

ALLEGATO 7 **PRO-04 TIT: RECLAMI, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**
DATA: 03/09/2015 REV: 1

INDICE DI REVISIONE					
REV.	DESCRIZIONE	REDATTO	DATA	APPROVATO	DATA
1	Revisione		03/09/2015		03/09/2015
0	Emissione		24/02/2012		24/02/2012

1. SCOPO

La presente Procedura definisce le responsabilità e le modalità operative per l’individuazione, l’analisi, la documentazione e la valutazione dei reclami dei Clienti e per l’attuazione di tutte le azioni correttive e preventive ritenute necessarie, in relazione a NC emerse o potenziali, **ed oltre ad esse le azioni da intraprendere per perseguire lo scopo del miglioramento continuo.**

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura si riferisce a tutte le attività ANMA che hanno influenza sulla Qualità del Servizio.

3. RESPONSABILITÀ

Il **General Manager** è responsabile del coordinamento delle attività e della verifica dei risultati; **è altresì responsabile, coadiuvato dal Quality Manager, della individuazione delle azioni correttive da intraprendere e della promozione delle attività di miglioramento di tutti i processi di organizzazione od erogazione dei Servizi. Le Segreterie sono responsabili** dell’attuazione delle azioni correttive concordate e dell’acquisizione dei dati di ritorno da parte degli utilizzatori del Servizio.

4. MODALITÀ OPERATIVE

4.1. INDIVIDUAZIONE E RISOLUZIONE DI AZIONI CORRETTIVE

Le azioni correttive possono scaturire da:

- ✓ Analisi dei rapporti delle Verifiche Ispettive effettuate

Per ogni non conformità scaturita durante le Verifiche Ispettive sia Interne che relative a Fornitori, **la Segreteria Associativa e dalla Segreteria Formativa, attuano le azioni correttive appropriate, concordate con il General Manager.**

- ✓ Analisi delle problematiche emerse in fase di erogazione del Servizio

In base alle rilevazioni effettuate sull’andamento del Servizio, **il General Manager può indicare una o più azioni finalizzate** all’ottenimento di miglioramenti. In particolare i collaboratori che rilevano deficienze nell’applicazione del **SGQ** di ANMA hanno il compito di darne comunicazione tempestiva al **General Manager.**

- ✓ Risoluzioni prese nelle riunioni periodiche finalizzate agli aspetti della Qualità

Nelle riunioni periodiche del Consiglio Direttivo possono emergere carenze organizzative, logistiche, delle tecniche formative utilizzate, gap rispetto alla concorrenza, insoddisfazione dei Clienti, etc.: il **General Manager** ha la responsabilità di esaminare le situazioni coinvolgendo le competenze che ritiene più opportune al fine d’individuare le azioni da intraprendere.

- ✓ Reclami dei Clienti

Assieme ai reclami sono da tenere in grande considerazione i suggerimenti e le segnalazioni di disfunzioni pervenute ai collaboratori ANMA per la fornitura di un Servizio più vicino alle aspettative del Cliente e ai fini di attuare una politica di miglioramento continuo della Qualità.

4.2. ANALISI RECLAMI

Il reclamo è l’azione del **Cliente presentata in qualsiasi forma (verbale, scritto, etc.) e con qualsiasi modalità (a mezzo fax, via e-mail, telefonico, etc.)** per comunicare che uno o più requisiti, definiti dalla specifica del Servizio richiesto, non sono coerenti con le sue aspettative.

Il Personale deve tendere all’acquisizione e al miglioramento delle seguenti caratteristiche professionali:

- ✓ conoscenza delle regole generali;
- ✓ ruolo dell’informazione corretta;
- ✓ conoscenza complessiva della organizzazione;
- ✓ rapporto con i Soci;
- ✓ aspetti comportamentali.

Tutti i collaboratori che hanno contatti con i Clienti devono essere in grado d’indicare agli stessi come ottenere le informazioni sulle modalità di presentazione dei reclami.

Ogni reclamo significativo deve avere un riscontro scritto al reclamante, al fine di monitorare l’iter di ogni singolo reclamo; la relativa documentazione deve essere accessibile e la risoluzione del problema sottolineato deve aversi nei tempi più rapidi possibili.

I reclami sono monitorati per qualità e tipo e sono registrati da chi li rileva.

Il **General Manager** coordina e gestisce tutta l’attività svolta in materia di reclami e deve:

- ✓ seguire sistematicamente l’iter del reclamo;
- ✓ archiviare e conservare i reclami, le relative risposte e le eventuali azioni correttive intraprese.

4.3. RIESAME DIREZIONALE DEL SGQ E PIANO DI MIGLIORAMENTO

Dal Riesame del **SGQ** possono scaturire azioni di miglioramento, come descritto nella **Sezione 5, paragrafo 5.6** del MQ.

Il **General Manager** definisce le modalità di intervento in funzione delle problematiche sollevate. L’attività viene formalizzata nella relazione del Riesame della Direzione.

Accanto a quest’ultimo documento si pone il Piano annuale di miglioramento (Allegato 1), **redatto dal General Manager, che riporta al Consiglio Direttivo** l’indicazione delle azioni che devono essere sviluppate sull’organizzazione allo scopo di migliorare le performance nel medio e lungo periodo.

In tale Piano, opportunamente formalizzati, sono riportati:

- ✓ gli obiettivi da raggiungere;
- ✓ il programma delle attività;
- ✓ i tempi di esecuzione;
- ✓ i parametri di riferimento (dati storici, previsione, consuntivo).

4.4. RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA

Per ogni azione correttiva intrapresa viene redatto un rapporto (Allegato 2).

Chi riscontra la criticità per la quale dovrebbe essere intrapresa l’azione correttiva compila il modulo indicando:

- ✓ descrizione della criticità riscontrata;
- ✓ analisi delle cause;
- ✓ documenti di riferimento;
- ✓ azioni proposte;
- ✓ data e firma.

Quindi consegna il modulo al **General Manager** che, di concerto con la funzione interessata, valuta quale possa essere l’azione più idonea per evitare il ripetersi della criticità individuata, indicando poi sullo stesso modulo una breve descrizione dell’azione decisa e la data di verifica.

Al termine del tempo concesso per la realizzazione dell’azione, il **General Manager** effettua la verifica di chiusura e la verifica dell’efficacia dell’azione intrapresa, dandone esito nell’apposito spazio dell’Allegato 2.

4.5. AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive scaturiscono dalle stesse informazioni elencate per le azioni correttive, ma cogliendo anche i segnali deboli e le tendenze negative e tenendo conto dei dati statistici di cui si è in possesso.

La scelta delle attività può scaturire da:

- ✓ esigenze dei Soci riguardanti caratteristiche del Servizio;
- ✓ opportunità interne riguardanti l’efficacia gestionale nell’erogazione del Servizio;
- ✓ esame delle azioni correttive.

Allegati:

1 - Piano di miglioramento

2 - Registrazione azioni correttive e preventive

Sede legale -- via Melchiorre Gioia, 82 - 20125 Milano (MI)

Sede operativa -- piazza Alessandro Manzoni, 2 - 20014 Nerviano (MI)

tel 0331 1521840 - e-mail segreteria@anma.it - web www.anma.it