

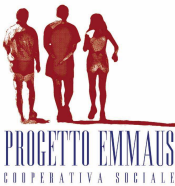
<b>TITOLO</b>
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>

## INDICE DELLE REVISIONI

Numero	Data	Descrizione	Paragrafi Variati	Pagine Variate
00	01/10/03	Prima emissione	Tutti	Tutte

<b>RESPONSABILITA'</b>	
------------------------	--

	ELABORAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
DATA			
FUNZIONE			
FIRMA			

	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS006</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE</b>		Rev. 00 del 01/10/03
			Pag. 2 di 6
			Rif. MQ Cap.

## 1 SCOPO

Definire le attività e le responsabilità per la gestione delle Azioni Correttive, in modo da eliminare le cause delle non conformità e di 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 nelle procedure 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."..
- **SGQ** identifica il Sistema di Gestione della Qualità.

## 4 DOCUMENTI.

**4.1 Collegati.**  
**Nessuno**


**4.2 Di registrazione.**  
**DRQSYS012** Richiesta di Azione correttiva  
**ELSYS012** Elenco delle Richieste di Azione correttiva

**4.3 Allegati.**  
**Nessuno**

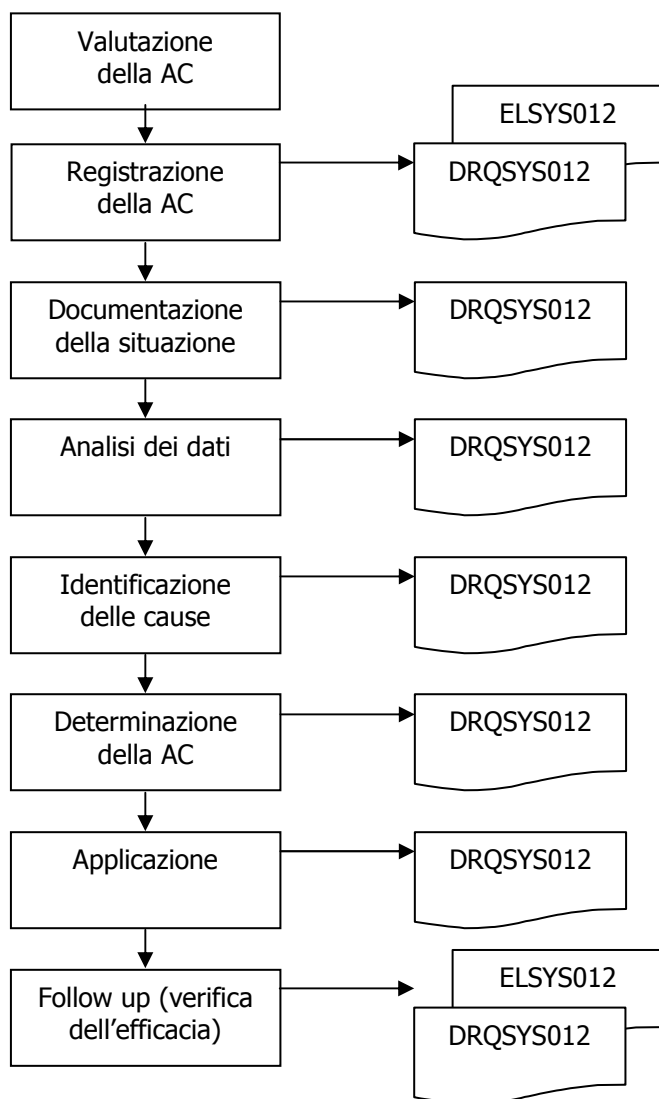
## 5 RESPONSABILITA'


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

Il Responsabile SGQ ha il compito di controllare la gestione e di verificare la chiusura delle Azioni correttive.

	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS006</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE</b>		Rev. 00 del 01/10/03
			Pag. 3 di 6
			Rif. MQ Cap.

## 6 MODALITA' OPERATIVE



	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS006</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE</b>		Rev. 00 del 01/10/03
			Pag. 4 di 6 Rif. MQ Cap.

## Azioni Correttive

Le Azioni Correttive (AC) rappresentano la reazione dell'organizzazione della Coop Sociale "Progetto Emmaus" al verificarsi di non conformità (NC) caratterizzate da ripetitività, criticità e comunque rilevanti da un punto di vista economico durante le varie attività del processo aziendale.

Lo scopo delle AC non è 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.

## Origine delle AC

Le azioni correttive hanno origine da NC derivanti da:

- risultati dei controlli al ricevimento,
- monitoraggio del processo,
- reclami del cliente,
- monitoraggio della soddisfazione del cliente,

Inoltre le AC derivanti da NC del sistema di gestione della qualità rilevate internamente durante le Verifiche Ispettive o a seguito di Verifiche Ispettive esterne (Ente di Certificazione, clienti, fornitori, ..) sono trattate e risolte secondo le modalità descritte nella PGSYS004 Verifiche Ispettive Interne.

## Valutazione della AC

L'attivazione di una AC viene decisa dal Responsabile SGQ avvalendosi della collaborazione delle altre figure della Cooperativa 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

## Registrazione della AC

La richiesta di AC è registrata dal Responsabile SGQ sul documento Richiesta di Azioni Correttive (DRQSYS012) e sul Registro delle Azioni Correttive (ELSYS012).

Per una completa visibilità delle attività svolte durante la fase di analisi, applicazione ed attuazione delle AC viene utilizzata la sezione "Diario delle attività" prevista all'interno del documento DRQSYS012.


## Pianificazione della AC

Per pianificare l'AC è necessario procedere secondo le fasi di seguito descritte utilizzando come guida il documento DRQSYS012.

## 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

	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS006</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE</b>		Rev. 00 del 01/10/03
			Pag. 5 di 6 Rif. MQ Cap.

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.

### 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).

### 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.

### Gruppo di lavoro

Nella fase di ricerca e di accertamento delle cause probabili il Responsabile SGQ può richiedere l'intervento e l'assistenza di altre risorse della Cooperativa, che possono fornire il necessario contributo di esperienza. In questa fase può essere costituito il Gruppo di Lavoro, coordinato dal Responsabile SGQ che ha la responsabilità di risolvere il problema.

### Determinazione delle AC


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

Le azioni **correttive definitive** sono finalizzate a rimuovere in modo permanente le cause reali del problema. Qualora i tempi di attuazione siano particolarmente lunghi, nel frattempo, possono essere attivate azioni di **contenimento** per limitare gli effetti negativi del problema.

Per ogni tipologia di azione è necessario individuare un responsabile e indicare una data limite per l'attuazione delle azioni (DRQSYS0012).

### Applicazione delle soluzioni

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

	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS006</b>
	<b>AZIONI CORRETTIVE</b>		Rev. 00 del 01/10/03
			Pag. 6 di 6
			Rif. MQ Cap.

## **stabilite**

- 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.

## **Fase di verifica dell'Efficacia (Follow-Up)**

Dopo la fase di attuazione delle soluzioni, è necessario valutare l'efficacia delle stesse. Per una corretta attività di monitoraggio e controllo, è indispensabile fare riferimento ad indicatori (vedi DRQSYS012) che consentono di misurare l'efficacia prima e dopo l'attuazione della soluzione.

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
- CONFRONTARE E VALUTARE l'efficacia.

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

## **Modifiche permanenti**

Le modifiche permanenti a seguito delle AC vengono riportate nelle istruzioni di lavoro, nei processi produttivi, nelle specifiche di prodotto, e/o nel Sistema di Gestione della Qualità.

Quando le modifiche permanenti influenzano in qualche misura il SGQ, devono essere modificati i documenti secondo quanto previsto dalla procedura PGSYS001 .