

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive	Documento: PRO-16Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 1 di 8

REGIONE TOSCANA – Giunta Regionale

Servizio Fitosanitario Regionale

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

DISTRIBUZIONE CONTROLLATA NON CONTROLLATA

COPIA N°

DESTINATARIO

00	15-12-2014	Prima emissione			
Rev.	Data	Descrizione	Redatto	Verificato	Approvato

	<p style="text-align: center;">REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale</p> <p style="text-align: center;">Procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive</p>	Documento: PRO-16Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 2 di 8

Indice

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
3. TERMINI, DEFINIZIONI, SIGLE E ABBREVIAZIONI	3
4. RESPONSABILITÀ.....	4
5. MODALITÀ OPERATIVE.....	5
5.1. Attivazione delle Azioni Correttive e/o Preventive.....	6
5.2. Analisi delle cause e proposte di risoluzione.....	7
5.3. Attuazione dell’Azione Correttiva e/o Preventiva.....	7
5.4. Verifica dell’Azione Correttiva o Preventiva	8
6. ELENCO ALLEGATI.....	8

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive	Documento: PRO-16Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 3 di 8

1. Scopo e campo di applicazione

Definire le modalità utilizzate per eliminare le cause delle non conformità (NC) effettive o potenziali nel Servizio Fitosanitario Regionale della Regione Toscana.

Garantire che, a fronte di un problema effettivo o potenziale, il Servizio Fitosanitario Regionale della Regione Toscana sia in grado di attuare le modalità più idonee di gestione per:

- analizzare il problema;
- determinare le cause e gli effetti;
- trovare e realizzare le soluzioni più idonee per eliminarli;
- verificare l'efficacia e la correttezza delle azioni intraprese.

2. Documenti di riferimento

La procedura si applica alle attività del Servizio Fitosanitario Regionale della Regione Toscana nei seguenti documenti:

- Manuale della Qualità del Servizio Fitosanitario Regionale della Regione Toscana;
- Procedure del Servizio Fitosanitario Regionale della Regione Toscana.

3. Termini, definizioni, sigle e abbreviazioni

Ai fini della presente procedura si applicano, le definizioni indicate:

Termine	Definizione
Azione correttiva	Identifica un'attività, composta da uno o più passi operativi, pianificata e controllata, volta a evitare il ripetersi di non conformità (di sistema, di processo o di prodotto) attraverso la rimozione di sue cause.
Azione preventiva	Identifica una attività, composta da uno o più passi operativi, pianificata e controllata, volta a prevenire l'insorgere di non conformità (di sistema, di processo o di prodotto) attraverso la rimozione di sue cause.
Non conformità maggiore	Si ha una non conformità critica nella documentazione e/o attuazione del SGQ quando si verifichi anche una sola delle seguenti situazioni:

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive	Documento: PRO-16Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 4 di 8

	- scostamento rilevante e ripetuto nell'attuazione del SGQ rispetto alla documentazione - carenza che inficia l'efficacia del SGQ ossia genera dubbi sul rispetto, da parte del prodotto/servizio fornito, dei requisiti previsti - più non conformità non critiche rilevate allo stesso requisito del SGQ - una non conformità minore che si protragga nel tempo.
Non conformità minore	Si ha una non conformità minore nella documentazione e/o attuazione del SGQ quando si verifici anche una sola delle seguenti condizioni: - una non conformità singola e isolata della documentazione del SGQ rispetto alla norma o della attuazione del SGQ rispetto alla documentazione - carenza che non inficia l'efficacia del SGQ ossia non genera dubbi sul rispetto, da parte del prodotto/servizio fornito, dei requisiti previsti.
Trattamento della NC	Azione da intraprendere nei riguardi di un'entità non conforme al fine di risolvere la non conformità. L'azione può essere costituita da una riclassificazione [del servizio], da uno "scarto", da una concessione, dalla modifica di un documento o di un requisito.

Di seguito sono riportate le sigle citate nella presente procedura

Sigla	Definizione
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
NC	Non Conformità
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
AI	Audit Interno

4. Responsabilità

Le responsabilità delle azioni descritte in questa procedura sono rispettivamente:

Il Dirigente Responsabile del Servizio:

- provvede all'analisi ed al riesame delle Non Conformità;
- valuta le Non Conformità al fine di emettere formale azione correttiva;

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive	Documento: PRO-16Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 5 di 8

- valuta le necessità di azioni preventive;
- individua, attua o delega per l'attuazione delle azioni (correttive e/o preventive) più indicate;
- provvede alla registrazione dei risultati.
- provvede al riesame delle azioni correttive e preventive in sede di Riesame della Direzione.

Il **Personale del Servizio Fitosanitario Regionale** che individua una Non Conformità:

- informa il Dirigente Responsabile del Servizio in merito a fattispecie a loro giudizio ritenute gravi o ripetitive;
- se delegato si occupa dell'attuazione dell'azione correttiva e/o preventiva.

5. Modalità operative

Le azioni correttive interne si riferiscono a Non Conformità rilevate su elementi del SGQ del Servizio Fitosanitario Regionale. L'AC interna è un'azione volta ad eliminare definitivamente la causa di una Non Conformità grave o ripetitiva; è documentata e la sua entità è appropriata all'importanza della Non Conformità rilevata.

Le Azioni Preventive interne sono azioni volte a prevenire il verificarsi di Non Conformità eliminandone le cause prima che le Non Conformità si verifichino. Le AP interne sono di importanza adeguata alle potenziali Non Conformità che le richiedono e utilizzano fonti informative dirette (es. osservazioni, vigilanza, verifiche) e indirette (es. valutazione complessive sull'attività del Servizio., relazioni, analisi di dati).

La gestione delle azioni correttive interne prevede:

- il riesame delle NC e dei reclami ad opera del Dirigente Responsabile del Servizio;
- la individuazione delle cause;
- la valutazione delle azioni da adottare;
- la individuazione delle azioni più indicate;
- l'attuazione delle azioni individuate;
- la registrazione dei risultati;
- il riesame delle azioni correttive attuate in fase di riesame da parte della direzione.

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive	Documento: PRO-16Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 6 di 8

La gestione delle azioni preventive interne prevede:

- l'individuazione delle NC potenziali e delle loro cause;
- la valutazione delle esigenze di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità;
- l'individuazione delle azioni necessarie;
- la registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- il riesame delle azioni preventive interne attuate in sede di riesame della direzione.

5.1. Attivazione delle Azioni Correttive e/o Preventive

In primo luogo deve essere garantito il trattamento immediato della Non Conformità (qualora ciò sia possibile), o dell'evento negativo avvenuto (es. reclamo): il personale che riscontra l'evento deve immediatamente intervenire e solo successivamente avviare l'iter per l'eventuale azione correttiva.

Gli input che possono originare un'Azione Correttiva e/o Preventiva sono schematizzati come segue:

INPUT	Avvio AC	Avvio AP
Reclamo di un cliente	✓	
Non conformità effettive	✓	
Non conformità potenziali		✓
Rapporti di AI	✓	✓
Rapporti di audit esterni	✓	✓
Risultati dei riesami della Direzione	✓	✓
Risultati delle analisi dei dati	✓	✓
Risultati della Customer Satisfaction	✓	✓
Osservazioni del personale	✓	✓
Riesame delle esigenze e delle aspettative del cliente	✓	✓
Esigenze espresse ed implicite delle altre parti interessate	✓	✓
Insegnamenti appresi da esperienze precedenti o da realtà simili		✓

A fronte degli input descritti il Dirigente Responsabile del Servizio effettua un'analisi preliminare delle cause del problema, valutando inoltre l'opportunità di aprire una Azione Correttiva/Preventiva.

I criteri per decidere l'adozione di una Azione Correttiva/Preventiva sono:

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive	Documento: PRO-16Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 7 di 8

- gravità degli effetti del problema, intesa come danno/costo effettivo o potenziale per il cliente e percettibilità dell'evento negativo da parte loro;
- rischio di ripetibilità dell'evento dannoso, inteso come probabilità di accadimento;
- effettiva ripetizione dell'evento, già registrato più volte.

L'AC/AP può altresì essere promossa dal personale del Servizio Fitosanitario Regionale o dal Dirigente Responsabile del Servizio stesso.

5.2. Analisi delle cause e proposte di risoluzione

Sulla base delle valutazioni preliminari il Dirigente Responsabile del Servizio (o altro soggetto autorizzato) se ritenuto necessario, provvede all'apertura formale dell' AC/AP attraverso le seguenti attività:

- compilazione del documento "Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva interna" secondo il modello MOD-06Q, riportandovi l'origine dell'azione, le cause individuate e le azioni proposte e quelle già attuate per rimediare agli effetti immediati dell'anomalia, il destinatario dell'attuazione delle azioni necessarie ed i relativi tempi di attivazione;
- aggiornamento dell' "Elenco azioni correttive e preventive" secondo il modello MOD-09Q (nel caso in cui l'AC/AP sia aperta dal Dirigente Responsabile del Servizio) o comunicazione apertura AC/AP al Dirigente Responsabile del Servizio che provvederà a tale aggiornamento (nel caso in cui l'AC/AP sia aperta da altri soggetti autorizzati);
- compilazione del documento "Rapporto Azione Correttiva/Azione Preventiva" secondo il modello MOD-10Q che ingloba gli esiti della gestione delle azioni.
- accertamento da parte del Dirigente Responsabile del Servizio, ad eccezione dei casi in cui sia responsabile delle azioni da attuare, insieme con le funzioni organizzative competenti, dell'idoneità e della fattibilità delle proposte, provvedendo a firmare e datare il documento e ad inviarlo al destinatario dell'attuazione delle azioni necessarie.

5.3. Attuazione dell'Azione Correttiva e/o Preventiva

Il responsabile dell'attuazione ne pianifica e coordina l'applicazione e definisce:

- risorse necessarie;
- obiettivi desiderati;
- tempi di realizzazione;
- modalità di verifica dell'efficacia.

	REGIONE TOSCANA Giunta Regionale Servizio Fitosanitario Regionale Procedura per la gestione delle azioni correttive e preventive	Documento: PRO-16Q
		Data emissione: 15-12-2014
		Edizione: 02 Revisione: 00
		Data revisione: ----
		Pagina 8 di 8

5.4. Verifica dell’Azione Correttiva o Preventiva

Il Dirigente Responsabile del Servizio effettua due verifiche distinte, entrambe registrate sul modello “Rapporto azione correttiva/preventiva” MOD-10Q:

- la prima verifica ha lo scopo di garantire che quanto pianificato sia stato eseguito; in caso di esito positivo dell’attuazione dell’azione Dirigente Responsabile del Servizio provvede a compilare il documento “Rapporto Azione Correttiva/Preventiva” secondo il modello MOD-10Q;
- la seconda verifica ha lo scopo di garantire che l’ AC/AP attuata sia risultata efficace ed idonea. Nel caso in cui l’intervento sia ritenuto efficace, il Dirigente Responsabile del Servizio registra la chiusura dell’azione sul documento “Rapporto Azione Correttiva/Preventiva” secondo il modello MOD-10Q e sull’ “Elenco delle Azioni Correttive e Preventive” secondo il modello MOD-09Q; in caso contrario decide l’apertura di una nuova azione correttiva/preventiva.

6. Elenco allegati

- **MOD-06Q** – Modello richiesta di azione correttiva/preventiva interna
- **MOD-09Q** – Modello elenco azioni correttive e preventive
- **MOD-10Q** – Modello rapporto azione correttiva/preventiva