

Gestione Azioni Correttive e Preventive e Analisi Incidenti

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
0	Prima stesura	RSGI Michele Alberghini	RSPP Alessandro Gandini	PA Elisa Roversi
1	Modifica riferimenti normativi		RLS Luigi Natale	DIR Mirco Mascagni
2	Modifica riferimenti normativi			
3	Modifica Organizzazione			

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
5	Vedi frontespizio	RSGI Michele Alberghini	RSPP Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2 RIFERIMENTI	3
2.1 Riferimenti normativi serie ISO: 9000, 14000 e 45001	3
2.2 Riferimenti di Sistema	3
3 DEFINIZIONI	3
4 ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITA'	3
5 CORPO E PROCEDURA.....	4
5.1 Analisi incidenti ed Individuazione delle cause delle NC	4
5.1.1 incidenti	4
5.1.2 NC esistenti o potenziali	5
5.2 Predisposizione di proposte di AC/AP ed approvazione	6
5.3 Verifica di efficacia	7
5.4 Archiviazione e conservazione delle registrazioni prodotte	7
5.5 Comunicazione.....	7
6 REGISTRAZIONI	7

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
5	Vedi frontespizio	RSGI Michele Alberghini	RSPP Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

L'Organizzazione, nella ricerca del miglioramento continuo delle prestazioni del proprio sistema di gestione, prevede l'impiego di azioni correttive e preventive e l'analisi sistematica degli incidenti.

Gli obiettivi della Direzione sono diretti ad:

- Conoscere le Cause delle non conformità reali o potenziali rilevate
- Evitare il ripetersi di NC reali valutandone i costi e gli impatti sul prodotto, sull'ambiente e sulla sicurezza e salute dei lavoratori. Ciò anche al fine di migliorare il grado di soddisfazione del cliente sia esterno che interno ed i rapporti con le parti interessate;
- Evitare la possibilità di evento di NC potenziali;
- Coinvolgere tutte le funzioni aziendali con possibilità d'intervento per l'eliminazione delle cause di NC rilevate e/o potenziali.

2 RIFERIMENTI

2.1 Riferimenti normativi serie ISO: 9000, 14000 e 45001

- UNI EN ISO 9001: 2015 - Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti (p.to. 10.2 Azioni correttive, 6.1 Azioni per indirizzare i rischi e le opportunità)
- UNI EN ISO 14001: 2015 - Sistemi di gestione ambientale – Requisiti e guida per l'uso (p.to. 10.2 Azioni correttive)
- [UNI EN ISO 45001:2018 - Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso \(p.to. 10.2 Azioni correttive\)](#)

2.2 Riferimenti di Sistema

Cod. ID:	Titolo documento:
GINT-MAN-001	Manuale e Politica
GINT-PRC-002	Procedura Gestione Verifiche Ispettive
GINT-PRC-003	Procedura Gestione Trattamento Non Conformità
GINT-PRC-006	Procedura Gestione Documenti

3 DEFINIZIONI

Incidente

Evento correlato al lavoro nel quale si è verificato o avrebbe potuto verificarsi un infortunio o una malattia professionale. Non necessariamente un incidente avviene a seguito di una non conformità.

Azione correttiva, AC

Azione per eliminare la/e causa/e di una non conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili verificatesi. Le azioni correttive si adottano per evitare il ripetersi di una non conformità reale.

Azione preventiva, AP

Azione per eliminare la/e causa/e di una non conformità potenziale o di altre situazioni indesiderabili che potrebbero verificarsi. Le azioni preventive si adottano per evitare il ripetersi di una non conformità potenziale.

4 ORGANIZZAZIONE E RESPONSABILITA'

RSGI, Responsabili Qualità, Ambiente, Sicurezza

RSGI è responsabile della analisi degli incidenti con la collaborazione di RGSSL ed RSPP, della registrazione della analisi e della sua comunicazione.

Può collaborare alla individuazione delle azioni di trattamento di tutte le non conformità.

Per le AC ambientali ed inerenti la salute e la sicurezza sul lavoro è responsabile insieme al responsabile della funzione interessata della approvazione e notifica della proposta di AC, nonché della approvazione e notifica di chiusura.

Il RSGI ha la responsabilità della archiviazione della totalità delle registrazioni e della redazione del report annuale di studio statistico delle non conformità registrate.

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
5	Vedi frontespizio	RSGI Michele Alberghini	RSPP Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

Funzioni interessate

Hanno la responsabilità della individuazione delle NC per i processi di loro competenza. Individuano una proposta di AC informando ed eventualmente chiedendo la collaborazione del Responsabile di funzione.

Responsabile Funzione interessata

Ha la responsabilità dell'approvazione e notifica della proposta di trattamento, nonché, insieme al RSGI, dell'approvazione e notifica di chiusura. E' responsabile della archiviazione delle AC/AP inerenti il proprio processo.

Attività	Responsabilità		
	RSGI, RSGA, RSGSSL-RSP PA, DIR	Responsabile funzione interessata	Funzione interessata
Analisi incidenti	R	C	R
Individuazione cause NC, Proposta AC, Sviluppo AC	C	C	R
Approvazione proposta AC, Attestazione e notifica di chiusura	R	R	I
Registrazioni	R	R	I
Comunicazione	R	R	I
Studio statistico	R	I	I

R: RESPONSABILE

C: COLLABORA

I: INFORMATO

5 CORPO E PROCEDURA

La necessità di adozione di AC e o AP emerge da una analisi delle cause delle NC reali o potenziali rilevate. Tale analisi può rendersi necessaria nel caso di NC ricorrenti o di particolare gravità. Sebbene non necessariamente NC nel caso di incidenti, data l'enorme rilevanza dell'evento, l'analisi delle cause viene sempre effettuata ed è oggetto di particolare gestione.

Il processo generale di gestione delle AC e AP comprende le seguenti attività:

- Individuazione ed analisi delle cause delle NC esistenti e/o potenziali;
- Adozione AC AP
- Predisposizione di proposte di AC/AP e successiva approvazione;
- Realizzazione dell'azione,
- Verifica di efficacia
- Archiviazione e conservazione delle registrazioni.

5.1 Analisi incidenti ed Individuazione delle cause delle NC

5.1.1 incidenti

Nel caso di incidenti come già espresso l'analisi delle cause viene sempre effettuata, sebbene l'incidente possa non essere avvenuto direttamente come conseguenza di una NC. L'evento rappresenta comunque un valido motivo di attivazione dell'organizzazione anche al fine di individuare possibilità di miglioramento del sistema. Alla notizia dell'evento, gestito come emergenza nel caso di infortunio, RSGI con la collaborazione Di RSGSSL e di RSPP provvede alla compilazione tempestiva della prima parte del rapporto con particolare riferimento a:

- data e luogo incidente
- Dati anagrafici infortunato
- Dinamica dell'infortunio
- Raccolta di sommarie informazioni testimoniali
- Indicazioni circa il personale che ha prestato i primi soccorsi

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
5	Vedi frontespizio	RSGI Michele Alberghini	RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

Alcuni aspetti potrebbero non essere immediatamente chiari al momento dell'incidente, in particolare nel caso di infortunio, per questo motivo è necessario cercare di descrivere il più dettagliatamente possibile anche con l'ausilio di fotografie o filmati l'accaduto.

Successivamente RGSI provvederà all'analisi delle cause verificando le eventuali disposizioni di legge applicabili, le eventuali norme o prescrizioni di sistema causali all'infortunio o alla malattia disattese. Nell'analisi delle cause valuterà inoltre la presenza di carenze di natura tecnica (macchine, impianti, attrezzature) organizzativa o procedurale.

Individuate le cause circa l'adozione di eventuali AC AP RSGI seguirà l'iter descritto nel paragrafo seguente.

5.1.2 NC esistenti o potenziali

Il rilevamento di NC esistenti o la segnalazione di NC potenziali può rendere necessario l'attivazione di uno studio delle cause, al fine di prevenirne il ripetersi o evitarne il verificarsi, per NC potenziali.

Generalmente le cause delle N.C. rilevate possono ascrivere a:

- guasti, malfunzionamenti, inadeguatezza di materiali, attrezzature, strumentazioni, impiegati nei processi produttivi;
- carenti o inadeguate prescrizioni contrattuali nei confronti dei Clienti;
- mancata rispondenza alle prescrizioni procedurali previste;
- incompleto controllo del processo;
- carenze nella programmazione;
- carenze nella attività d'addestramento;
- carenze nelle prescrizioni d'approvvigionamento;
- risorse inadeguate alle esigenze di sviluppo dei processi;
- condizioni ambientali di lavoro inadeguate;
- imprevisti derivati dalla variabilità dei processi.

Le cause di NC potenziali possono essere dedotte da:

- misurazione della soddisfazione clienti (interni e esterni compresi i fornitori e consociati);
- comunicazioni delle parti interessate
- risultati di analisi statistiche (indicatori di processo);
- analisi delle evoluzioni del mercato;
- analisi delle evoluzioni delle migliori tecnologie disponibili

Le informazioni e i dati necessari allo studio delle cause, trovano riscontro nei documenti di registrazione di sistema quali:

- rapporti di prove, controlli, collaudi;
- rilievo di indicatori di processo;
- verbali, segnalazioni, richieste, reclami provenienti da Clienti esterni o interni o da parti interessate;
- rapporti di NC;
- rapporti di verifiche ispettive interne/esterne;
- rapporti di riesame direzione;
- registrazioni statistiche di varia natura.

Ogni responsabile di processo a seguito di non conformità, dopo aver avviato l'iter di gestione secondo la procedura GINT-PRC-003 "Gestione Trattamento Non Conformità", valuta la necessità di adozione di azione correttiva. Anche il RGSI ricevuto il rapporto di NC qualora non sia stata avviata una azione correttiva ne valuta la necessità.

In tale valutazione il RSGI può coinvolgere il RSGA per NC ambientali ed il RSGSSL-RSPP per NC afferenti la salute e la sicurezza dei lavoratori, RSGQ per NC relative alla qualità. In funzione della gravità delle NC,

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
5	Vedi frontespizio	RSGI Michele Alberghini	RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

RSGI, può inoltre comunicare tale gravità alla direzione generale la quale può coinvolgere l'amministratore delegato, per le opportune determinazioni. Le azioni preventive possono inoltre essere aperte da RSGI sulla base delle analisi di comunicazioni, mancati infortuni, mancati incidenti, andamenti delle prestazioni ambientali, di salute e sicurezza e di qualità.

L'apertura di una azione correttiva/preventiva avviene mediante compilazione del Rapporto AC/AP (GINT-RAP-003).

5.2 Predisposizione di proposte di AC/AP ed approvazione

Le Azioni Correttive/Preventive che s'intendono adottare devono essere adeguate all'importanza delle NC esistenti o potenziali, e in particolare:

per le **Azioni Correttive** si valuta la significatività dei problemi emersi e il loro impatto, in relazione ad aspetti quali:

- i costi per il ripristino della funzionalità e della sicurezza dei processi produttivi (es: costi da sostenere per lo studio di modifiche procedurali dei processi, di simulazioni, di prove, di adozione di attrezzature/apparecchiature alternative, di approvazioni del Cliente, ect.);
- i costi del trattamento delle NC (es: costi da sostenere in occasione del ripetersi delle condizioni di NC);
- costi per la soddisfazione del cliente e delle parti interessate (es: costi da sostenere in occasione del ricrearsi delle condizioni di NC per il recupero dell'immagine e della credibilità dell'Organizzazione).

per le **Azioni Preventive** si valuta la significatività dei problemi potenziali e il loro impatto in relazione ad aspetti quali:

- costi per la validazione di nuovi processi produttivi (es: costi per la messa a punto di processi produttivi alternativi per eliminare la potenziale NC);
- costi derivati dal mancato miglioramento del sistema (es: costi derivati dalla perdita di competitività nei confronti di altri soggetti);
- costi per la soddisfazione del cliente sia interno che esterno (es: costi per il recupero dell'immagine e della credibilità dell'Organizzazione al concretizzarsi della NC potenziale).

La proposta di azione correttiva/preventiva deve includere:

- il dimensionamento e la delimitazione dell'azione (programma quantitativo e temporale);
- le eventuali modifiche da introdurre in procedure, istruzioni, ect..;
- l'elenco delle funzioni dell'Organizzazione coinvolte a qualsiasi titolo;
- le risorse tecnico/economiche necessarie;
- le ricadute d'impatto (su altri processi o su altre entità esterne coinvolte, sull'ambiente, sulla sicurezza);
- le eventuali necessarie approvazioni di entità esterne;
- i parametri da sottoporre a monitoraggio per garantire la verifica d'efficacia dell'azione.

A seguito della formulazione della proposta di azione correttiva o preventiva, le figure con specifica autorità, provvedono ad analizzare i contenuti della proposta.

L'approvazione (o meno) della proposta non può prescindere da considerazioni quali:

- l'esigenza di assicurare che l'azione proposta garantisca il non ripetersi delle NC rilevate o il non generarsi delle NC potenziali;
- la necessità di stimare l'adeguatezza della proposta d'azione in relazione alla gravità della NC che si intende fronteggiare, ai ritorni e alle ricadute stimate (costi, tempi, e coinvolgimento delle risorse umane commisurati ai benefici);
- la valutazione delle ricadute di miglioramento sull'intera Organizzazione (es: valutazione anche dei ritorni eventualmente negativi);
- la completezza della formulazione della proposta d'azione (es: vedi esigenze riorganizzative, d'addestramento, procedurali, di approvazione esterna ect...).

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
5	Vedi frontespizio	RSGI Michele Alberghini	RSPP Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

Nel caso in cui le azioni correttive e preventive determinino variazioni nei pericoli per la salute e la sicurezza o modifiche al piano dei controlli modificati tali azioni devono essere intraprese e quindi essere rese attuative esclusivamente e seguito di una valutazione del rischio preventiva.

5.3 Verifica di efficacia

Con l'approvazione dell'azione, le figure responsabili, normalmente i responsabili delle funzioni interessate, si attivano per rendere operativi gli interventi pianificati.

Questi interventi potranno prevedere:

- stesura delle eventuali modifiche ai documenti interessati dall'azione o redazione di nuovi documenti;
- addestramento delle funzioni interne coinvolte o di alte entità esterne coinvolte;
- applicazione di modifiche e/o integrazioni nei processi produttivi;
- impiego di forniture di prodotti/servizi sostitutivi e/o alternativi;
- rilievo dei necessari parametri individuati per il monitoraggio di ritorno.

Completato l'iter di sviluppo previsto e predisposte le annotazioni di registrazione da comprendere nel Rapporto AC/AP, il responsabile di funzione con la partecipazione del RSGI verifica l'attuazione e provvede alla chiusura dell'azione.

Quando i risultati di monitoraggio non sono tali da consentire la chiusura dell'azione, si può decidere se proseguire con ulteriori controlli o se proporre azioni alternative più efficaci rispetto a quelle messe in atto.

Per le Azioni Preventive si prevede un periodo di monitoraggio sufficientemente esteso, tale da poter affermare che le prescrizioni intraprese per contrastare le cause di potenziali NC, siano adeguate ed efficaci e si possa escludere inoltre la ricerca di altre cause ignote.

5.4 Archiviazione e conservazione delle registrazioni prodotte

La raccolta della registrazioni prodotte per evidenziare lo studio, lo sviluppo e il monitoraggio d'applicazione delle AC/AP, è a cura delle funzioni responsabili della emissione per il processo di pertinenza e del RSGI per l'intera organizzazione.

5.5 Comunicazione

Le azioni correttive e preventive sono sempre inoltrate a tutti gli enti coinvolti direttamente già nella fase di apertura. Qualora l'azione preveda modifiche inerenti altre persone dell'organizzazione il responsabile della funzione provvederà alla necessaria comunicazione interna.

6 REGISTRAZIONI

I rapporti di AC AP costituiscono registrazioni del sistema di gestione.

Tutti i risultati delle indagini sugli incidenti sono riportati in apposito rapporto secondo lo schema del modulo GSIC-AI-01 e conservati per almeno dieci anni.

Cod. Modello	Titolo documento	Archiviazione	Responsabile
GINT-RAP-003	Rapporto Azioni Correttive/Preventive	Elettronica 5 anni	RSGI
GSIC-AI-01	Rapporto di analisi incidente	Cartacea / Elettronica 10 anni	RSGI

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
5	Vedi frontespizio	RSGI Michele Alberghini	RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

COD. ID.

Informazioni circa l'incidente

Data infortunio 06/07/2018 Ora 9:15
Luogo PRESSO CANTIERE DI VIA ZANARDI

Persona infortunata

Nome Andrea Cognome XXXXXXXXXXXXXX
Data nascita _____ Luogo _____
Indirizzo _____ Città _____
Qualifica _____ Mansione _____
Contratto _____ Preposto _____

Danni a cose

Macchine/ attrezzature / sostanze danneggiate Nessuna

Descrizione dei danni Es LUSSAZIONE, DISTORSIONE, DISTRAZIONE
Es Durata infortunio 30 gg

Dinamica dell'infortunio

Descrizione dettagliata dell'incidente con indicazioni delle prestazioni di soccorso effettuate

ES MENTRE STAVA SVOLGENDO LE NORMALI OPERAZIONI PRELIMINARI AL CARICO DEL CALCESTRUZZO SULL'AUTOBETONIERA, SI ACCINGEVA A SCENDERE DALLA CABINA DEL MEZZO UTILIZZANDO L'APPOSITA SCALETTA DI ACCESSO, NEL FARLO APPOGGIAVA MALE IL PIEDE A TERRA

Documentazione fotografica allegata Es Nessuna
Sommarie informazioni testimoniali allegate Es Dichiarate dell'infortunato all'ufficio paghe

Entità delle lesioni

() lievi (lievissime) () gravi () gravissime

Personale di soccorso intervenuto

Personale interno Automedicazione iniziale

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
1	Vedi procedura	RSGI Michele Alberghini	<u>RSPP Alessandro Gandini</u> <u>RLS Luigi Natale</u>	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

COD. ID.

Personale esterno Ente

Nessuno

Persone

Eventuale referto pronto soccorso

Allegato DENUNCIA INAIL

Prescrizioni legali applicabili causali all'infortunio

Nessuna

Documentazione di sistema inerente l'infortunio

Eventuali Prescrizioni violate causali all'infortunio

Nessuna

Individuazione delle cause

Descrizione in particolare, se presenti, di carenze tecniche organizzative o procedurali

Non si rilevano carenze causali all'infortunio

Azione correttiva / preventiva proposta

Descrizione sintetica con evidenza possibilità di miglioramento compilare modulo AC / AP

Nessuna

Data

14/01/2019

Firma RSGI

Rev.**Motivo revisione****Redatto****Verificato****Approvato**

1

Vedi procedura

RSGI Michele Alberghini

RSPP Alessandro Gandini
RLS Luigi NatalePA Elisa Roversi
DIR Mirco Mascagni

COD. ID. «N_Rapporto»

INDIVIDUAZIONE CAUSE NON CONFORMITA'				
Documento	«Doc_NC»	Origine rilievo / segnalazione	NC rilevata attraverso misurazione prodotti/processi	«Misurazioni»
			NC rilevata attraverso verifiche ispettive	«VI»
			NC rilevata attraverso reclami del Cliente o altre entità esterne	«Reclami»
			NC potenziali segnalate	«Potenzi»
Descrizione causa N.C.	«Descrizione»			
Responsabile:	«Responsabile»		Data:	«Data»

PROPOSTA AZIONE				
Tipologia azione	Correttiva	«Correttiva»	Preventiva	«Preventiva»
Descrizione proposta azione AC/AP	«Descrizioneproposta»			
Programma temporale	«Tempi»			
Figure coinvolte	«Figure»			
Risorse tecnico economiche	«Risorse»			
Ricadute su terzi	«Ricadute»			
Parametri da monitorare	«Monitoraggio»			
Responsabile:	«Responsabile1»		Data:	«Data1»

APPROVAZIONE – NOTIFICA				
Annotazioni Approvazione:	«Note_Approvazione»			
Notifica:	Ente / Organiz.			
	Funzione	«Funzione»		
	Nominativo	«Nome»		
Responsabile:	«Nome»		Data:	«Data2»

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
3	Vedi frontespizio	RSGI Michele Alberghini	RSPG Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni

COD. ID. «N_Rapporto»

ATTUAZIONE AZIONE			
Variazioni rischi, pericoli o controlli per la Salute e Sicurezza:	« Variazioni_rischi »		
Necessita di valutazione del rischio preventiva:	« Necessità_rischio_preventiva »		
Annotazioni attuazione AC/AP da attuarsi solo se non necessaria valutazione del rischio preventiva o se già effettuata:	« Attuazione__ACAP »		
Riferimenti documenti :	« Documenti »		
Responsabile:	« Responsabile2 »	Data:	« Data3 »

VERIFICA EFFICACIA				
Annotazioni verifica efficacia AC/AP::	« Annotazioni_verifica_efficacia »			
Notifica:	Ente / Organiz.			
	Funzione	« Funzione_ »		
	Nominativo	« Nome1 »		
Responsabile:	« Responsabile3 »	Data:	« Data4 »	
Ulteriore azioni:	« Ulteriorie_AC »			

Rev.	Motivo revisione	Redatto	Verificato	Approvato
3	Vedi frontespizio	RSGI Michele Alberghini	RSPP Alessandro Gandini RLS Luigi Natale	PA Elisa Roversi DIR Mirco Mascagni