



4.14 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

4.14.1 Generalità

Le azioni correttive e preventive hanno lo scopo, rispettivamente, di impedire il ripetersi di non conformità dovute a fattori sistematici e lo sviluppo di non conformità potenziali. Obiettivo da raggiungere è dunque l'eliminazione delle cause di non conformità di *Sistema qualità*, di *processo* e di *prodotto*, conseguibile attraverso la predisposizione di apposite procedure capaci di definire specifiche responsabilità, modalità di attuazione e registrazione delle modifiche più opportune da intraprendere. Il termine "*azione correttiva*" non deve essere confuso con il termine "*trattamento della non conformità*" che è sinonimo di correzione. Una rilavorazione eseguita per eliminare una non conformità senza entrare nel merito delle cause che l'hanno determinata, ricade, ad esempio nella seconda categoria. L'eliminazione delle non conformità, quindi la scelta di azioni correttive adeguate, deve prevedere:

- l'individuazione e l'analisi delle cause che hanno determinato la non conformità;
- l'eliminazione delle cause;
- la documentazione delle azioni intraprese per rendere operanti ed efficaci le azioni correttive definite.

La responsabilità della definizione e dell'attuazione delle azioni correttive deve essere affidata a funzioni aziendali di livello adeguato in funzione della tipologia di non conformità da eliminare.

4.14.2 Azioni correttive

La necessità di azioni correttive può emergere da:

- non soddisfacimento di uno o più requisiti del prodotto;
- non soddisfacimento di uno o più specifiche di processo;
- reclami da parte dei clienti;
- reclami nei confronti dei subfornitori;
- rilievi emersi durante le verifiche ispettive e i riesami;
- carenza del Sistema qualità.

Le procedure relative dovranno indicare le modalità con cui l'azienda gestisce le non conformità di prodotto, di processo e di Sistema, e su quali elementi valuta l'esistenza di tali non conformità e le loro soluzioni. Tutte le azioni correttive devono essere formalizzate mediante l'invio alle funzioni incaricate della relativa esecuzione di un documento di richiesta. Il documento deve contenere tutti i riferimenti utili per identificare le non conformità che l'azione correttiva si propone di eliminare, e le proposte operative da adottare. Lo stesso



documento deve indicare i tempi entro i quali l'azione correttiva dovrà essere completata e prevedere la firma di approvazione per l'azione correttiva eseguita e di quella relativa al controllo finale e all'efficacia dell'azione (il controllore deve essere funzione diversa dal controllato). In appendice al presente capitolo è riportato un esempio di rappresentazione grafica relativa alle *azioni correttive* (Esempio 1).

4.14.3 Azioni preventive

Le azioni preventive, a differenza delle correttive, non sono attuate a fronte di un evento specifico ma piuttosto a fronte di potenziali non conformità. Le stesse sono sovente il frutto di un'analisi svolta a priori sulla base di informazioni relative, ad esempio, a reclami dei clienti, verifiche ispettive, analisi dei processi. Lo svolgimento pratico dell'azione preventiva è sottoposta agli stessi passi dell'azione correttiva in termini di funzioni coinvolte e controlli. Le informazioni relative alle azioni preventive devono essere documentate, discusse e valutate in fase di riesame (veder punto 4.1.3).



ESEMPI DI APPLICAZIONE DELLA NORMA

Esempio n. 1 – Flow-chart relativo alle azioni correttive



