



CITTÀ DI VIMERCATE

Documento Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2000				
Area	Settore/ Servizio	Processo	Rev.	Data
STA	RGQ	P 02	01	Aprile 2012

Azioni Correttive - Preventive - di Miglioramento

TIPO DI PROCEDURA: di Sistema	
AREA DI RIFERIMENTO: Tutte	
DEFINIZIONE DEL PROCESSO: Modalità attraverso le quali il Comune di Vimercate gestisce le non conformità, le osservazioni e le opportunità di miglioramento attivando le necessarie azioni preventive, correttive e di miglioramento.	
INPUT: <ul style="list-style-type: none">- Analisi dei rapporti di Audit- Proposte di miglioramento inoltrate dagli uffici- Reclami	FORNITORI: <ul style="list-style-type: none">- Auditor, Facilitatori, Cittadini, RGQ
OUTPUT: <ul style="list-style-type: none">- Attuazione delle azioni preventive, correttive e di miglioramento.	CLIENTI: <ul style="list-style-type: none">- Dirigenti, Uffici e Servizi
INDICATORI: <ul style="list-style-type: none">- Rimando al monitoraggio generale dei risultati di Ente (PdO)	

RESPONSABILE DEL PROCESSO	RESPONSABILE DELLA QUALITA'	DIREZIONE
Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it	Silvia Ornago Tel. 039 66 59 362 silvia.ornago@comune.vimercate.mb.it	Ciro Maddaluno Tel. 039 66 59 362 ciro.maddaluno@comune.vimercate.mb.it

1. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Vedi scheda normativa di Area

2. [Diagramma di flusso](#)

3. LISTA DELLE REVISIONI

REV. 0	gg/mm/aaaa	OGGETTO	MOTIVO

4. TABELLA DELLE ISTRUZIONI OPERATIVE

Processo	Numero	TITOLO

5. TABELLA DELLA MODULISTICA

CODICE	TITOLO	Luogo di archiviazione	Responsabile dell'archiviazione e dell'eliminazione	Periodo di conservazione

6. TABELLA DEGLI INDICATORI

INDICATORE	Responsabile rilevazione	Modalità di rilevazione	Frequenza di rilevazione	Valore attuale	Valore atteso



ATTIVITA'	UFFICIO				ALTRI UFFICI				ORGANI				ESTERNI				T	A	NOTE	DOCUMENTI MODULI MODELLI
	Responsabile Qualità				Responsabili di attuazione e/o di processo				Dirigente											
1 Ricezione dei rapporti di NC, dei rapporti di audit, dei reclami e delle proposte di miglioramento inoltrate dagli uffici o registrate su apposito software SIA	○																			
2 Valutazione della necessità di AP, AC, AM					▭				▭											
3 Non vi è necessità di intraprendere alcuna azione	○																			
4 Valutazione del tipo di azione da intraprendere									▭											
5 Definizione del piano di intervento (attività, responsabilità, tempi, risorse,...)					▭				▭								Tale definizione rientra nell'attività generale di programmazione dell'Ente			
6 Attuazione delle azioni secondo quanto programmato					▭												Processo Monitoraggio PDO e modulistica			
7 Verifica del raggiungimento degli obiettivi					▭				▭								Processo Monitoraggio PDO e modulistica			
8 Comunicazioni agli uffici di eventuali variazioni della procedura e/o modulistica	○																In caso di modifiche vedi DIR-RGQ-P01			