



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI SCIENZE VETERINARIE**

**PROCEDURA – GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI E AZIONI
CORRETTIVE**



**PROCEDURA
GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI E
AZIONI CORRETTIVE**



PROCEDURA – GESTIONE NON CONFORMITÀ, RECLAMI E AZIONI
CORRETTIVE

1	FINALITÀ.....	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3	RESPONSABILITÀ.....	3
4	MODALITÀ OPERATIVE	4
4.1	Gestione delle Non Conformità.....	4
4.2	Gestione dei reclami.....	4
4.3	Azioni Correttive.....	5

Documenti di riferimento della Procedura

- MOD./02 - Osservazioni, Reclami, Apprezzamenti e Proposte di Miglioramento
- MOD./05 – Rapporto audit Interno

Rev.	Descrizione modifica	Redatto	Verificato	Approvato	Data Emissione
00		RGQ	SANDRONE	DIRETTORE	12/07/2013
01	Revisione Moduli	RGQ	SACCHI	DIRETTORE	23/06/2016
02	Revisione procedura	RSGQ	SACCHI	DIRETTORE	16/07/2020



1 FINALITÀ

La procedura ha lo scopo di indicare le modalità di gestione delle non conformità, dei reclami e delle azioni correttive all'interno del Sistema di gestione dell'Assicurazione della Qualità del Dipartimento di Scienze Veterinarie dell'Università degli Studi di Torino. Ha inoltre lo scopo di assicurare la corretta gestione delle Azioni Correttive per evitare il ripetersi e prevenire il verificarsi di criticità e Non Conformità.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il campo di applicazione della presente procedura è esteso a tutti i Servizi del DSV.

La procedura si applica a seguito della rilevazione di Non Conformità e Reclami.

La gestione delle Non Conformità, dei Reclami e delle Azioni Correttive, allo scopo di ridurre i tempi nei passaggi di informazioni, avviene tramite comunicazioni elettroniche.

3 RESPONSABILITÀ

Tutte le funzioni interne del DSV sono responsabili delle attività di raccolta delle Non Conformità e dei Reclami che possono pervenire dalle parti interessate.

Tutte le funzioni sono inoltre chiamate a proporre Azioni Correttive nell'ambito delle loro specifiche attività.

La gestione delle Non Conformità e dei Reclami è assegnata al RSGQ che è chiamato ad effettuare:

- l'analisi delle Non Conformità;
- l'analisi dell'adeguatezza delle Azioni Correttive;
- la definizione di tempi, modalità, responsabilità delle Azioni Correttive;
- la verifica dell'applicazione delle Azioni Correttive concordate;
- l'esame dell'efficacia delle Azioni Correttive;
- la raccolta e l'archiviazione di tutta la documentazione relativa.

L'RSGQ tiene traccia di Non Conformità, Reclami e relative Azioni Correttive mediante un apposito registro elettronico.



4 MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Gestione delle Non Conformità

Chiunque rilevi una Non Conformità nell'erogazione delle attività previste dai diversi processi ha il compito di portarla a conoscenza del Responsabile del processo ed in copia conoscenza al RSGQ (qualità.dsv@unito.it).

Il Responsabile del servizio/processo in cui è stata rilevata la Non Conformità, definisce il trattamento più opportuno relativo alla Non Conformità e lo comunica all'RSGQ, il quale provvede alla sua registrazione sull'apposito registro elettronico.

Il RSGQ, unitamente al Delegato del Direttore per la Qualità, effettua un'analisi delle cause della Non Conformità e, se opportuno, procede all'apertura di un'Azione Correttiva.

L'Azione Correttiva viene di norma aperta quando le cause sono sistematiche e la Non Conformità si potrebbe quindi ripetere.

Le modalità per la gestione dell'Azione Correttiva sono indicate nei prossimi paragrafi.

Il RSGQ è incaricato di effettuare, periodicamente e comunque in occasione del riesame della Direzione, una rilevazione statistica delle Non Conformità con l'analisi delle frequenze per tipologia.

4.2 Gestione dei Reclami

Il Reclamo può pervenire ad ogni Servizio del Dipartimento e deve essere formalizzato in forma scritta utilizzando l'apposito modulo presente sul sito web del Dipartimento (https://www.veterinaria.unito.it/do/home.pl/View?doc=D108_Segnalazionidsv.html).

Il modulo compilato deve essere inviato via mail al seguente indirizzo: qualita.dsv@unito.it

Il RSGQ ricevuta la comunicazione invia riscontro dell'avvenuta ricezione, rintraccia tutta la documentazione disponibile sul servizio/attività contestata e contatta tutti i Responsabili che ritiene di coinvolgere nell'esame del Reclamo.

Il RSGQ, eventualmente in collaborazione con i funzionari competenti, decide se il Reclamo debba essere considerato/accettato o no e ne dà riscontro al reclamante:

- il reclamo non viene accettato se si ritiene che il servizio offerto dal DSV sia conforme in riferimento ai Regolamenti e agli standard di servizio attualmente in vigore;
- il reclamo viene accettato se si ritiene vi siano elementi di carenza nel servizio offerto dal DSV.



Nel secondo caso, il RSGQ, sentito il Responsabile della funzione, in accordo con il Delegato alla Qualità, decide il tipo di trattamento più adeguato per la gestione del Reclamo. Il Reclamo viene quindi considerato come Non Conformità.

Il RSGQ è incaricato di effettuare, periodicamente e comunque in occasione del Riesame della Direzione, una rilevazione statistica dei Reclami con l'analisi delle frequenze per tipologia.

4.3 Azioni Correttive

Un'Azione Correttiva viene applicata per la risoluzione di un problema già verificato.

Le Azioni Correttive possono originarsi a seguito di uno dei seguenti eventi:

- segnalazione di Non Conformità;
- reclamo del Cliente;
- rapporto di verifica ispettiva interna;
- rapporto del Riesame della Direzione;
- rapporto di visita di certificazione.

Le tipologie di Azioni Correttive che possono verificarsi più frequentemente comprendono:

- modifica o redazione di procedure e modulistica;
- addestramento integrativo del personale e riunioni interne;
- acquisizione di nuove risorse o tecnologie;
- contatti e gestione fornitori.

È compito del RSGQ valutare l'efficacia delle Azioni Correttive e informare la Direzione circa gli esiti delle stesse.

Il Responsabile del processo che ha rilevato la Non Conformità, con il supporto del RSGQ e del Delegato alla qualità, stabilisce l'Azione Correttiva, individua i responsabili, indica le risorse necessarie e la data di completamento prevista.

Il RSGQ verifica l'efficacia delle azioni nei tempi previsti, in caso di azione inefficace definisce con la Direzione un'altra azione correttiva.

Tutti i dati relativi alle Non Conformità rilevate, alle Azioni Correttive effettuate e all'analisi della loro efficacia, devono essere presentati nel corso della riunione di Riesame della Direzione.