



COMUNE DI BIBBONA

CODICE PG.05.03

REVISIONE N° 1

DEL 01.06.2006

PAGINA 1 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	2
2	RIFERIMENTI.....	2
3	RESPONSABILITA'	2
4	DEFINIZIONI.....	2
5	MODALITA' OPERATIVE	3
	AZIONI CORRETTIVE.....	3
	AZIONI PREVENTIVE	3
5.1	RICHIESTA DI AZIONE CORRETTIVA E /O PREVENTIVA	4
5.2	VERIFICA DELL'EFFICACIA.....	5

Moduli collegati:

Mod.05.03.01 Richiesta di Azione Correttiva o Preventiva

Mod.05.03.02 Registro delle richieste di Azioni Correttive e Preventive

EDIZIONE N° 1		Oggetto	Sigla Responsabili di emissione		
Rev	Data		ELABORATO	VERIFICATO	APPROVATO
			RSGA	RSGA	DIR
0	01.06.2006	Prima emissione documento			
1					
2					
3					
4					

	COMUNE DI BIBBONA	CODICE	PG.05.03
		REVISIONE N°	1
		DEL	01.06.2006
		PAGINA	2 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa Procedura descrive i criteri e le modalità operative in base alle quali, dall'analisi dei reclami pervenuti e/o delle situazioni non conformi verificatesi in un determinato periodo, devono essere stabilite e messe in atto opportune AC/AP finalizzate alla rimozione delle cause che effettivamente hanno generato le NC ed i reclami medesimi.

Quanto descritto è applicabile in tutte le situazioni in cui si abbiano o si individuino necessità di modificare i processi dell'organizzazione e/o l'impostazione del Sistema ambientale a scopo migliorativo, anche in termini economici e di immagine dell'Ente, attraverso piani d'azione a breve/medio termine.

2 RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 14001:2004 par.fo 4.5.3

3 RESPONSABILITA'

La programmazione delle AC/AP deve essere gestita d'intesa tra il RSGA ed il RA primario coinvolto nella loro messa in pratica, che agirà da tramite qualora l'azione coinvolga i RS alle sue dipendenze, trasferendo le informazioni e rispondendone del relativo operato.

L'avvio delle AC è subordinato all'approvazione formale da parte del RDD, previa discussione con il RSGA ed i RA primari in sede di riesame del Sistema.

4 DEFINIZIONI

AC AZIONE CORRETTIVA PER LA QUALITÀ si intende un'azione di miglioramento resa necessaria da fattori negativi (NC o reclami) **già verificatisi** e risolti e dei quali sono già note le cause effettive.

AP AZIONE PREVENTIVA si intende un'azione di miglioramento le cui necessità e finalità sono prevedibili in base ad eventi potenziali, **non ancora verificatisi** nella pratica, ma che potrebbero determinare fattori negativi per l'Azienda.

	COMUNE DI BIBBONA	CODICE	PG.05.03
		REVISIONE N°	1
		DEL	01.06.2006
		PAGINA	3 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

DIR: il Sindaco o la Giunta

RDD: Rappresentante della Direzione

RA: Responsabile di Area

RS: responsabili del Servizio

5 MODALITA' OPERATIVE

Lo studio e l'organizzazione di AC possono essere effettuati in qualsiasi momento qualora sussistano fondati motivi di urgenza, altrimenti devono essere rimandati alle convocazioni ordinarie di Riesame del sistema di gestione ambientale.

Lo studio e l'organizzazione di AP possono essere effettuati in qualsiasi momento qualora sussistano fondati motivi di urgenza, altrimenti devono essere rimandati alle convocazioni ordinarie di Riesame del sistema.

Nei casi ritenuti urgenti la riunione della Conferenza dei responsabili e la conseguente riunione della Giunta devono essere convocate in via straordinaria, con specifico ordine del giorno.

Azioni Correttive

Una azione correttiva può essere intrapresa a fronte di:

- reclami da parte dei Clienti/dipendenti,
- NC ripetitive,
- risultanze delle Verifiche Ispettive,
- risultati delle analisi di Customer Satisfaction,
- analisi dei dati ed informazioni riscontrate durante le attività di monitoraggio e misurazione,
- analisi di incidenti e situazioni di emergenza,
- adeguamento a nuove disposizioni normative
- riesame del S.G.A.

Azioni Preventive

Le Azioni Preventive hanno lo scopo di rimuovere le potenziali cause di Non Conformità; esse possono essere individuate in seguito a:

- osservazioni rilevate durante le Verifiche Ispettive,
- analisi degli interventi di manutenzione,
- analisi degli incidenti e situazioni di emergenza,

	COMUNE DI BIBBONA	CODICE	PG.05.03
		REVISIONE N°	1
		DEL	01.06.2006
		PAGINA	4 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

- analisi dei reclami dei Clienti/dipendenti,
- analisi delle cause delle NC,
- attuazione di interventi in previsione di nuove disposizioni normative
- analisi dei dati ed informazioni riscontrate durante le attività di monitoraggio e misurazione,
- analisi dei risultati delle indagini di Customer Satisfaction,
- valutazione dei fornitori e monitoraggio delle prestazioni,
- Riesame del S.G.I..

5.1 Richiesta di azione correttiva e /o preventiva

Per la definizione delle AC e delle AP deve essere utilizzato l'apposito Mod.05.03.01 "Richiesta di azione correttiva o preventiva" indicando nella parte superiore:

- il numero della richiesta in formato xx/AC (per le azioni correttive) o yy/AP (per le Azioni preventive) dove xx e yy sono numeri progressivi
- la data corrispondente
- l'origine della richiesta
- una descrizione sintetica, ma completa, delle non conformità cui si ritiene necessario porre limite (*effettive*) per le AC

oppure

- una descrizione sintetica, ma completa, delle non conformità potenziali che si intende prevenire per le AP

Fatto ciò, i partecipanti alla riunione della Conferenza dei responsabili esaminano la documentazione e propongono le AC o le AP più opportune che devono essere registrate (dal RSGA) compilando la sezione "Azioni proposte" del Mod. 05.03.01, indicando i tempi previsti e le risorse ritenute necessarie per l'attuazione. I Mod. 05.03.01 così compilati sono allegati alla relazione annuale del sistema perchè siano sottoposti alla approvazione della Giunta in sede di riesame

La Giunta può apportare modifiche alle azioni proposte, alle risorse ed ai tempi per l'attuazione e specificherà una data prevista per la verifica; tali disposizioni saranno formalizzate nel verbale della riunione di riesame e recepite da RSGA che provvederà a modificare come richiesto le informazioni riportate sui Mod. 05.03.01 corrispondenti e li trasmetterà in copia al Responsabile dell'Area competente per l'attuazione

Naturalmente, qualora le azioni possibili/necessarie siano molteplici, ciascuna con una propria tempistica e necessità di risorse, è compito di DIR stabilire le priorità di intervento. Vengono tuttavia impostate anche le AC/AP con minore priorità, lasciando temporaneamente in sospeso il corrispondente Mod.05.03.01, ma conservandone la traccia di compilazione come promemoria per le

	COMUNE DI BIBBONA	CODICE	PG.05.03
		REVISIONE N°	1
		DEL	01.06.2006
		PAGINA	5 di 5

PROCEDURA GESTIONALE

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

riunioni di riesame che seguiranno.

Tutte le azioni correttive e preventive approvate dalla Giunta sono registrate a cura di RSGA nel Mod. 05.03.02 Registro di richiesta di azioni correttive/preventive.

5.2 Verifica dell'efficacia.

RSGA per la data di verifica prestabilita, organizza l'ispezione straordinaria e in funzione degli esiti della verifica, il RSGA provvede a compilare la parte inferiore del MOd. 05.03.01.

Se le azioni sono state messe in pratica completamente, secondo i tempi e modi prestabiliti (esito positivo), il RSGA registra:

- la data di esecuzione e il numero del rapporto della verifica prestabilita
- l'esito della verifica

e procede all'archiviazione del modulo ponendo la data e la propria firma.

Negli altri casi (esito parziale o negativo) viene concordata un'ispezione supplementare ed il RSGA registra:

- la data di esecuzione e il numero del rapporto della verifica prestabilita
- l'esito della verifica (parziale o negativo)
- una data stabilita per l'ispezione supplementare

Fatto ciò il RSGA firma il modulo anzidetto e lo archivia temporaneamente tra le richieste in sospenso di attuazione. La data di archiviazione deve essere indicata solamente al riscontro positivo delle verifiche che seguiranno.

I dati e le attività coinvolte nella messa in atto di AC/AP dovranno essere successivamente monitorati per un certo periodo di tempo (in base alle stesse fonti e canali di informazione), allo scopo di verificare la reale portata ed efficacia delle azioni introdotte e poter quindi stabilire oggettivamente se il piano di miglioramento ha prodotto gli effetti desiderati, oppure se saranno necessarie ulteriori misure di perfezionamento.