

<Logo Aziendale>	Gestione azioni correttive e preventive		Data
	PROCEDURA GESTIONALE	Pro Ges_4.5.2	Pagina 1 di 4

## INDICE

1	SCOPO.....	2
2	CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3	RIFERIMENTI NORMATIVI .....	2
4	FIGURE E RESPONSABILITA' .....	2
5	DEFINIZIONI .....	2
6	MODALITÀ OPERATIVE.....	3
6.1	AZIONI CORRETTIVE.....	3
6.2	AZIONI PREVENIVE.....	4
6.3	VERIFICA ED ATTUAZIONE DELLE AC E AP .....	4
7	REGISTRAZIONI.....	4

DISTRIBUZIONE				
Figure aziendali coinvolte				
RSGSL	RSPP	MC	DL	PREPOSTO

STATO DELLE REVISIONI					
Rev. N.ro	Data	Descrizione	PREPARATA DA	EMISSA DA	APPROVATA DA

<Logo Aziendale>	Gestione azioni correttive e preventive		Data
	PROCEDURA GESTIONALE	Pro Ges_4.5.2	Pagina 2 di 4

## 1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire i criteri e le modalità per individuare le misure necessarie a garantire che le condizioni negative/anomalie/ problemi che danno luogo a non conformità siano identificate, documentate e rimosse attuando le necessarie azioni correttive. Inoltre devono essere descritte e documentate anche le modalità seguite per analizzare situazioni potenzialmente rischiose per prevenirne gli effetti attraverso l'adozione di opportune azioni preventive.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica ad ogni processo aziendale per identificare e gestire tutte le azioni correttive e preventive pianificate a seguito di non conformità rilevate, in particolare a fronte dell'analisi dei dati relativi a reclami di clienti, agli indicatori di prestazione, ai risultati delle indagini sulla soddisfazione dei clienti e ai risultati delle Verifiche Ispettive Interne.

## 3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Norme o Leggi	Riferimenti applicati
BS OHSAS 18001:2007	4.5.2 Valutazione della conformità

## 4 FIGURE E RESPONSABILITÀ

Figura	Descrizione
RSGSL	Responsabile Sistema Gestione Sicurezza dei Lavoratori
DL	Datore di lavoro
RSPP	Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione
SPP	Servizio di Prevenzione e Protezione
Pre	Preposto

## 5 DEFINIZIONI

Termine	Definizione	Riferimento
NC	Non Conforme o Non Conformità, mancato soddisfacimento di un requisito	BS OHSAS 18001:2007
NCP	Non Conformità potenziale	BS OHSAS 18001:2007
AC	Azioni correttive: Azioni intraprese per eliminare le cause di NC, di difetti esistenti o di altre situazioni indesiderabili per evitare il loro ripetersi	BS OHSAS 18001:2007
AP	Azioni preventive: Azioni intraprese per eliminare le cause potenziali di NC, di difetti o di altre situazioni indesiderabili per prevenire il loro verificarsi	BS OHSAS 18001:2007

<Logo Aziendale>	Gestione azioni correttive e preventive		Data
	PROCEDURA GESTIONALE	Pro Ges_4.5.2	Pagina 3 di 4

## 6 MODALITÀ OPERATIVE

In base all'analisi dei rapporti di audit interni, il RSGSL in concomitanza con le altre figure aziendali e insieme ai responsabili di settore individua le cause delle non conformità e adotta le azioni correttive da intraprendere.

Per ogni azione individuata saranno concordate le modalità di attuazione e i relativi tempi.

I dati relativi alle non conformità sono periodicamente analizzati per individuare le non conformità ripetitive, le situazioni negative e le aree di miglioramento.

I risultati dell'analisi delle non conformità sono raccolti in una relazione trimestrale, che viene presentata alla direzione generale nel corso di apposite riunioni periodiche, in cui sono coinvolte tutte le funzioni interessate. Nel caso di situazioni particolarmente gravi il Responsabile SGSL può indire riunioni straordinarie.

Oltre alle azioni da intraprendere vengono nominati i responsabili della loro attuazione e fissati i relativi tempi.

Per ciascuna azione correttiva o preventiva avviata, il Responsabile compila appositi modelli e li sottopone ai responsabili dell'attuazione delle misure stesse.

Possono essere identificate in generale come Non Conformità:

- le inosservanze rispetto alla Politica ed al Programma di gestione della sicurezza e salute;
- il mancato raggiungimento di altri requisiti inerenti il funzionamento del Sistema di Gestione della sicurezza e salute;
- l'accadimento di un infortunio (che rappresenta l'evento visibile causato da una non conformità);
- istruzioni non sufficientemente dettagliate che portano ad errori ripetuti da parte del personale;
- carenza di addestramento specialistico per il personale;
- aggiornamenti della documentazione non comunicati a tutti gli interessati;
- carenze del piano di audit interno.

### 6.1 Azioni Correttive

Le azioni correttive vengono applicate dopo la verifica e l'analisi delle cause di Non Conformità, dopo l'accertamento delle oggettive responsabilità, e dopo l'avvio di un'apposita indagine interna che consenta di evidenziare le condizioni che hanno determinato un infortunio o un incidente.

Deve essere redatto un documento di registrazione delle cause all'origine delle NC che riporta anche le Azioni Correttive definite e programmate.

Nel documento sono indicati:

- le Azioni Correttive relativamente al campo d'applicazione (area, attività, prodotto, materiale, specifiche di controllo, modalità di controllo, istruzioni, addestramento, ecc.);
- il responsabile dell'attuazione;
- il tempo previsto.

Ovviamente prima di redigere tale documento i responsabili provvedono, attraverso opportuni strumenti di lavoro di gruppo (circoli, riunioni, ecc.) alla decisione sulle azioni correttive da intraprendere e designando in maniera opportuna il/i responsabili dell'esecuzione delle attività decise. La decisione deve essere successivamente sottoposta ad approvazione della direzione generale.

<Logo Aziendale>	Gestione azioni correttive e preventive		Data
	PROCEDURA GESTIONALE	Pro Ges_4.5.2	Pagina 4 di 4

## 6.2 Azioni Preventive

Analogamente per la gestione delle azioni preventive, sarà redatto un documento di registrazione riportate l'individuazione delle NCP e le relative AP da avviare indicando il campo di applicazione (attività, prodotto, ecc.), la funzione responsabile dell'attuazione dell'AP, il tempo previsto per l'attuazione.

Le AP sono applicabili a tutte le possibili azioni utili a prevenire rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

## 6.3 Verifica ed attuazione delle AC e AP

Il Dirigente o suo delegato verifica l'efficacia dell'Azione Correttiva/preventive valutando i seguenti aspetti:

- se l'AC/AP definita è stata realizzata come previsto;
- se l'AC/AP ha inciso sulla causa individuata;
- se l'AC/AP ha conseguito l'obiettivo pianificato;
- se i risultati conseguiti consentono di evitare il ripetersi delle NC/NCP o anomalie riscontrate.

L'esito delle verifiche viene registrato in un apposito modello.

In caso di esito positivo:

- la soluzione trovata viene standardizzata;

In caso di esito negativo:

- in funzione dell'aspetto risultato conseguito dalle valutazioni, il Dirigente decide se pianificare una nuova AC/AP o migliorarne l'attuazione o, infine, rinunciare a nuove iniziative.

## 7 REGISTRAZIONI

Mod-Ges-4.5.2-1 Rapporto azione correttiva

Mod-Ges 4.5.2-2 Registro Azioni Correttive

Mod-Ges-4.5.2-3 Rapporto azione preventiva

Mod-Ges-4.5.2-4 Registro Azioni Preventive

<Logo Aziendale>	<b>Rapporto Azione Correttiva</b>		Data
	MODELLO GESTIONALE	Mod-Ges-4.5.2-	Pagina 1 di 2

RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA n.ro _____			
Azienda: Unità Produttiva: Area/reparto:			
Documento di riferimento	Rapporto di NON Conformità n.ro _____		
DESCRIZIONE INTERVENTO			
Data prevista chiusura AC:	Firma RSGSL _____		
ULTERIORE ANALISI PER LA CORRETTA ATTUAZIONE E STATO DI AVANZAMENTO			
Complemento di analisi del _____ Descrizione:			
Data prevista AC:	Firma RSGSL _____		
PIANIFICAZIONE DELLE MODALITÀ OPERATIVE			
Provvedimenti adottati	Funzioni e responsabilità	Da effettuare entro	Esito conforme
Firma responsabili intervento _____		Data:	

Note			
CHIUSURA AZIONE CORRETTIVA			
VERIFICA ATTUAZIONE		VERIFICA EFFICACIA	
Data:	Firma RSGSL:	Data prevista:	Firma RSGSL:

**ESEMPIO DI STAMPA**

<Logo Aziendale>	<b>REGISTRO AZIONI CORRETTIVE</b>		Data
	MODELLO GESTIONALE	Mod-Ges4.5.2-2	Pagina 1 di 1

Data	Causa avvio azione correttiva	Descrizione azione correttiva	Attività da realizzare	Responsabile Attuazione	Entro il	Effettuata il	Verifica efficacia entro il	Esito	Chiusura	Costo (euro)

ESEMPIO DI STAMPA