

Procedura 8.5.2

GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

- 1 Scopo
- 2 Applicabilità
- 3 Riferimenti
- 4 Responsabilità
- 5 Modalità esecutive
 - 5.1 Generalità
 - 5.2 Descrizione delle azioni correttive e preventive
 - 5.3 Trattamento
 - 5.4 Verifica delle azioni intraprese
 - 5.5 Azioni correttive/preventive da parte di terzi
 - 5.6 Archiviazione documentazione

0	Emissione	21.05.2013	R. BRUSON	S. MARTINELLO
REV.	MOTIVO	DATA	ELABORATO	APPROVATO

1 SCOPO

La presente procedura stabilisce quali sono i criteri che in 4 EMME Service S.p.A. vengono seguiti al fine di operare un'Azione correttiva o preventiva che segue la consapevolezza di Non Conformità che dovesse verificarsi in maniera ripetitiva, sia riferita ad audits interni che esterni, o potenziale.

2 APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica a tutti i servizi ed uffici dell'azienda che sono soggetti a regime di AQ e nei quali si dovesse registrare l'eventuale necessità di intraprendere un'Azione correttiva o preventiva.

L'applicazione della presente può essere conseguente alle seguenti azioni:

- Reporting di Audit interni o esterni da parte di AQ o RP ;
- eventuali situazioni di troppo frequenti NC evidenziate da AQ;
- segnalazioni o lamentele da parte di Enti esterni o di clienti;

3 RIFERIMENTI

M58 "Rapporto di Audit"

M59 "Rapporto di non conformità"

M60 "Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva"

Elenco 3 "Elenco Azioni Correttive/Preventive"

4 RESPONSABILITÀ

Qualunque sia il servizio in cui l'Azione correttiva o preventiva (ACP) va effettuata è precisa responsabilità dell'AQ individuarne l'esigenza per controllare che:

- vengano identificate le cause del problema riscontrato ricavando i dati necessari dai documenti di controllo del processo operativo, dai documenti tecnici disponibili, da colloqui con gli addetti al servizio e da quant'altro utile per risalire alle cause dell'inconveniente;
- una volta decisa l'ACP da intraprendere ne sia tempestivamente informato l'Ente interessato;
- il contenuto delle ACP da intraprendere sia chiaro agli operatori;
- gli interessati attuino prontamente le azioni suggerite.

È precisa responsabilità del reparto/servizio interessato all'ACP deliberata da AQ mettere in pratica quanto previsto per l'intervento correttivo stesso.

Quando l'ACP dovesse riguardare modifiche produttive concordate con il Committente, che alterano le Istruzioni Tecnico Operative, sarà compito di AQ assicurarsi la preventiva autorizzazione all'ACP da parte del Committente stesso.

In tutti i casi è responsabilità di AQ mediante effettuazione di audit interni o esterni a seconda che l'ACP intrapresa è presso 4 EMME Service S.p.A. o riguardo un fornitore rispettivamente, effettuare tutti i controlli necessari ad accertare che l'ACP stessa sia correttamente attuata, valutando anche gli effetti negativi o positivi da essa derivati.

AQ, sulla base del modulo M58 "Rapporto di Audit" ha le seguenti responsabilità:

- indicare eventuali ACP ed indicarle nel modulo M58 "Rapporto di Audit",
- redigere il modulo M60 "Rapporto di Azione Correttiva/Preventiva" per un'eventuale Azione Correttiva.

AQC, ha le seguenti responsabilità:

- analizzare le chiusure effettive delle ACP.

5 MODALITA ESECUTIVE

5.1 Generalità

Le Azioni Correttive o Preventive sono eseguite al fine di:

- eliminare le cause di non conformità effettive o potenziali in base a quanto definito nei documenti di sistema;
- verificare l'avvenuta chiusura delle stesse e quindi l'adeguatezza del sistema qualità implementato.

La gestione delle Azioni Correttive e Preventive si articola nelle seguenti fasi:

- descrizione,
- trattamento,
- verifica delle azioni intraprese.

5.2 Descrizione delle azioni correttive o preventive

Il Responsabile Assicurazione Qualità, in base al modulo M58 "Rapporto di Audit", deve indicare:

- nell'Elenco 3 "Elenco Azioni Correttive/Preventive":
 - il n° della Azione;
 - la data di emissione;
 - il Reparto responsabile;
 - la descrizione dell'Azione Preventiva;
 - la data di scadenza dell'Azione Preventiva;
 - la data di chiusura;
 - le eventuali azioni successive intraprese;
- nel modulo M60 "Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva":
 - la data di emissione dell'Azione Correttiva/Preventiva;
 - il n° ed il tipo di azione (se correttiva o preventiva);
 - il reparto responsabile;
 - l'origine dell'Azione;
 - la descrizione e le cause dell'effettiva o potenziale carenza.

Le Azioni Preventive e Correttive relative all'area di AQ, o comunque di sua competenza, sono condotte:

- da AQC,

- da organizzazione o struttura esterna espressamente incaricata, seguendo le modalità previste per le Non Conformità condotte sulle altre aree aziendali.

AQ può avvalersi della collaborazione di specialisti di altre aree aziendali i quali non devono avere diretta responsabilità sull'area da verificare.

5.3 Trattamento

In questa sezione AQ specifica il modo di operare in base agli obiettivi del Sistema Qualità, riportandoli nel modulo M60 "Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva".

Nello stesso modulo deve indicare:

- il Responsabile del trattamento;
- la data di scadenza prevista della Non Conformità;
- deve firmare il relativo modulo e farlo firmare al Responsabile.

5.4 Verifica delle azioni intraprese

Allo scopo di monitorare le attività intraprese successivamente ad una Azione Correttiva/Preventiva, il Responsabile Assicurazione Qualità:

- alla data di chiusura prevista o successivamente verifica le azioni intraprese;
- nel caso di risultanza positiva chiude definitivamente il modulo M60 "Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva";
- nel caso di risultanza negativa, AQ provvede ad emettere un nuovo modulo M59 "Rapporto di non conformità".

Tali dati saranno registrati all'interno del modulo M60 "Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva" che verrà controfirmato dal Responsabile per conoscenza.

AQ, successivamente, aggiorna l'Elenco 3 "Elenco Azioni Correttive/Preventive", provvedendo a registrare l'esito e la data di chiusura della Azione Preventiva, e, nel caso l'esito sia negativo procede a compilare l'Elenco 3 "Elenco Azioni Correttive/Preventive" come indicato nel paragrafo 5.2.

5.5 Azioni correttive/preventive da parte di terzi

Le organizzazioni o le strutture esterne per le quali è prevista la possibilità di indicare Azioni Correttive/Preventive all'interno della 4 EMME Service S.p.A. sono:

- i clienti,
- organizzazioni esterne delegate,
- l'Ente certificatore.

I risultati di tali verifiche ispettive sono documentati:

- attraverso i documenti compilati dal verificatore esterno messi a disposizione al Responsabile Assicurazione Qualità 4 EMME Service S.p.A.,

- con le modalità di cui al punto 5.2 della presente Procedura, qualora il verificatore esterno non rilasci propria documentazione.

5.6 Archiviazione documentazione

I moduli M60 “Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva” vengono archiviati nel raccoglitore AZIONI C/P con in prima pagina l’ Elenco 3 “Elenco Azioni Correttive/Preventive”.