	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS007</b>	
	<b>AZIONI PREVENTIVE</b>		Rev. 00 del 23/09/03	Pag. 2 di 6
			Rif. MQ Cap.	

## 1 SCOPO

Definire le attività e le responsabilità per la gestione delle Azioni Preventive, in modo da eliminare le cause di potenziali non conformità.

## 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 PREVENTIVA (AP)** si intende "Azione adottata per eliminare la causa di potenziali non conformità, o di altre situazioni potenzialmente indesiderabili."..
- **DEPLOYMENT** si intende "dispiegamento/sviluppo metodologico e delle risorse per le attività da realizzare per il raggiungimento di un obiettivo"
- **SGQ** identifica il Sistema di Gestione della Qualità.

## 4 DOCUMENTI.

**4.1 Collegati.**  
Nessuno


**4.2 Di registrazione.**  
**DRQSYS013** Richiesta di Azione preventiva  
**ELSYS013** Elenco delle Richieste di Azione preventiva

**4.3 Allegati.**  
Nessuno

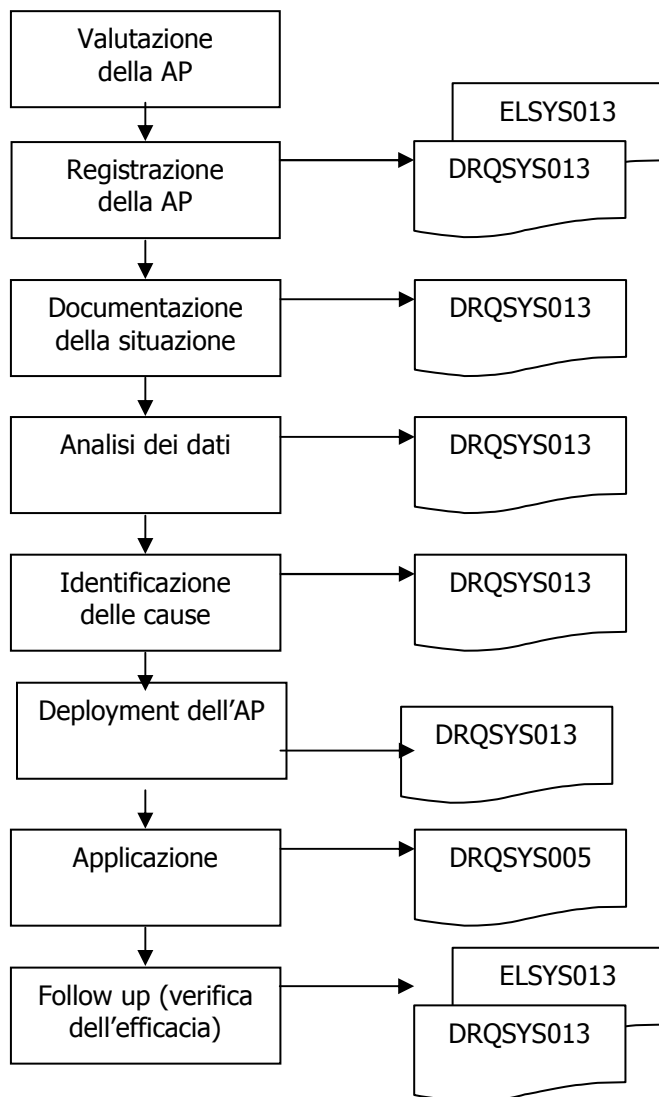
## 5 RESPONSABILITA'


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 Preventive.

	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS007</b>
	<b>AZIONI PREVENTIVE</b>		Rev. 00 del 23/09/03
			Pag. 3 di 6
			Rif. MQ Cap.

## 6 MODALITA' OPERATIVE



	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS007</b>
	<b>AZIONI PREVENTIVE</b>		Rev. 00 del 23/09/03
			Pag. 4 di 6
			Rif. MQ Cap.

## Azioni Preventive

Le Azioni Preventive (AP) rappresentano la azione dell'organizzazione della Coop Soc. Progetto Emmaus adottata per eliminare le cause di potenziali non conformità, difetti, o di altre situazioni potenzialmente indesiderabili al fine di impedire la loro realizzazione.

Lo scopo delle AP è di individuare e prevenire un potenziale problema attuando delle azioni finalizzate a conseguire un miglioramento continuativo dell'organizzazione aziendale.

## Origine delle AP

Le Azioni Preventive possono scaturire dalle seguenti fonti:

- registrazioni di NC rilevate nei controlli al ricevimento;
- registrazioni di NC rilevate durante il monitoraggio del processo;
- reclami cliente;
- monitoraggio della soddisfazione del cliente;
- risultati delle Verifiche Ispettive interne o esterne (Ente di Certificazione, clienti, fornitori, ..);
- osservazioni del personale interno.

## Valutazione della AP

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

La richiesta di AP è registrata dal Responsabile SGQ sul documento Richiesta di Azioni Preventive (DRQSYS013) e sul Registro delle Azioni Preventive (ELSYS013).


## Pianificazione della AP

Per pianificare l'AP è necessario procedere secondo le fasi di seguito descritte utilizzando come guida il documento DRQSYS013.

## 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 dati e fatti utili a descrivere o a definire la portata e la gravità del potenziale problema;
- Ampliare, se necessario, la ricerca utilizzando dei dati di maggiore dettaglio;
- Cercare le opinioni e la collaborazione del personale coinvolto nel potenziale problema;
- Effettuare sopralluoghi per individuare gli eventuali aspetti fisici

	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS007</b>	
	<b>AZIONI PREVENTIVE</b>		Rev. 00 del 23/09/03	Pag. 5 di 6
			Rif. MQ Cap.	

collegati al potenziale 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 potenziale problema utilizzando strumenti statistici (ad esempio mediante il Diagramma di Pareto, istogrammi, analisi di probabilità).

### Identificazione delle Cause

- Individuare le possibili cause collegate al potenziale 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 lavoro di

Nella fase di ricerca e di accertamento delle cause probabili il Responsabile SGQ può richiedere l'intervento e l'assistenza di altre risorse aziendali, 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 potenziale problema.

### Deployment dell'AP

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

Il Responsabile SGQ esegue il deployment dell'Azione Preventiva.

Il deployment evidenzia i contenuti e le modalità per lo sviluppo ed il raggiungimento dell'obiettivo dell'AP.

L'azione intrapresa per raggiungere l'obiettivo è di **miglioramento** in quanto tende a rimuovere ed eliminare i possibili effetti negativi del potenziale problema.

E' necessario individuare un responsabile ed un gruppo di lavoro e indicare una data limite per l'attuazione delle azioni e delle date di verifica intermedia.


Il deployment è documentato sul (DRQSYS005).

### Applicazione delle soluzioni stabilite

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

- 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.

Per una immediata e completa visibilità dei progressi delle attività svolte

	PROCEDURA GESTIONALE		<b>PGSYS007</b>
	<b>AZIONI PREVENTIVE</b>		Rev. 00 del 23/09/03
			Pag. 6 di 6
			Rif. MQ Cap.

durante la fase di applicazione ed attuazione delle AP viene utilizzata la sezione "Diario delle attività" prevista all'interno del documento DRQSYS013

### **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 DRQSYS013) 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 AP.

### **Modifiche permanenti**

Le modifiche permanenti a seguito delle AP 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 .