

**REDAZIONE, VERIFICA, APPROVAZIONE**

|              |     |
|--------------|-----|
| REDAZIONE    | RGQ |
| VERIFICA     | RGQ |
| APPROVAZIONE | DG  |

**STATO DELLE REVISIONI**

| REV. N. | § REVISIONATI                         | DESCRIZIONE REVISIONE | DATA       |
|---------|---------------------------------------|-----------------------|------------|
| 0       | -                                     | Prima Emissione       | 31/01/2006 |
| 1       | 1 – 5.2                               | Seconda Revisione     | 01/02/2008 |
| 2       | Aggiornamento UNI EN ISO<br>9001:2008 | Terza Revisione       | 02/03/2009 |
|         |                                       |                       |            |
|         |                                       |                       |            |
|         |                                       |                       |            |

**MODULISTICA ALLEGATA**

| ALL. N. | Codice                     | DESCRIZIONE ALLEGATO                     |
|---------|----------------------------|--|
| 1       | P_03_mod_Rapporto<br>AC/AP | Rapporto di azione correttiva/preventiva |



## 1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura è di definire le attività di:

- Gestione delle azioni correttive;
- Gestione delle azioni preventive e/o di miglioramento.

## 2. LUOGO D'APPLICAZIONE

La procedura si applica in tutta l'organizzazione.

## 3. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

- **UNI EN ISO 9001:2008** - § 8.5.2 - 8.5.3 "Azioni correttive e azioni preventive".

## 4. DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA

| DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA |   |
|----------------------------|---|
| <b>Azione correttiva</b>   | Azione tesa a rimuovere cause di non conformità o difetto esistenti o altre situazioni indesiderabili, per evitarne il ripetersi.. Le AC possono comportare cambiamenti nelle procedure e nel sistema per conseguire i miglioramenti in ciascuna fase del processo. |
| <b>Azione preventiva</b>   | Azione tesa a prevenire cause di non conformità o altre tipologie d'anomalie.   |

## 5. Modalità di gestione

### 5.1 Azioni correttive

| INPUT                     | ENTE RESP | DESCRIZIONE FASE  | OUTPUT                  |
|---------------------------|-----------|---|-------------------------|
| Individuazione e avvio AC | Servizio  | <p>Le azioni correttive devono essere messe in atto per eliminare le cause di non conformità o di eventi indesiderati e, comunque, devono essere appropriate agli effetti delle anomalie riscontrate.</p> <p>Le fonti di informazioni a cui fare riferimento per individuare le cause di non conformità, ed individuare le azioni correttive conseguenti, sono rappresentate da:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• I reclami utenti esterni/interni;</li><li>• I rapporti di non conformità relativi al servizio;</li><li>• I rapporti delle verifiche ispettive interne;</li><li>• I risultati dei riesami della Direzione;</li><li>• I risultati dell'analisi dei dati;</li><li>• I risultati delle misurazioni della soddisfazione dell'utente e delle parti interessate;</li><li>• Il personale interno;</li><li>• Le misurazioni dei processi.</li></ul> | P_03_mod_Rapporto AC/AP |



|   |          |  |                         |
|---|----------|--|-------------------------|
| <b>Analisi</b>                          | Servizio | <p>L'analisi delle informazioni è eseguita dal Dirigente del Servizio unitamente al Responsabile del processo per verificare, prima di tutto l'impatto che le non conformità, o gli eventi indesiderati, hanno verso l'esterno e sull'efficacia ed efficienza dei processi.</p> <p>Da questa prima analisi deve scaturire la decisione di avviare un'azione correttiva in accordo al seguente iter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• individuazione delle cause probabili;</li> <li>• eventuale invio segnalazione ad altro servizio competente il quale è tenuto a compilare la medesima scheda nella parte di propria competenza;</li> <li>• definizione delle modalità di rimozione delle cause (questa attività può essere eseguita a cura di un altro Dirigente coinvolto nel processo);</li> <li>• individuazione dei responsabili dell'applicazione e la data di attuazione;</li> <li>• definizione della data di verifica dell'attuazione;</li> <li>• definizione della data di verifica dell'efficacia dell'azione adottata.</li> </ul> | P_03_mod_Rapporto AC/AP |
| <b>Attuazione</b>                       | Servizio | <p>L'attuazione è demandata al servizio competente.<br/>Il rapporto di AC-AP deve essere trasmesso a RGQ per conoscenza.</p>   | P_03_mod_Rapporto AC/AP |
| <b>Verifica attuazione ed efficacia</b> | RGQ      | <p>L'efficace applicazione delle azioni correttive deve essere soggetta a verifica da parte di RGQ.</p> <p>L'esito della verifica può richiedere una ulteriore analisi delle cause per ridefinire le azioni da intraprendere. Nel caso di raggiungimento dell'obiettivo si procede al consolidamento del nuovo comportamento gestionale o tecnico documentandone la modifica.</p> <p>Le azioni correttive e l'esito della loro attuazione deve essere oggetto di riesame da parte della Direzione.</p>   | P_03_mod_Rapporto AC/AP |

## 5.2 Azioni preventive

| INPUT                               | ENTE RESP.  | DESCRIZIONE FASE   | OUTPUT                  |
|-------------------------------------|-------------|--|-------------------------|
| <b>Individuazione AP</b>            | DG/Servizio | <p>Le azioni preventive devono essere promosse dalla Direzione Generale, in sede di riesame del Sistema di Gestione, ovvero dai Servizi, in modo da eliminare le potenziali cause di non conformità, o di eventi potenziali indesiderati.</p> <p>Le fonti di informazioni a cui fare riferimento per pianificare le azioni preventive sono rappresentate da:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dati di soddisfazione utente;</li> <li>• i risultati dell'analisi dei dati;</li> <li>• i risultati delle Visite Ispettive Interne;</li> <li>• le misurazioni sui processi;</li> <li>• dati consuntivi del PEG/PDO;</li> <li>• un progetto di miglioramento.</li> </ul> | P_03_mod_Rapporto AC/AP |
| <b>Avvio, analisi e verifica AP</b> | Servizio    | <p>L'iter da seguire per la gestione delle azioni preventive deve essere lo stesso definito per le azioni correttive.</p> <p>L'efficacia e l'efficienza delle azioni preventive deve essere valutata in sede di riesame da parte della Direzione congiuntamente a RGQ. I risultati di tale valutazione devono costituire l'elemento di ingresso per i processi di miglioramento.</p>   | P_03_mod_Rapporto AC/AP |