	Procedura Sistema		PS-10_01	
	Titolo procedura: <div style="text-align: center;">Miglioramento</div>		Revisione <div style="text-align: center;">02</div>	Data emiss: <div style="text-align: center;">30/04/19</div>


INDICE

- 1) SCOPO E GENERALITÀ
- 2) RIFERIMENTI
- 3) CAMPO D'APPLICAZIONE
- 4) RESPONSABILITÀ
- 5) NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE
- 6) MIGLIORAMENTO CONTINUO
- 7) ARCHIVIAZIONE
- 8) DOCUMENTI DI SISTEMA RICHIAMATI
- 9) DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE RICHIAMATI

	<u>Ente</u>	<u>Firma</u>
Emesso e Verificato da:	Gestione Sistemi
Approvato da:	Amm. Delegato
NUMERO COPIA	<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 20px;"></div>	
COPIA CONTROLLATA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
LIVELLO DI PROTEZIONE	<input type="checkbox"/> INTERNO	<input type="checkbox"/> DIVULGATIVO
	<u>Società/Funzione</u>	<u>Nominativo</u>
Destinatario	_____

Motivo revisione: Integrazione norme ISO 14001 e 45001

Paragrafi modificati: Intero documento

	Procedura Sistema		PS-10_01	
	Titolo procedura: Miglioramento		Revisione 02	Data emiss: 30/04/19

1) SCOPO E GENERALITÀ

OVV persegue il continuo miglioramento delle proprie performance aziendali.

La presente Procedura definisce le attività e le responsabilità relative alla gestione di:

- miglioramento di prodotti, servizi e sistema
- la correzione, prevenzione o la riduzione di effetti indesiderati
- il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia dei sistemi di gestione
- il miglioramento delle performance ambientali e nella salute e sicurezza dei lavoratori

2) RIFERIMENTI

Questa procedura fa riferimento a:

- UNI EN ISO 9001 (capitolo 10)
- UNI EN ISO 14001 (capitolo 10)
- UNI ISO 45001 (capitolo 10)

3) CAMPO D'APPLICAZIONE

1. Le azioni di miglioramento possono essere originate a seguito della rilevazione di:

- non conformità potenziali o conclamate di prodotto
- non conformità potenziali o conclamate di processo e di sistema

La rilevazione della non conformità può avvenire lungo l'intero ciclo produttivo aziendale, oppure da segnalazioni scritte da parte del Cliente (definite "Reclami Cliente"). Si possono generare anche a seguito di verifiche ispettive interne o esterne (clienti o enti accreditati).

2. La correzione, prevenzione o la riduzione di effetti indesiderati

La necessità di tali interventi può avvenire lungo l'intero ciclo produttivo aziendale, a seguito di controlli interni, da parte del Cliente o possono generarsi anche a seguito di verifiche ispettive interne o esterne (clienti o enti accreditati).


3. Il miglioramento delle prestazioni e dell'efficacia dei sistemi di gestione

La necessità di tali interventi può avvenire a seguito di derive, verifiche periodiche degli obiettivi, riesame della direzione ecc.

4) RESPONSABILITÀ

È responsabilità di tutta l'organizzazione promuovere azioni di miglioramento sui prodotti, processi servizi e sui sistemi di gestione.

È responsabilità delle varie funzioni e della Direzione, il monitoraggio dell'efficacia di tali attività, la raccolta e diffusione di tutta la documentazione necessaria a supporto dello svolgimento e della verifica di tali attività.

	Procedura Sistema		PS-10_01	
	Titolo procedura: Miglioramento		Revisione 02	Data emiss: 30/04/19

5) **NON CONFORMITÀ E AZIONI CORRETTIVE**

I sistemi di gestione prevedono l'attuazione di azioni volte ad eliminare le cause che hanno permesso il generarsi di anomalie di sistema, processo o di prodotto. L'obiettivo delle azioni correttive è evitare che le anomalie e le non conformità possano ripetersi.

La raccolta dei dati permette di pianificare con frequenze stabilite l'analisi delle cause sistematiche delle anomalie rilevate. Individuate tali cause vengono pianificate le azioni, le responsabilità e le tempistiche attraverso le quali possano essere eliminate.

5.1) **Non conformità di prodotto/processo**

La non conformità di prodotto/processo viene gestita seguendo le indicazioni espresse nella *Procedura PS-08_08_u.r. (Controllo degli output non conformi)*. Qualora l'anomalia riscontrata sia tale da non poter essere immediatamente risolta oppure comporti rischi legati alla sicurezza, idoneità di future produzioni o economicità del prodotto, si provvede alla opportuna compilazione del modulo *MR-08_76 (Rapporto di non conformità)*. Il modulo compilato viene inviato al reparto o fornitore che ha generato la non conformità. Quest'ultimo deve provvedere alla ricerca delle cause che hanno generato l'anomalia e propone una azione correttiva per evitare, alla base, il ripetersi di non conformità analoghe.

L'Azione Correttiva proposta dal fornitore o dal Responsabile dell'area che ha generato l'anomalia, viene valutata con il supporto delle altre funzioni aziendali coinvolte e quindi implementata.

Vengono considerate Azioni Correttive, l'inserimento di sistemi a prova di errore nei processi e nelle attrezzature. Vengono anche considerate tali gli interventi effettuati sul sistema documentale quali ad esempio le implementazioni ai cicli di controllo e Control Plan, procedure ed istruzioni di lavoro, implementazioni dei sistemi di controllo e tutte le attività che impattano direttamente ed indirettamente sul prodotto e/o sul processo.

La chiusura dell'Azione Correttiva avviene in seguito alla verifica dell'efficacia dell'azione intrapresa verificandone anche il rispetto dell'eventuale programmazione temporale stabilita.


Tale verifica avviene disponendo il controllo del prodotto/processo successivamente all'attuazione dell'Azione Correttiva e verificandone l'efficacia. Qualora l'Azione Correttiva preveda la modifica dei documenti (documentazione tecnica, procedure, cicli, ecc), viene inoltre verificato che siano stati effettivamente modificati secondo quanto stabilito.

Dall'analisi delle non conformità e delle Azioni Correttive emesse può evidenziarsi la necessità di adottare azioni di estensione per evitare che non conformità analoghe accadano a prodotti/ processi simili o modificare/integrare l'analisi dei rischi strategica legata al prodotto e/o ai processi.

5.2) **Non conformità di sistema**

Le non conformità di sistema che non possono essere immediatamente risolte o che comportano dei rischi legati alla sicurezza, all'ambiente, all'idoneità di future produzioni o economicità del prodotto, vengono gestite adottando opportune azioni correttive.

Al fine di pianificare le attività che dovranno essere svolte, il Responsabile della Gestione dei Sistemi può convocare una riunione e definire un gruppo di "Problem Solving" i cui partecipanti devono essere scelti sulla base delle loro conoscenze/competenze nell'ambito dell'azione stessa. Tale gruppo si occuperà di analizzare l'anomalia e ricercare le Azioni Correttive necessarie.

	Procedura Sistema		PS-10_01	
	Titolo procedura: Miglioramento		Revisione 02	Data emiss: 30/04/19

Il gruppo di lavoro deve operare al fine di:

- individuare le cause potenziali e/o reali;
- indicare le attività che dovranno essere svolte;
- individuare i Responsabili della attuazione e della verifica delle Azioni, avendo cura di separare quelle operative da quelle di verifica;
- definire i tempi di realizzazione e verifica di quanto pianificato
- valutare gli eventuali nuovi rischi o modifiche ai rischi che si potrebbero generare applicando le azioni scelte.

5.3) **Non conformità legislative**

La NC derivante da una verifica della parziale/mancata conformità rispetto alla normativa di riferimento di materia ambientale e di SSL prevede l'attivazione immediata di una azione di trattamento per ripristinare lo stato di conformità. Tali azioni hanno priorità massima e devono essere anteposte a qualsiasi altra azione di miglioramento pianificata. La NC di tipo legislativo può interessare la prassi operativa o la conformità formale alla normativa (autorizzazioni, scadenze di legge, controlli periodici...) e può prevedere l'apertura di una azione correttiva per prevenire il ripetersi della anomalia in futuro.

5.4) **Azioni correttive**

Un'Azione Correttiva viene individuata sulla base di quanto di seguito descritto:

- attività/processi aziendali
- reclami del cliente relativi a prodotti simili
- non conformità e azioni correttive di prodotti e/o aree simili
- deroghe concesse su prodotti similari
- analisi delle azioni correttive intraprese
- risultati di verifiche ispettive interne/esterne;
- esiti dei riesami della direzione;

L'azione correttiva si differenzia dalla risoluzione di una non conformità (*Procedura PS-08_08_u.r. Controllo degli output non conformi*) in quanto non si limita alla valutazione o al ricondizionamento del prodotto non conforme ma agisce sulle cause che hanno generato l'anomalia tendendo alla loro eliminazione.


Ciascun operatore, qualora individuasse un'azione che presume possa essere migliorativa, avviserà il proprio responsabile. Quest'ultimo provvederà a richiedere l'esame dell'azione di miglioramento. Il responsabile dell'area dovrà fornire:

- La descrizione dei rilievi da cui scaturisce la necessità di adottare un'Azione Correttiva;
- Gli interventi immediati adottati per risolvere i rilievi emersi;
- La proposta che si intende realizzare per risolvere definitivamente la non conformità (potenziale o rilevata)

6) **MIGLIORAMENTO CONTINUO**

OVV persegue il continuo miglioramento delle proprie performance aziendali attraverso l'utilizzo integrato di:

- Attività/processi aziendali
- Attività Major Kaizen (*MR-10_01_u.r.*), Standard Kaizen (*MR-10_02_u.r.*), Quick Kaizen (*MR-10_03_u.r.*)

	Procedura Sistema		PS-10_01	
	Titolo procedura: Miglioramento		Revisione 02	Data emiss: 30/04/19

- Reclami del cliente relativi a prodotti simili
- Non conformità e azioni correttive
- Deroghe concesse su prodotti similari
- Analisi delle azioni correttive intraprese
- Risultati di verifiche ispettive interne/esterne
- Esiti dei riesami di direzione
- Politica dei sistemi di gestione
- Obiettivi in cui la politica dei sistemi di gestione viene tradotta
- Analisi degli indicatori (KPI) di processo ed in generale dall'analisi dei dati

Durante il riesame da parte della Direzione viene valutato l'intero sistema di gestione e decise specifiche azioni da intraprendere al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza del sistema.

Lo scopo delle Azioni Correttive è quella di assicurare il miglioramento continuo del Sistema di Gestione aziendale. Tutto ciò viene attuato tramite un'analisi sistematica delle cause delle non conformità potenziali o rilevate, dall'analisi dei reclami dei Clienti e degli incidenti/quasi incidenti (SEWO ecc.) con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili al miglioramento dell'analisi dei rischi (strategica, ambientale, di sicurezza) in termini di completezza ed efficacia.

Giornalmente vengono effettuati incontri fra le aree tecnica, produttiva e qualità al fine d'effettuare l'analisi puntuale di tutte le derive riscontrate durante le produzioni e le attività. Al termine delle analisi segue un piano di miglioramento condiviso che, dopo monitoraggio, porta alla chiusura delle attività di miglioramento e standardizzazione su eventuali prodotti/processi similari. Le considerazioni condivise e i dati raccolti sono infine comunicati alla Direzione per l'eventuale integrazione dell'analisi dei rischi strategici, ambientali e di sicurezza.

8) **ARCHIVIAZIONE**

La documentazione prodotta durante l'attività inerenti all'emissione, la gestione e la conclusione delle azioni correttive, viene numerata ed archiviata in apposito dossier a cura dei Responsabili dell'area oggetto dell'azione.

La documentazione consiste in:

- *modulo MR-08_76 (Non conformità)*
- documentazione WCM

La Gestione Qualità provvede inoltre all'archiviazione dei reclami pervenuti dai clienti.

Viene inoltre tenuto aggiornato il database inserito nel programma informatico.

9) **DOCUMENTI DI SISTEMA RICHIAMATI**

La presente procedura è correlata ai seguenti documenti facenti parte del Sistema di gestione della OVV:

Docum.	Titolo
PS-08_08	Controllo degli output non conformi

	Procedura Sistema		PS-10_01	
	Titolo procedura: Miglioramento		Revisione 02	Data emiss: 30/04/19

10) DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE RICHIAMATI

Docum.	Titolo
MR-08_76	Rapporto di non conformità
MR-10_01	Major Kaizen
MR-10_02	Standard Kaizen
MR-10_03	Quick Kaizen