



**PROCEDURA  
PSQ17  
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

**Rev. 3**  
Data 09/08/2017  
Pagina 1 di 5



COPIA CONTROLLATA

N° .....

ASSEGNATARIO

.....

FUNZIONE

.....

Rev. 3	09/08/2017	Descrizione della modifica	L.M. RAQ	L.M. RAQ	M.D.C. DIR
N° Rev.	Data	Adeguamento alla UNI EN ISO 9001:2015	Redatto	Verificato	Approvato

***Riferimento al Manuale della Qualità di FIL S.r.l. secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015***



**PROCEDURA  
PSQ17  
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

**Rev. 3**  
Data 09/08/2017  
Pagina 2 di 5

## **INDICE DELLA PROCEDURA**

- 1. SCOPO**
- 2. RESPONSABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. TERMINI E DEFINIZIONI**
- 5. MODALITÀ OPERATIVE**
  - 5.1. PROCEDURA PER AZIONE CORRETTIVA**
  - 5.2. PROCEDURA PER RICHIESTA DI AZIONE CORRETTIVA A FORNITORE**
  - 5.3. PROCEDURA PER AZIONE PREVENTIVA**
- 6. ELENCO ALLEGATI**

	<b>PROCEDURA PSQ17</b>  <b>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Rev. 3</b>  Data 09/08/2017
		Pagina 3 di 5

## 1. SCOPO

Con questa procedura si definiscono le modalità operative, le responsabilità e le registrazioni inerenti la gestione delle Azioni Correttive e Preventive attuate per l'eliminazione delle cause effettive e potenziali che possono generare Non Conformità.

## 2. RESPONSABILITÀ

**Direzione, RAQ, Responsabile Funzione** ognuno per le parti di propria competenza indicate nella presente procedura e in tutti i documenti ad essa collegati.

## 3. RIFERIMENTI

- UNI EN ISO 9001:2015 Cap. 10 - Miglioramento

## 4. TERMINI E DEFINIZIONI

Si adottano le seguenti abbreviazioni:

N.C = Non Conformità

A.C.= Azione Correttiva

A.P.= Azione Preventiva

Per Azione Correttiva si intende un'azione intrapresa per eliminare le cause di NC esistenti, difetti o altre situazioni non desiderate, al fine di prevenirne il ripetersi.

L'Azione Preventiva analogamente mira a prevenire l'insorgere di NC, difetti o situazioni non desiderate, eliminando le loro cause potenziali.

## 5. MODALITÀ OPERATIVE

### 5.1 PROCEDURA PER RICHIESTA DI AZIONE CORRETTIVA

Le Azioni Correttive relative a N.C. sul SGQ, emerse da VI o da segnalazioni da parte di enti esterni sono coordinate dal RAQ mentre le Azioni Correttive relative a reclami di clienti e alla compilazione dai Rapporti di N.C. – Azione correttiva o preventiva sono coordinate dal Responsabile di funzione interessato.

Il Responsabile che ravvisa la necessità di una A.C., dopo aver riempito la prima parte del modulo di Rapporto di N.C. – Azione correttiva o preventiva convoca il Responsabile interessato alla causa della anomalia, insieme analizzano la causa di NC e stabiliscono se può essere definita:

- Causa **occasionale** (esempio mal funzionamenti occasionali, errori accidentali ascrivibili ai fornitori)
- Causa **non occasionale** (esempio problemi di pianificazione del processo, problemi di addestramento del personale, condizioni di lavoro inadeguate)

Se la causa è **occasionale** il Responsabile se lo ritiene necessario provvede alla compilazione ed archiviazione del modulo di Rapporto di N.C. – Azione correttiva o preventiva .

	<b>PROCEDURA PSQ17</b>  <b>AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Rev. 3</b>  Data 09/08/2017
		Pagina 4 di 5

Se la causa è **non occasionale** viene analizzato il problema fino all'individuazione della causa originaria e alla sua rimozione. Il Responsabile verifica l'efficacia della A.C intrapresa riportandone l'esito della verifica sul modulo di Rapporto di N.C. – Azione correttiva o preventiva.

## **5.2 PROCEDURA PER RICHIESTA DI AZIONE CORRETTIVA A FORNITORE**

Per A.C. dovuta a causa occasionale il Responsabile effettua comunicazione al fornitore.

Per A.C. dovuta a causa non occasionale il Responsabile compila il modulo di Rapporto di N.C. – Azione correttiva o preventiva a fornitore e lo invia al fornitore.

Se FIL dispone di fornitori alternativi, sospende il rapporto con il fornitore in questione fino a nuova comunicazione del Responsabile interessato. Nell'impossibilità di reperire fornitori alternativi il Responsabile intensifica i controlli sul fornitore in questione.

Il RAQ o il Resp. di Funzione riceve dal fornitore le specifiche di risoluzione della NC; provvede ad autorizzare la fornitura conseguentemente ai tempi di risoluzione della NC prospettati; verifica alla successiva fornitura la corretta risoluzione della NC stessa.

Se l'esito è negativo o non ottiene risposta dal fornitore, in accordo con il Personale autorizzato agli acquisti, decide di trovare un fornitore alternativo o in ogni caso i provvedimenti da intraprendere nei confronti del fornitore.

## **5.3 PROCEDURA PER AZIONE PREVENTIVA**

Le Azioni Preventive relative a potenziali N.C. inerenti il SGQ, emerse da verifiche ispettive o da nuove conoscenze sui metodi di lavoro sono coordinate dal RAQ, mentre le Azioni Preventive relative a concessioni del cliente e all'analisi dei rapporti di N.C. sono coordinate dal Responsabile di Funzione interessato.

Colui che rileva la necessità di una A.P, dopo aver riempito la seconda parte del Modulo di Rapporto di N.C. – Azione correttiva o preventiva si confronta con i Responsabili delle Funzioni interessati alla AP per definire i provvedimenti necessari alla implementazione della AP.

Il Responsabile sottopone le decisioni prese alla Direzione per approvazione. La Direzione esamina la documentazione e comunica al Responsabile della AP l'esito dell'esame. Se non viene data l'autorizzazione ad intraprendere i provvedimenti il Responsabile archivia il Modulo di Rapporto di N.C. – Azione correttiva o preventiva con "Esito Negativo da Direzione". Se viene dato luogo a procedere il Responsabile richiede l'esecuzione dei provvedimenti alle funzioni interessate e provvede a definire la tempistica di intervento. Successivamente Verifica e registra l'efficacia della A.P intrapresa.

Le modalità di archiviazione e rintracciabilità della documentazione relativa alle Azioni Correttive e Preventive avvengono a cura del RAQ secondo quanto indicato nel paragrafo 4.2.4 "Documenti di registrazione della Qualità".

	<b>PROCEDURA PSQ17 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</b>	<b>Rev. 3</b> Data 09/08/2017
		Pagina 5 di 5

## **6. ELENCO ALLEGATI**

DR06 - Piano di miglioramento

DR50 - Piano monitoraggio e misurazione dei processi

DR51 - Rapporto di non conformità – Azione correttiva o preventiva