

REV.	DATA	EMESSA DA	APPROVATA DA	MOTIVO DELLA REVISIONE
2	01/09/11	Tiziano Panzera (Responsabile Sistema Qualità)	Fornasini Mauro (Direzione Generale)	Revisione completa

INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2. GENERALITÀ	2
3. MODALITÀ OPERATIVE	3
3.1. RESPONSABILITÀ PER L'ATTUAZIONE DI AZIONI CORRETTIVE / PREVENTIVE	3
3.2. FLUSSO OPERATIVO	3
4. DOCUMENTAZIONE COLLEGATA	4

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento definisce le responsabilità e le modalità operative per la pianificazione ed attuazione delle azioni correttive e delle azioni preventive, volte rispettivamente alla eliminazione delle cause di non conformità riscontrate o potenziali.

2. GENERALITÀ

Si definisce NON CONFORMITÀ il mancato soddisfacimento di un requisito.

Si definisce AZIONE CORRETTIVA una attività intrapresa per eliminare le cause di una non conformità riscontrata, al fine di evitarne il ripetersi.

Le cause di non conformità possono essere accidentali o sistematiche. Le prime non sono ripetibili con regolarità, mentre le seconde sono legate a carenze tecniche e/o organizzative e quindi ripetibili sistematicamente. La gestione di una non conformità accidentale non prevede azione correttiva e si limita alla sua rimozione, ristabilendo la situazione di conformità (tale attività viene definita TRATTAMENTO DELLA NON CONFORMITÀ). Una non conformità generata da una causa sistematica richiede, viceversa, oltre al trattamento della non conformità, l'azione correttiva tesa alla eliminazione della causa.

Si definisce AZIONE PREVENTIVA una attività intrapresa per eliminare, in sede preventiva, le cause di una potenziale non conformità, al fine di evitare che questa si verifichi.

Il flusso di gestione delle azioni correttive e preventive è lo stesso, e si articola nelle seguenti fasi:

1. Analisi delle cause della non conformità, già riscontrata (nel caso di azione correttiva), o potenziale (nel caso di azione preventiva)
2. Pianificazione delle azioni necessarie alla rimozione delle suddette cause, con relativi responsabili e scadenze
3. Attuazione delle azioni pianificate
4. Verifica di efficacia delle azioni eseguite, con eventuale ripartenza dalla fase 1, in caso di esito negativo

3. MODALITÀ OPERATIVE

3.1. RESPONSABILITÀ PER L'ATTUAZIONE DI AZIONI CORRETTIVE / PREVENTIVE

La tabella seguente definisce le responsabilità per l'attuazione di azioni correttive / preventive.

ATTIVITÀ DURANTE LA QUALE PUÒ ESSERE INDIVIDUATA LA NECESSITÀ DI AZIONE CORRETTIVA / PREVENTIVA	RESPONSABILE DELL'AZIONE CORRETTIVA / PREVENTIVA
<ul style="list-style-type: none"> Analisi dei rilievi emersi a seguito di verifiche ispettive 	Responsabile dell'area interessata dalla verifica ispettiva
<ul style="list-style-type: none"> Analisi delle singole non conformità, rilevate internamente o dai clienti (reclami) 	Direzione Generale
<ul style="list-style-type: none"> Analisi periodica dell'insieme delle non conformità (interne e reclami) 	Responsabile Sistema Qualità con l'eventuale coinvolgimento di altre funzioni aziendali e/o fornitori
<ul style="list-style-type: none"> Riesame periodico del sistema qualità 	Direzione Generale
<ul style="list-style-type: none"> Monitoraggio continuo dell'organizzazione aziendale 	Direzione Generale

3.2. FLUSSO OPERATIVO

RESPONSABILE DELL'AZIONE CORRETTIVA / PREVENTIVA (come da tabella precedente, a seconda del caso specifico):

- apre nel sistema informatico KLIMANET una nuova chiamata (identificata nel settore QUALITÀ, nell'attività AZIONI CORRETTIVE/PREVENTIVE e centro di costo CH. INTERNA) compilando i campi previsti:
 - data di apertura
 - riferimento alla non conformità (interna o reclamo), già riscontrata o potenziale
- analizza, avvalendosi della eventuale collaborazione di altre funzioni aziendali, le possibili cause della non conformità e definisce le azioni necessarie per rimuoverle, con relativi responsabili e scadenze
- registra la suddetta analisi in KLIMANET compilando, in riferimento alla chiamata, l'attività in programmazione denominata 1 PIANIFICAZIONE DELL'AZIONE CORRETTIVA O PREVENTIVA

RESPONSABILE INCARICATO DELLE AZIONI DECISE:

- esegue le azioni pianificate
- registra l'attuazione delle azioni pianificate in KLIMANET compilando, in riferimento alla chiamata, l'attività in programmazione denominata 2 ATTUAZIONE DELL'AZIONE CORRETTIVA O PREVENTIVA

RESPONSABILE DELL'AZIONE CORRETTIVA / PREVENTIVA:

- verifica se le azioni attuate sono state efficaci, cioè se hanno portato al risultato previsto
- registra la suddetta verifica in KLIMANET compilando, in riferimento alla chiamata, l'attività in programmazione denominata 3 VERIFICA DI EFFICACIA DELL'AZIONE CORRETTIVA O PREVENTIVA
- se il risultato è positivo l'azione è considerata conclusa e la chiamata viene chiusa e messa in stato ARCHIVIATA NON FATTURATA
- in caso contrario viene rieseguito l'intero flusso di gestione dell'azione correttiva partendo da una nuova analisi delle cause della non conformità

4. DOCUMENTAZIONE COLLEGATA

.....