

Logo sin
<< Logo aziendale >>

- Sistema di gestione**
- Modello di organizzazione*
- Codice etico*
- Analisi dei rischi*
- Procedure**
- Modulistica**

Gestione delle azioni correttive e preventive

PR-GS-05

Organizzazione

S.I.N.- Società Italiana di Nefrologia

Viale dell' Università 11 - 00185 Roma (RM)

Tel./Fax 064465270

Web : www.sinitaly.org

E-Mail : nefrologia@sinitaly.org

Procedura Gestionale di Sistema

Master	<input type="checkbox"/>
Copia controllata	<input type="checkbox"/>
Copia non controllata	<input checked="" type="checkbox"/>
Numero della copia	<input type="checkbox"/>

Emissione OdC	Data	<input type="text"/>	Firma	<input type="text"/>
Approvazione C.D.	Data	<input type="text"/>	Firma	<input type="text"/>
Approvazione	Data	<input type="text"/>	Firma	<input type="text"/>

Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
00		Prima emissione	

Indice generale della sezione

Procedura di Gestione – PR-GS-05 – “Gestione delle azioni correttive e preventive”

1	Scopo e campo di applicazione
2	Abbreviazioni
3	Responsabilità
4	Modalità operative
4.1	Azioni correttive
4.2	Azioni preventive
5	Gestione delle registrazioni
6	Documenti, modelli e files correlati

1 Scopo e campo di applicazione

Lo scopo della presente procedura è quello di definire per la gestione delle azioni correttive e preventive le effettive o potenziali cause delle non conformità rilevate sui servizi forniti o sul sistema stesso

Altro scopo è quello di intraprendere azioni correttive e preventive di livello appropriato e di entità adeguata ai rischi relativi per eliminare cause di non conformità esistenti o potenziali.

La procedura in questione si applica a:

Gestione delle azioni correttive conseguenti a

- **Reclami dei clienti**
- **Non conformità rilevate sui, processi o sul SG nell’ambito delle:**
 - Verifiche ispettive interne
 - Verifiche ispettive di Enti di controllo esterni
 - Verifiche esterne per la qualifica o la riqualifica dei fornitori

Gestione delle azioni preventive per rimuovere le potenziali cause di NC relative a

- **Servizi forniti ai soci**
- **Servizi forniti ad altri stakeholders (pubblici, privati, sociali)**
- **Attività svolte a qualsiasi titolo**

<input checked="" type="checkbox"/>	Sistema di gestione
<input type="checkbox"/>	Modello di organizzazione
<input type="checkbox"/>	Codice etico
<input type="checkbox"/>	Analisi dei rischi
<input checked="" type="checkbox"/>	Procedure
<input type="checkbox"/>	Modulistica

2 Abbreviazioni

Abbreviazioni

NC	Non conformità
NCP	Non conformità potenziale
AC	Azione Correttiva: azione intrapresa per eliminare le cause di NC, di difetti esistenti o di altre situazioni indesiderabili per evitare il loro ripetersi
AP	Azione Preventiva: azione intrapresa per eliminare le cause di potenziali NC, di difetti o di altre situazioni indesiderabili per prevenire il loro verificarsi
C.D.	Consiglio Direttivo
OdC	Organo di Controllo
RdF	Responsabile di Funzione
SG	Sistema di gestione

3 Responsabilità

La gestione delle **AC/AP** conseguenti ai reclami è svolta da **RdF** mentre **OdC** ne verifica l'efficacia

La gestione delle **AC** delle cause di **NC** riscontrate sulle attività e sull'applicazione della documentazione del **SG** è svolta sotto la responsabilità di **RdF** mentre **OdC** ne verifica l'attuazione e l'efficacia.

La gestione delle **AC** delle cause di **NC** riscontrate sulle attività e sulla documentazione del **SG** del fornitore è svolta sotto la responsabilità di **RdF** mentre **OdC** ne verifica l'efficacia

4 Modalità operative

La ricerca delle cause effettive e potenziali delle **NC**, la definizione delle **AC** e delle **AP** nonché l'esecuzione di verifiche per assicurare la messa in atto e l'efficacia delle stesse, sono svolte da **RdF** con la collaborazione di **OdC**

Le **AP** per rimuovere eventuali cause potenziali di **NC** relativamente ai nuovi progetti e prodotti o servizi, sono svolte sotto la responsabilità di **RdF**

4.1 Azioni correttive

Il documento di registrazione delle cause all'origine delle **NC**, è il Modulo **MOD-04-01** – “Rapporto di NC e piano AC/AP” che riporta le azioni correttive definite da **RdF**

Sul modulo, redatto da **RdF**, viene indicata, dopo le informazioni generali relative alla **NC**, la necessità o meno di effettuare un piano delle indagini ed il responsabile delle indagini

Il piano delle indagini si fa solo per i casi complessi e/o che possono avere influenza sulla qualità del servizio percepito dagli stakeholders

Le indagini si svolgono con osservazioni dirette e con raccolta d'informazioni da parte del personale incaricato delle indagini stesse, utilizzando la documentazione di riferimento

Le indagini a secondo delle **NC** effettive, si possono svolgere:

- **Presso il fornitore**
- **Presso la sede in cui i servizi sono svolti**
- **Presso la sede dell'Ente che ha segnalato la NC**
- **Presso l'ufficio amministrativo**

Il responsabile delle indagini alla fine riporta sul Modulo **MOD-05-01** – “Piano delle indagini” i risultati acquisiti

In base ai risultati delle indagini, il **RdF** definisce le azioni correttive e compila la seconda parte del Modulo **MOD-04-01** – “Rapporto di NC e piano AC/AP”. In assenza di un piano delle indagini, **RdF** procede direttamente alla stesura delle azioni correttive

4.2 Azioni preventive

L'individuazione dei passi necessari per la definizione di **AP** avviene mediante il Modulo **MOD-04-01** – “Rapporto di NC e piano AC/AP”

In questo caso sul modulo è riportata una non conformità, il riferimento ed il metodo per il suo trattamento, il responsabile del piano delle indagini per i rilevamenti, le analisi ed il **RdF**

I rilevamenti e le analisi utilizzano, a seconda dei casi, fonti idonee di informazioni quali:

- **Confronti con progetti o servizi simili già conosciuti ed utilizzati**
- **Verifiche sul materiale, prodotto, servizio o loro parti ed attività inerenti, secondo un piano specifico di controllo redatto dal RdF**
- **Utilizzo dei dati elaborati con tecniche statistiche quali:**
 - Richieste degli stakeholders
 - Rapporti di verifica ispettiva interna o esterna

In base ai rilevamenti ed alle analisi, **RdF** compila il Modulo **MOD-04-01** – “Rapporto di NC e piano AC/AP” che riporta la **NC** indicando le **AP** da avviare relativamente al campo di applicazione (attività, prodotto, etc.), la funzione responsabile dell'attuazione dell'**AP** ed il tempo previsto per l'attuazione

Le **AP** sono focalizzate a tutte le possibili azioni utili a prevenire i rischi per l'incolumità delle persone: queste attività sono organizzate e dirette dal **RdF**

Il piano delle azioni correttive e preventive, presente sul Modulo **MOD-04-01** – “Rapporto di NC e piano AC/AP”, ed altra documentazione attinente le azioni intraprese, viene sottoposta al riesame del C.D.

5 Gestione delle registrazioni

I moduli **MOD-04-01** – “Rapporto di NC e piano delle AC e AP” ed il **MOD-05-01** - “Piano delle indagini” sono raccolti da **RdF** e vengono catalogati ed archiviati in contenitori presso la funzione stessa

I contenitori sono identificati esternamente con la scritta **AP**

Copia dei moduli contenenti le **AC** devono essere archiviati anche presso **OdC** che detiene anche un elenco generale delle **AC**

6 Documenti, modelli e files correlati

Codice identificativo	Sezione	Link	Descrizione
MOD-05-01	Modelli	▶	Piano delle indagini
MOD-05-02	Modelli	▶	Elenco delle azioni correttive e preventive
MOD-04-01	Modelli	▶	Rapporto di NC e piano delle AC e AP