interessate;
- mancato rispetto delle procedure e/o delle istruzioni aziendali;
- gestione errata della documentazione;
- mancata gestione dei rilievi emessi nell'ambito degli audit;
- dati non conformi ai valori guida e/o agli standard;
- responsabilità non chiaramente definite;
- mancato o parziale raggiungimento di obiettivi e traguardi del Programma di miglioramento;
- mancato miglioramento delle prestazioni del Sistema;

Identificazione del rilievo

I mezzi più comuni per formalizzare i rilievi sono:

- riesame della Direzione;
- risultati di audit interni, di terza parte e di self assessment;
- segnalazioni e reclami interni o esterni;
- risultati del monitoraggio;

Tutte le tipologie di rilievo sono trattate tramite lo stesso documento.

I rilievi di Tipo Non conformità (minore o maggiore) devono essere gestiti nei tempi indicati, mentre la Raccomandazione può essere gestita come azione di miglioramento, o non essere recepita, argomentando le ragioni della scelta sul Modulo predisposto.

Indipendentemente dalla genesi del rilievo, RSGSS compila la prima parte del documento con la descrizione completa del rilievo stesso.

Trattamento

In collaborazione con le parti interessate, il RSGSS stabilisce se e quale intervento attuare in tempi brevi per ovviare temporaneamente al rilievo emerso: tale intervento, che, generalmente, non elimina le cause del rilievo, è detto trattamento. Il responsabile del trattamento e la data di sua attuazione sono individuati nel documento. Il trattamento può non essere applicabile qualora non sia possibile una correzione immediata o temporanea (ad

es. nei potenziali problemi e nelle indicazioni di miglioramento).

Analisi delle cause che hanno generato il rilievo

Il RSGSS, in collaborazione con i soggetti coinvolti, ha il compito di effettuare l'analisi delle cause del rilievo, compilando anche l'apposita sezione del documento.

Attuazione misure correttive

Il RSGSS, in collaborazione con i soggetti coinvolti e previa approvazione della Direzione, ove opportuno, stabilisce quali azioni siano necessarie per eliminare le cause del rilievo, la responsabilità e la data di attuazione delle stesse. La richiesta di misure correttive avviene compilando il documento, inviato al Responsabile dell'attuazione.

Il Responsabile dell'attuazione deve attuare tutte le misure necessarie a gestire il rilievo. Egli deve informare il personale interessato delle eventuali modifiche apportate; inoltre deve chiedere che il RSGSS apporti le eventuali necessarie correzioni alle procedure e alle Istruzioni documentate.

Registrazione delle azioni intraprese

Il Responsabile dell'attuazione deve produrre le informazioni documentate utili a poter valutare l'attuazione delle azioni. Il RSGSS, verifica l'attuazione delle azioni stabilite e compila la documentazione a supporto con le seguenti informazioni:

- Necessità di adeguamento della Valutazione del rischio;
- Data effettiva di completamento
- Elenco delle Evidenze,

Le date di attuazione per la verifica della chiusura dei rilievi possono essere tenute sotto controllo attraverso il Registro dei rilievi.

Riesame dell'efficacia delle azioni intraprese

Il RSGSS deve verificare che la soluzione attuata sia mantenuta efficace nel tempo (dopo il periodo di osservazione stabilito). Qualora RSGSS sia stato individuato come Responsabile dell'attuazione, la verifica dell'efficacia deve essere fatta da un soggetto diverso, che abbia le necessarie competenze (Direzione, Auditor esterno, ecc..).

Se la soluzione è ritenuta insoddisfacente, deve essere presentato al destinatario iniziale un nuovo avviso.

Il RSGQ relaziona sull'andamento dei rilievi nel Riesame della Direzione per una più approfondita analisi al fine di applicare ulteriori azioni correttive ed apportare eventuali modifiche e revisioni alla documentazione del Sistema di Gestione.

Chiusura dei Rilievi

La chiusura dei rilievi è firmata del RSGSS, previa condivisione con la Direzione relativamente alle NC.

Registro dei Rilievi

Il registro dei rilievi viene redatto per tutte le tipologie di rilievo su un unico modulo, su di esso vengono riportate tutte le informazioni sintetiche per tenere sotto controllo le scadenze inerenti Non Conformità e Raccomandazioni.

1.2. Miglioramento Continuo

L'obiettivo primario del processo di miglioramento è quello di migliorare i risultati e i servizi offerti ai clienti.

A tal fine, i dati di input includono i risultati del Riesame della Direzione, degli audit interni ed esterni, la gestione delle non conformità, gli obiettivi del SGQ, i risultati della gestione dei processi, ecc...

Almeno una volta all'anno, di norma durante il Riesame della Direzione, vengono analizzate le problematiche emerse e l'andamento delle NC, Raccomandazioni.

Nel contesto del Riesame della Direzione, l'organizzazione effettua una valutazione relativa alla sua posizione in merito allo sviluppo sostenibile, attraverso un percorso guidato dalla Matrice della Maturità, finalizzato a 'fotografare' lo stato delle cose ed identificare obiettivi a cui tendere a cui far seguire azioni di miglioramento.