



Organizzazione

AGRICOLA PARAElios S.P.A.

LOC VALLECOLICCHIA SNC

POGGIO CATINO - RIETI

Tel. 3462595520

Web : www.

E-Mail : agricolaparaelios@gmail.com

Procedura Gestionale di Sistema 231

ai sensi del D.Lgs.n.231 del 8 giugno 2001 e s.m.i.

Master

✓

Copia controllata

✓

Copia non controllata

×

Numero della copia

02

Emissione DG

Data

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
00	04/01/2022	Prima emissione	KSERVICE SRL
00		Modifiche alla sezione	
00		Modifiche alla sezione	
00		Versione	



Gestione delle azioni correttive e preventive

PR-GS-05

Indice generale della sezione

Procedura di Gestione del Sistema 231 – 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



Gestione delle azioni correttive e preventive

PR-GS-05

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 per reclami di prodotto, parti di prodotto, servizi o 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 sul prodotto, servizio o sistema

La procedura in questione si applica a:

Gestione delle azioni correttive conseguenti a

- **Reclami dei clienti**
- **Non conformità rilevate su materiali, impianti, processi e SG nell'ambito delle:**
 - Verifiche ispettive interne
 - Verifiche ispettive dell'Organismo di Certificazione
 - Verifiche esterne per la qualifica o la riqualifica dei fornitori

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

- **Nuovi progetti e prodotti**
- **Materiali, impianti e servizi esistenti**
- **Attività eseguite**



Gestione delle azioni correttive e preventive

PR-GS-05

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
DG	Direzione Generale
RT	Responsabile Tecnico
RSG	Responsabile del Sistema di Gestione 231
RdF	Responsabile di Funzione
SG	Sistema di gestione 231

3 Responsabilità

La gestione delle **AC/AP** conseguenti ai reclami dei clienti è svolta dai **RdF** mentre **RSG** ne verifica l'efficacia

La gestione delle **AC** delle cause di **NC** riscontrate sulle attività tecniche e gestionali sia di impianti che del servizio e sull'applicazione della documentazione del **SG** è svolta sotto la responsabilità di **RdF** mentre **RSG** 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 **RSG** ne verifica l'efficacia



Gestione delle azioni correttive e preventive

PR-GS-05

4 Modalità operative

La ricerca delle cause effettive e potenziali delle **NC** relative al prodotto o al servizio esistente ed alle attività ad esso inerenti, 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 **RSG** e **DG**

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

4.1 Azioni correttive

Il documento di registrazione delle cause all'origine delle **NC**, relative al prodotto esistente ed alle attività inerenti, 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 **RT**, 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 dal cliente

Le indagini si svolgono con osservazioni dirette e con raccolta d'informazioni da parte del personale operante nelle aree/attività interessate all'indagine, utilizzando la documentazione di riferimento

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

- Presso il fornitore
- Presso il magazzino e/o sede per il controllo del prodotto/servizio in entrata
- Presso l'officina
- Presso l'ufficio clienti
- Presso il cliente (reclami)
- Presso l'ufficio tecnico
- Presso l'ufficio amministrativo
- Presso le unità preposte alla gestione degli impianti

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



Gestione delle azioni correttive e preventive

PR-GS-05

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, servizi o loro parti ed attività inerenti, secondo un piano specifico di controllo redatto dalla DG**
- **Utilizzo dei dati elaborati con tecniche statistiche quali:**
 - Richieste dei clienti
 - 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 da **RT**

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 della **DG**



Gestione delle azioni correttive e preventive

PR-GS-05

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 **RT** 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 il **RSG** 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