

SIAF FORMAZIONE	Azioni Correttive e Preventive	PR 8.5.1 REV. 03
----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

INDICE
1 SCOPO
2 CAMPO DI APPLICAZIONE
3 AVVIO DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
4 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE
5 GESTIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE

ALLEGATI

Revisione	N.ro Prot.	Data Prot.	Motivo della revisione
-	8670	23/11/07	Emissione
01	9459	20/12/07	Chiarimenti iter
02	7919	29/10/08	Semplificazione processo miglioramento
03	7732	19/11/09	Dati per analisi su registrazioni

Preparata da: RSGQ	Data: 21/04/09
Approvata da: DT	Data: 02/07/09

SIAF FORMAZIONE	Azioni Correttive e Preventive	PR 8.5.1 REV. 03
----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

1 SCOPO

Descrivere le modalità attuate per correggere e/o prevenire le cause sistematiche delle Non Conformità attuali o potenziali, e il controllo della loro definitiva eliminazione.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alla attività di analisi e riesame delle Non Conformità, e alla individuazione e attuazione di Azioni Correttive o Preventive, relative alla realizzazione del servizio o al Sistema Qualità; la procedura si applica anche al riesame delle azioni attuate .

3 AVVIO DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

L'avvio delle Azioni Correttive avviene a seguito dell'apertura di una o più Non Conformità attuali (v. modulo *MD 8.3.1.3 "Verbale del Miglioramento"*) per le quali si rende necessario di eliminare le cause; esse possono essere originate da:

- Reclami, Segnalazioni, Analisi dei Dati Immediata,
- Analisi dei Dati Periodica (v. modulo *MD 8.4.1.3 "VAD Verbale analisi dei dati"*),
- Riesame della Direzione (v. modulo *MD 5.1.5 "VRD Verbale di Riesame della Direzione"*),
- Audit (v. sezione 'Verbale di Audit' del modulo *MD 8.2.2.1.1 "Audit interni"*).

L'avvio delle Azioni Preventive avviene a seguito dell'apertura di Non Conformità potenziali, (v. modulo *MD 8.3.1.3 "Verbale del Miglioramento"*), originate da:

- Analisi dei Dati Periodica (v. modulo *MD 8.4.1.3 "VAD Verbale analisi dei dati"*),
- Riesame della Direzione (v. modulo *MD 5.1.5 "VRD Verbale di Riesame della Direzione"*),
- Audit (v. sezione 'Verbale di Audit' del modulo *MD 8.2.2.1.1 "Audit interni"*)
- variazioni di esigenze (normative, della politica o degli obiettivi, di servizio, del cliente).

4 GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Analisi delle Non Conformità	RF RSGQ Funzioni interessate	Le funzioni coinvolte nella analisi delle Non Conformità, come definito nella procedura <i>PR 8.3.1 "Controllo del servizio Non Conforme"</i> , decidono se aprire una Azione Correttiva
Riesame delle Non Conformità	RF RSGQ	Almeno 3 volte l'anno riesaminano congiuntamente le Non Conformità attuali nel <i>MD 8.3.1.3 "Verbale del Miglioramento"</i> : ✓ prendono visione delle problematiche emerse e della sistematica esecuzione di quanto indicato. Se durante questa analisi ritengono vi sia una Non Conformità ripetibile e critica per la quale deve essere

SIAF FORMAZIONE	Azioni Correttive e Preventive	PR 8.5.1 REV. 03
----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

	RF	eliminata la causa, decidono di aprire una nuova NC, per aprire una Azione Correttiva; ✓ se il problema sollevato è complesso, dipende da funzioni esterne ai rispettivi Uffici comunicano alle altre funzioni interessate l'esigenza di aprire e trattare congiuntamente la AC. Appone la data del riesame sul modulo <i>MD 8.3.1.3 "VNC: Verbale delle Non Conformità"</i> (sezione "VNC - Non Conformità") riempiendo il campo 'Riesame', a testimonianza della avvenuta analisi.
Definizione della soluzione	RF RSGQ funzioni coinvolte RF RSGQ	Definiscono l'Azione Correttiva per la soluzione della Non Conformità e le attività necessarie. Designano il Responsabile della AC (RF o RSGQ). Il responsabile della AC registra sul modulo <i>MD 8.3.1.3 Verbale del Miglioramento</i> (sezione "VAC - Azioni Correttive") le funzioni presenti, l'Azione Correttiva definita, la propria funzione (RF o RSGQ), le attività.
Attuazione delle attività per AC	funzione responsabile esecutore AC definito nel VAC	Incarica per l'esecuzione della attività una unità di personale, specificando chi è il responsabile della AC, e registra i dati sulle attività di propria competenza sul modulo <i>MD 8.3.1.3 Verbale del Miglioramento</i> (sezione "VAC - Azioni Correttive"). Esegue quanto stabilito, appone la data di effettuazione sul modulo <i>MD 8.3.1.3 Verbale del Miglioramento</i> (sezione "VAC - Azioni Correttive") Comunica al responsabile della AC la fine della propria attività.
Verifica implementazione AC	RF RSGQ	Il responsabile della AC verifica l'effettuazione di tutte le attività programmate per la AC e comunica all'altra funzione responsabile (RF o RSGQ) la necessità del Riesame congiunto della AC.
Riesame AC	RF RSGQ	Riesaminano la AC attuata per verificare l'efficacia dei provvedimenti adottati. Valutano se i provvedimenti presi risolvono il problema in maniera definitiva, oppure è necessaria un'ulteriore azione. Il responsabile della AC registra l'avvenuto riesame ed il suo risultato apponendo la data e l'esito sul modulo <i>MD 8.3.1.3 Verbale del Miglioramento</i> (sezione "VAC - Azioni Correttive").

SIAF FORMAZIONE	Azioni Correttive e Preventive	PR 8.5.1 REV. 03
----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

Definizione ulteriore AC	RF RSGQ	Se i provvedimenti adottati non risultano adeguati, ripropongono l'esame allo stesso gruppo di lavoro che l'ha precedentemente eseguito, ripercorrendo l'iter. In caso lo ritenessero necessario, coinvolgono altri nella ricerca delle cause e della possibile soluzione.
Chiusura NC e aggiornamento del registro	RF RSGQ	Il responsabile della AC, quando l'Azione Correttiva è terminata definitivamente chiude la NC apponendo la data di chiusura sul modulo <i>MD 8.3.1.3 "Verbale del Miglioramento"</i> (sezione "VNC – Non conformità"), riempiendo il campo Chiusura - Data.
Standardizzazione delle soluzioni	RF RSGQ	Nel caso in cui i provvedimenti presi risultano essere efficaci e se le cause sono state effettivamente rimosse provvedono, se del caso, alla standardizzazione della soluzione adottata.

5 GESTIONE DELLE AZIONI PREVENTIVE

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Valutazioni preliminari	RF RSGQ	Procedono congiuntamente alla valutazione delle Non Conformità potenziali aperte nel <i>MD 8.3.1.3 "Verbale del Miglioramento"</i> (sezione "VNC – Non conformità") Valutano se sia necessario coinvolgere DT o altre funzioni responsabili.
Valutazioni AP	funzioni coinvolte RF RSGQ	Definiscono l'Azione Preventiva per la soluzione della Non Conformità. Designano il Responsabile della AP (RF o RSGQ). Il responsabile della AP registra sul modulo <i>MD 8.3.1.3 Verbale del Miglioramento</i> (sezione "VAP - Azioni Preventive") le funzioni presenti, l'Azione Preventiva ipotizzata, la propria funzione (RF o RSGQ).
Valutazione impatto	funzioni coinvolte RF RSGQ DT	Valutano l'impatto sull'Organizzazione della apertura della Azione Preventiva. Il responsabile della AP registra sul modulo <i>MD 8.3.1.3 Verbale del Miglioramento</i> (sezione "VAP - Azioni Preventive") gli esiti delle valutazioni eseguite. Verifica l'impatto, fa le sue osservazioni e indica la sua approvazione e la data.
Chiusura in caso di non approva-	RF RSGQ	In caso di non approvazione della AP chiude la NC apponendo la data di chiusura sul modulo <i>MD 8.3.1.3</i>

SIAF FORMAZIONE	Azioni Correttive e Preventive	PR 8.5.1 REV. 03
----------------------------	---------------------------------------	-----------------------------

zione		“Verbale del Miglioramento” (sezione “VNC – Non conformità”), riempiendo il campo Chiusura - Data.
Pianificazione delle attività per la AP	funzioni coinvolte	In caso di approvazione della AP, definiscono le attività necessarie.
Attuazione delle attività per AP	funzione responsabile	Incarica per l'esecuzione della attività una unità di personale, specificando chi è il responsabile della AP, e registra i dati sulle attività di propria competenza sul modulo <i>MD 8.3.1.3 Verbale del Miglioramento</i> (sezione “VAP - Azioni Preventive”).
	esecutore AP definito nel VAP	Esegue quanto stabilito, appone la data di effettuazione sul modulo <i>MD 8.3.1.3 Verbale del Miglioramento</i> (sezione “VAP - Azioni Preventive”), e comunica al responsabile della AP la fine della propria attività.
Verifica implementazione AP	RF RSGQ	Il responsabile della AP verifica l'effettuazione di tutte le attività programmate per la AP e comunica all'altra funzione responsabile (RF o RSGQ) la necessità del Riesame congiunto della AP.
Riesame AP	RF RSGQ	Riesaminano la AP attuata per verificare l'efficacia dei provvedimenti adottati.
		Valutano se i provvedimenti presi sono soddisfacenti, oppure è necessaria un'ulteriore azione. Il responsabile della AP registra l'avvenuto riesame ed il suo risultato apponendo la data e l'esito sul modulo <i>MD 8.3.1.3 Verbale del Miglioramento</i> (sezione “VAP - Azioni Preventive”)
Definizione ulteriore AP	RF RSGQ	Se i provvedimenti adottati non risultano adeguati, ripropongono l'esame allo stesso gruppo di lavoro che l'ha precedentemente eseguito, ripercorrendo l'iter.
		In caso lo ritenessero necessario, coinvolgono altri nella ricerca della possibile soluzione.
Chiusura AP	RF RSGQ	Il responsabile della AP, quando l'Azione Preventiva è terminata definitivamente, chiude la NC apponendo la data di chiusura sul modulo <i>MD 8.3.1.3 “Verbale del Miglioramento”</i> (sezione “VNC – Non conformità”), riempiendo il campo Chiusura - Data.