

Audit sulle Azioni Preventive

(Traduzione del documento ISO-IAF: **APG-Auditing Preventive Action** del 10 Febbraio 2005)

1) Introduzione

Il punto 3.6.4 della ISO 9000:2000 definisce “azione preventiva” come “Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili”.

Si tratta in sostanza di un’azione adottata per prevenire il verificarsi di una non conformità. Se, comunque, non c’è alcuna non conformità da cui partire e l’azione preventiva è efficace, lo statu quo non sarà modificato. Da qui la difficoltà di verificare un processo il cui risultato è quello di conservare lo statu quo esistente.

Si fa spesso confusione sulle differenze esistenti tra termini quali correzione, azione correttiva, azione preventiva (consultare la ISO 9000:2000 per le loro definizioni ufficiali) ed anche sulle attività che un’organizzazione dovrebbe svolgere nei loro confronti.

Verificare i processi delle azioni correttive e preventive adottate da un’organizzazione è relativamente lineare, dato che i risultati e l’efficacia di questi processi sono normalmente ben definiti (ossia, se l’organizzazione ha già individuato una non conformità, è relativamente semplice per un auditor valutare il processo adottato - o che sta per essere adottato - dall’organizzazione per correggerla e se questa azione sarà efficace o meno nell’evitare il ripetersi della non conformità); verificare invece i processi delle azioni preventive è normalmente più complesso.

2) Guida all’audit

2.1) L’ISO 9001:2000 richiede espressamente che vi sia una procedura documentata per le azioni preventive.

Nota: Trattare in un’unica procedura documentata sia le azioni correttive sia quelle preventive è accettabile ma non è raccomandato. Qualora vi sia un’unica procedura è importante che l’auditor verifichi che l’organizzazione comprende chiaramente la differenza di finalità tra azioni correttive ed azioni preventive.

2.2) La norma richiede che questa procedura documentata precisi:

a) Come l’organizzazione individua le non conformità potenziali e le loro cause.

Esempi tipici, al riguardo, sono:

- Analisi di tendenza sulle caratteristiche di processi e prodotti (ad esempio dai risultati del processo di analisi dei dati). Una tendenza negativa può indicare che se non sono presi provvedimenti può verificarsi una non conformità.
- Allarmi che segnalano preventivamente l’avvicinarsi di condizioni operative prossime al “fuori controllo”.
- Monitoraggio della percezione dei clienti, tramite sistemi formali o informali.
- Analisi degli andamenti della potenzialità dei processi, mediate indagini statistiche
- Analisi corrente della FMEA (*analisi dei modi di guasto e relative conseguenze*) per processi e prodotti (questo, ad esempio, è un requisito della TS 196949, per il settore autoveicolistico).
- Valutazione delle non conformità verificatesi, in situazioni analoghe, per altri prodotti, processi o altre strutture dell’organizzazione o in altre organizzazioni.
- Adozione di azioni pianificate per situazioni prevedibili (ad es. ampliamenti, manutenzione, cambi di personale – cfr anche il punto 5.4.2b) della ISO 9001:2000) e situazioni non prevedibili (ad es. fenomeni naturali quali uragani, terremoti, inondazioni, etc.).
- Anche se la guida ISO 9004:2000 non è vincolante, vedere anche il suo punto 8.5.3 *Prevenzione delle perdite*.

b) Valutazione della esigenza di adottare azioni preventive

Metodi utilizzati per questa valutazione comprendono:

- Analisi dei rischi
- FMEA (già citata sopra al punto a)

(Nota: L'adozione di entrambi questi approcci o metodologie *non* è un requisito della ISO 9001:2000).

c) Come l'organizzazione stabilisce le azioni richieste e come queste sono messe in atto.

Un auditor dovrebbe ricercare evidenze che:

- L'organizzazione ha analizzato le cause delle non conformità potenziali (potrebbe essere opportuno, al riguardo, utilizzare i diagrammi causa-effetto ed altri strumenti adatti).
- Le azioni richieste sono adottate da tutte le strutture dell'organizzazione coinvolte, e con tempestività.
- Vi è una chiara distinzione di responsabilità per l'individuazione, la valutazione, la attuazione ed il controllo delle azioni preventive.

d) Registrazioni dei risultati della azioni adottate

- Quali sono le registrazioni conservate?
- Tali registrazioni sono appropriate e riflettono veramente i risultati ottenuti?
- Sono conservate in accordo con il punto 4.2.4 della ISO 9001:2000?

e) Un riesame delle azioni preventive adottate

- Le azioni adottate sono risultate efficaci (ossia, si è riusciti a prevenire il verificarsi di una non conformità e si sono ottenuti eventuali benefici addizionali)?
- E' necessario continuare con le azioni preventive nel modo sin qui adottato?
- Occorre modificarle o è necessario pianificare nuove azioni?

2.3) Vi sono spesso dispute "filosofiche" tra auditor ed organizzazioni in merito a dove termina un'azione correttiva ed inizia un'azione preventive. Ad esempio, se una non conformità viene riscontrata nel processo "A", le azioni adottate per prevenire future non conformità nei processi "B", "C" e "D" sono azioni preventive o rientrano semplicemente nell'ambito delle azioni correttive adottate per il processo "A"? L'auditor dovrebbe evitare di essere fuorviato da queste dispute e concentrarsi sulla efficacia o meno delle azioni. Stabilire come "targare" le azioni ha un'importanza secondaria!
