
	PROCEDURA SGO PRO-AZP	
	Procedura per la Gestione delle Azioni Preventive	Rev. 02 Data 31.01.2011

INDICE GENERALE

1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. RIFERIMENTI	2
3.1 DOCUMENTI DEL SISTEMA QUALITÀ	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
3.2 MODULI.....	2
4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI	2
5. RESPONSABILITÀ'	2
6. MODALITÀ' OPERATIVE	3
6.1 GENERALITÀ	3
6.2 SVOLGIMENTO DELLE AZIONI PREVENTIVE	3
6.3 ANALISI DEI RAPPORTI DI AZIONI PREVENTIVE.....	4
6.4 NUMERAZIONE DELLE RICHIESTE DI AZIONI PREVENTIVE	4
7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI	4

Revisioni	Data	Descrizione della Revisione
00	31-08-2008	Emissione documento
01	31-03-2009	Revisione generale del documento: adeguamento alla Norma UN EN ISO 9001:2008; ridefinizione della numerazione con l'aggiunta di paragrafi in adeguamento alla Norma; modifiche in tutti i capitoli sulla base delle osservazioni dell'Ente di Certificazione.
02	31-01-2011	Revisione del documento: cambio Presidente

Redatto da: ANGELA ORLANDO
(Referente Qualità)

Verificato e Approvato da: CORNELIA ROSIELLO
(Presidente)

Il contenuto del presente documento costituisce materiale riservato e soggetto a copyright da parte della COOPERATIVA ARCOBALENO - Soc. Coop. Soc. a r.l.. Ogni violazione sarà perseguita ai sensi di legge.

1. SCOPO

Definire le modalità per la gestione delle Azioni Preventive delle potenziali cause delle Non Conformità per reclami legati all'erogazione del servizio in particolare e al sistema in generale.

Intraprendere Azioni Preventive di livello appropriato e di entità adeguata ai rischi relativi per eliminare cause di Non Conformità potenziali sul servizio o sistema.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura si applica alla gestione delle Azioni Preventive per rimuovere cause potenziali di Non Conformità relative a:

- ✓ nuovi progetti e servizi
- ✓ materiali, impianti e servizi esistenti
- ✓ attività eseguite

3. RIFERIMENTI

3.1 Documenti di riferimento

- ✓ Carta dei Servizi

3.2 Procedure correlate

- ✓ PRO-AUD Procedura per la gestione degli Audit del Sistema Qualità
- ✓ PRO-NCC Procedura per la Gestione delle Non Conformità, delle Azioni Correttive e dei Reclami
- ✓ PRO-REQ Procedura per la Gestione delle RegISTRAZIONI della Qualità

3.3 Moduli emessi

- ✓ Mod.RAP Rapporto di Azione Preventiva

4. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

NC Non Conforme o Non Conformità

AP Azioni Preventive: 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.

5. RESPONSABILITÀ'

La responsabilità della corretta applicazione della presente procedura è del Referente Qualità della Cooperativa Arcobaleno.

6. MODALITA' OPERATIVE

6.1 Generalità

Lo scopo di una Azione Preventiva è quello di rimuovere le cause di potenziali problemi e condizioni pregiudizievoli per la qualità, al fine di precluderne il verificarsi, permettendo il continuo miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità nel soddisfare i requisiti stabiliti. E' necessario intraprendere una Azione Preventiva anche quando si individua che un determinato tipo di problema risulti non occasionale, commisurato ai rischi esistenti ma sia indice di una tendenza negativa nel sistema, nei processi e nei servizi.

Le informazioni ed i dati necessari all'analisi delle cause delle potenziali Non Conformità e all'adozione delle opportune Azioni Preventive provengono dai processi e dalle attività di lavoro che hanno influenza sulla qualità dei servizi, dall'analisi dei Rapporti di Audit Interno, dai Rapporti di Non Conformità, dalle Registrazioni della Qualità e dalle anomalie del servizio. Un'Azione Preventiva porta infatti ad analizzare sia i processi, sia le modalità (Procedure, ecc.).

Le AP intraprese sono rapportate all'importanza dei problemi e commisurate ai rischi relativi. I risultati delle AP vengono presentati alla Direzione e costituiscono elementi di valutazione durante il riesame della Direzione.

6.2 Svolgimento delle Azioni Preventive

Il Referente Qualità effettua l'analisi dei documenti citati almeno una volta ogni sei mesi ed individua e presenta alla direzione della Cooperativa le opportune Azioni Preventive da attuare. Una AP può essere inoltre richiesta, attuata e presentata alla Direzione ogni qualvolta il Referente Qualità ne individui la necessità, indipendentemente dall'analisi periodica dei documenti.

Per dar corso ad una AP, il Referente Qualità prepara un "Rapporto di Azione Preventiva" (Mod.RAP) compilando la "Parte I - ANALISI", riportando i seguenti dati:

- ✓ numero di RAP;
- ✓ data;
- ✓ settore interessato all'Azione Preventiva;
- ✓ persone da contattare;
- ✓ documenti di riferimento (eventuali);
- ✓ descrizione della tendenza negativa individuata.

Il rapporto così compilato viene consegnato al Responsabile di Funzione o al Coordinatore di Settore interessato con il quale vengono esaminate le tendenze riscontrate, le cause e le opportune azioni da intraprendere al fine di prevenire il verificarsi di Non Conformità effettive o potenziali.

Per la "Parte II - PROPOSTA" i passi da attuare per individuare le cause sono i seguenti:

- ✓ ricerca delle possibili cause: approfondimento della conoscenza della natura e del processo che deve essere migliorato con la raccolta, la convalida e l'analisi dei dati. Occorre che la raccolta dei dati venga

effettuata secondo un piano preparato accuratamente e possa concorrere alla ricerca delle possibili cause. Tale ricerca deve essere effettuata con la massima obiettività e senza preconcetti riguardo le possibili cause e le AP;

- ✓ definizione delle relazioni causa-effetto: analisi e valutazione dei dati per approfondire la conoscenza della natura del processo e per stabilire possibili relazioni causa-effetto;
- ✓ attuazione di Azioni Preventive: sviluppo di più proposte alternative di AP atte ad eliminare le cause. Valutazione dei vantaggi e degli svantaggi di ogni proposta. Adozione delle AP idonee commisurate ai rischi esistenti e attuazione delle AP.

Trascorso il tempo necessario per il completamento dell'Azione Preventiva, il Referente Qualità effettua una verifica per accertare che l'AP sia stata messa in atto come concordato, e si accerta che vi sia stata una :

- ✓ conferma dei miglioramenti: raccolta e analisi di dati per confermare che è stato raggiunto un miglioramento e che l'AP risulta efficace. Tali dati dovrebbero essere raccolti con la stessa metodologia seguita per la ricerca e la definizione della relazione causa-effetto. Se i risultati non sono quelli attesi, sarà necessario ridefinire il progetto o le attività di miglioramento, ritornando alla fase iniziale.

Verificata l'efficacia, il Referente Qualità appone la propria firma e la data per documentare la chiusura dell'AP ("Parte III - CHIUSURA").

6.3 Analisi dei Rapporti di Azioni Preventive

I RAP vengono sottoposti all'attenzione della direzione della Cooperativa ed analizzati durante i periodici riesami da parte della stessa.

6.4 Numerazione delle Richieste di Azioni Preventive

Il Rapporto di Azione Preventiva viene identificato con un numero progressivo:

RAP/nnaa

dove "aa" indica l'anno in corso ed "nn" è il numero progressivo del RAP nell'anno.

7. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE DEI DOCUMENTI

I Rapporti di Azione Preventiva costituiscono i documenti di registrazione della qualità originati in questa procedura. Tali documenti sono archiviati a cura del Referente Qualità e vengono conservati come definito nella Procedura PRO-REQ.

Esiste un registro, gestito dal Referente Qualità, da cui risultano il numero di RAP, la data di apertura, l'Area o il Settore interessato, la data prevista di conclusione delle attività e la data effettiva di chiusura.