

GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

INDICE DELLE REVISIONI

Numero	Data	Descrizione	Paragrafi Variati	Pagine Variate
00	01/02/16	Prima emissione	Tutti	Tutti

RESPONSABILITA'

	ELABORAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
DATA	01/02/16	01/02/16	01/02/16
FUNZIONE	Responsabile Sistemi Gestione Aziendale	Responsabile Sistemi Gestione Aziendale	Presidente / Amministratore Unico
FIRMA			

 Società Cooperativa Sociale	PROCEDURA GESTIONALE	PG 004	
	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Rev. 00 del 01/02/16	Pag. 2 di 7

1 SCOPO

Definire le attività e le responsabilità per la gestione delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive, in modo da eliminare le cause delle non conformità (o potenziali non conformità) e prevenire il loro ripetersi.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività aziendali che hanno influenza sulla Qualità del prodotto / servizio.

3 TERMINI E DEFINIZIONI

Per la terminologia utilizzata fare riferimento al capitolo "Termini e Definizioni" del MANUALE DELLA QUALITÀ'.

Inoltre nella procedura vengono utilizzati i seguenti termini:

- **AZIONE CORRETTIVA (AC)** si intende "Azione adottata per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate."
- **AZIONE PREVENTIVA (AP)** si intende "Azione adottata per eliminare la causa di potenziali non conformità, o di altre situazioni potenzialmente indesiderabili."..
- **NC** si intende Non Conformità

L'abbreviazione **SGA** identifica il Sistema di Gestione Aziendale.

4 DOCUMENTI

4.1 Collegati.

4.2 Di registrazione.

EL 004 Registro azioni correttive e preventive

4.3 Allegati.

Nessuno

5 RESPONSABILITA'

Il Responsabile SGA ha il compito di elaborare ed aggiornare la presente procedura.

Il Rappresentante della Direzione per la Qualità ha il compito di controllare la gestione e di verificare la chiusura delle Azioni Correttive riguardanti le non conformità relative al sistema qualità.

 SAN PIO Società Cooperativa Sociale	PROCEDURA GESTIONALE	PG 004	
	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Rev. 00 del 01/02/16	Pag. 3 di 7

6 MODALITA' OPERATIVE

6.1 Azioni Correttive

 Società Cooperativa Sociale	PROCEDURA GESTIONALE	PG 004	
	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Rev. 00 del 01/02/16	Pag. 4 di 7

6.1.1 Generalità

Le Azioni Correttive (AC) rappresentano la reazione della Cooperativa Sociale al verificarsi di non conformità (NC) caratterizzate da ripetitività, criticità e comunque rilevanti da un punto di vista economico, durante le varie attività dei processi realizzati dalla Cooperativa.

Lo scopo delle AC non è solamente quello di fronteggiare il problema, attuando delle misure di prima urgenza, ma è finalizzato ad eliminare le cause del problema e quindi evitare il ripetersi delle NC stesse.

6.1.2 Origine delle AC

Le azioni correttive hanno origine da NC derivanti da:

- risultati dei controlli al ricevimento
- monitoraggio del processo (analisi periodica degli indicatori definiti nelle procedure operative),
- monitoraggio del servizio
- reclami del cliente
- non conformità rilevate da enti pubblici preposti alla vigilanza
- monitoraggio della soddisfazione del cliente

Inoltre le AC derivanti da NC rilevate internamente durante l'audit interno o a seguito di audit esterni (Ente di Certificazione, clienti, fornitori, ..) sono trattate e risolte secondo le modalità descritte nella **PG 002 Audit interni**.

6.1.3 Valutazione della AC

L'attivazione di una AC, se comporta una spesa, viene approvata dal Direttore delle Risorse avvalendosi della collaborazione di altre figure aziendali (tra i quali sempre il RSGA) sulla base dei seguenti elementi di valutazione:

- costi o stima di costo quando non è possibile altrimenti
- stima dei ricavi (recupero di efficienza, miglioramento di qualità, miglioramento della sicurezza, etc.)
- impatto sull'immagine aziendale
- soddisfazione del Cliente
- entità dell'impatto fronteggiato.

Se l'attivazione non comporta una spesa la valutazione è condotta dal RSGA che coinvolge le figure aziendali interessate.

Nel caso di un reclamo "fondato" da parte di un Committente/utente è sempre necessario avviare un'azione correttiva

6.1.4 Registrazione della AC

La richiesta di AC è registrata dal RSGA sul documento Registro di Azioni Correttive / Preventive EL 004.

6.1.5 Pianificazione della AC

Per pianificare l'AC è necessario procedere secondo le fasi di seguito descritte utilizzando come guida il documento EL 004

	PROCEDURA GESTIONALE	PG 004	
	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Rev. 00 del 01/02/16	Pag. 5 di 7

6.1.6 Descrizione e documentazione della situazione

Per documentare la situazione è necessario utilizzare un approccio quantitativo e oggettivo (basato su dati e fatti).

- Ricercare i DRQ che contengono informazioni precise e dettagliate su dati e fatti utili a descrivere o a definire la portata e la gravità del problema;
- Ampliare, se necessario, la ricerca utilizzando dei dati di maggiore dettaglio;
- Cercare le opinioni e la collaborazione del personale coinvolto nel problema;
- Effettuare sopralluoghi per individuare gli eventuali aspetti fisici collegati al problema;
- Elaborare e stratificare i dati raccolti per ottenere il maggior numero possibile di informazioni;
- Verificare l'attendibilità dei dati.

Nel caso di reclamo questa attività è svolta da un responsabile incaricato/gruppo di lavoro individuato dal RSGA; il Presidente viene informato dal RSGA sul reclamo e sul responsabile/gruppo di lavoro incaricato.

Il RSGA ha il dovere di tenersi aggiornato sull'analisi in corso richiedendo copia dell'eventuale documentazione realizzata in questa fase.

6.1.7 Analisi dei dati

Al termine della fase di ricerca, analizzare tutte le possibili variazioni / anomalie osservate in modo da poter definire l'origine del problema utilizzando strumenti statistici (ad esempio mediante il Diagramma di Pareto, istogrammi, analisi di probabilità), oppure semplici analisi visive direttamente sul luogo.

6.1.8 Identificazione delle Cause (Origine del Problema)

- Individuare le possibili cause collegate al problema attraverso la relazione CAUSA / EFFETTO.
- Selezionare in base all'esperienza o ai dati a disposizione le cause ritenute probabili.
- Accertare la reale influenza delle cause probabili.
- Valutare l'importanza delle differenti cause ipotizzate.

Nel caso di reclamo questa attività è svolta dallo stesso responsabile individuato dal RSGA nella fase 6.1.6.

Al termine della fase di ricerca, analizzare tutte le possibili variazioni / anomalie osservate in modo da poter definire l'origine del problema utilizzando strumenti statistici (ad esempio mediante il Diagramma di Pareto, istogrammi, analisi di probabilità), oppure semplici analisi visive direttamente sul luogo.

 Società Cooperativa Sociale	PROCEDURA GESTIONALE	PG 004	
	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Rev. 00 del 01/02/16	Pag. 6 di 7

6.1.9 Gruppo di lavoro

Nella fase di ricerca e di accertamento delle cause probabili, il Responsabile individuato può richiedere l'intervento e l'assistenza di altre risorse aziendali, che possono fornire il necessario contributo di esperienza. In questa fase può essere costituito un Gruppo di Lavoro.

6.1.10 Determinazione delle AC

Focalizzato il problema nella sua consistenza numerica e di portata, individuate le cause, è necessario stabilire ed attivare le necessarie contromisure.

Le azioni **correttive** sono finalizzate a rimuovere in modo permanente le cause reali del problema.

Per ogni tipologia di azione è necessario individuare un responsabile (eventualmente un gruppo di lavoro) e indicare una data limite per l'attuazione delle azioni (documento di riferimento: EL 004).

Il RSGA deve essere informato in forma scritta dal responsabile sulle azioni/tempi previsti (nel caso di reclamo è prevista una comunicazione scritta di tali azioni al committente).

6.1.11 Applicazione delle soluzioni stabilite

Il Responsabile dell'azione nell'applicazione dell'AC esegue la sequenza logica delle attività di seguito indicate:

- ADDESTRARE chi dovrà eseguire le azioni di modifica per un'adeguata comprensione e familiarizzazione.
- REALIZZARE le contromisure come specificato.
- VERIFICARE la corretta applicazione delle contromisure.

Il RSGA monitora l'attuazione delle azioni nei tempi previsti interpellando il responsabile dell'azione correttiva.

6.1.12 Fase di verifica dell'Efficacia (Follow-Up)

Dopo la fase di attuazione delle soluzioni, è necessario valutare l'efficacia delle stesse.

Questa valutazione viene effettuata nei tempi previsti dal RSGA o da un responsabile da esso individuato (indicato su EL004).

Per una corretta attività di monitoraggio e controllo, è utile fare riferimento a indicatori/parametri/riscontri oggettivi che consentono di misurare l'efficacia prima e dopo l'attuazione della soluzione. Possono essere semplici parametri visivi, ovvero indicatori statistici: tali indicatori dipendono essenzialmente dalla natura stessa dell'oggetto o aspetto analizzato.

Le attività da eseguire sono:

- DEFINIRE I CRITERI O I PARAMETRI DI VERIFICA, se non precedentemente individuati.
- ESEGUIRE la verifica dell'Efficacia (Follow - up).
- REGISTRARE I DATI (le evidenze oggettive raccolte) su EL004.
- CONFRONTARE E VALUTARE l'efficacia.

Se il risultato si dimostra insufficiente da un punto di vista qualitativo ed economico è necessario ripetere la AC o individuarne una diversa.

 Società Cooperativa Sociale	PROCEDURA GESTIONALE	PG 004	
	GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Rev. 00 del 01/02/16	Pag. 7 di 7

6.1.13 Modifiche permanenti

Le modifiche permanenti a seguito delle AC vengono riportate nelle istruzioni di lavoro, nei processi produttivi, nelle specifiche di servizio (procedure operative di riferimento), nel Sistema di Gestione Aziendale.

Quando le modifiche permanenti influenzano in qualche misura il sistema/processo, il Responsabile SGA deve modificare i documenti secondo quanto previsto dalla procedura PG 001.

6.2 Azioni Preventive

6.2.1 Generalità

Le Azioni Preventive (AP) rappresentano l'azione della Cooperativa adottata per eliminare le cause di potenziali non conformità, difetti, o di altre situazioni potenzialmente indesiderabili al fine di impedire la loro realizzazione.

Lo scopo delle AP è di individuare e prevenire un potenziale problema attuando delle azioni finalizzate a conseguire un miglioramento continuativo dell'organizzazione aziendale.

6.2.2 Origine delle AP

Le Azioni Preventive possono scaturire dalle seguenti fonti:

- risultati dei riesami da parte della direzione;
- misurazioni sui processi;
- monitoraggi sul servizio;
- misurazione sulla soddisfazione del cliente;
- registrazioni del SGA
- riesame delle esigenze e delle aspettative del cliente;
- risultati dell'analisi dei dati;
- gli insegnamenti appresi da esperienze precedenti;
- osservazioni/suggerimenti del personale interno;
- osservazioni/suggerimenti del personale esterno (varie tipologie di clienti/fornitori);
- analisi sulla possibile riduzione dei costi aziendali.

La successione delle attività da eseguire per le AP seguono lo stesso iter delle AC (da punto 6.1.3 a punto 6.1.13), con la sola differenza di lettura da AC a AP