

## Procedura PR-8.5-01

### AZIONI CORRETTIVE E AZIONI PREVENTIVE

Questo documento è di esclusiva proprietà dell'IIS "Giacomo Antonietti",  
sono vietate ogni forma di riproduzione e divulgazione se non espressamente autorizzate da parte del Dirigente Scolastico

#### INDICE DELLE REVISIONI

REV.	DATA	NOTE DI MODIFICA	REDAZIONE	APPROVAZIONE
00	14/09/04	Prima emissione	RSQ - Burlotti	DS - Rinaldi
01	12/09/06	Modificata codifica documentazione	RSQ - Carola	DS - Rinaldi
02	17/02/10	Inserito in tutta la PR nuovo vocabolario ISO 9001:2008 (audit e auditor) Par. 5.2 e 5.3: integrate modalità operative per attuazione AC e AP Par. 6: aggiunto output Par. 7: inserita annotazione al secondo indicatore Par. 8: revisionata codifica e modificato responsabile dell'archiviazione dei documenti di riferimento	RSQ Giunti (firma)	DS Parzani (firma)

<b>DISTRIBUZIONE</b>	<b>controllata</b>	<b>non controllata</b>	<b>Copia n.</b> _____
<b>data consegna</b> _____	<b>Destinatario</b> _____		

## 1. Scopo e obiettivi della procedura

Scopo di questo documento è descrivere le modalità e le responsabilità nella gestione delle azioni correttive e delle azioni preventive intraprese al fine della gestione del sistema Qualità.

## 2. Campo di applicazione

Il processo descritto nel presente documento si applica alle non conformità di processo e di servizio gravi, ripetute o potenziali.

## 3. Definizioni

P.O.F.	-	Piano dell'Offerta Formativa
DS	-	Dirigente Scolastico
VIC	-	Docente Vicario del DS
RSQ	-	Responsabile Sistema Qualità
GQ	-	Gruppo Qualità
<b>RDS</b>	-	<b>Responsabile della gestione della documentazione di sistema</b>

## 4. Responsabilità

Il RSQ è responsabile della gestione delle azioni correttive e delle azioni preventive.

## 5 Modalità operative

### 5.1 Generalità

Le **azioni correttive** sono attuate per eliminare le situazioni di non conformità emerse da:

- NC gravi;
- NC ripetute;
- reclami del cliente;
- carenze nell'applicazione del SGQ.

Le **azioni preventive** sono attuate per impedire il verificarsi di situazioni di non conformità potenziali.

### 5.2 Azioni correttive

#### 5.2.1 Rilevazione e registrazione delle non conformità

La necessità di azioni correttive emerge durante:

- i controlli sul processo e sul servizio;
- **gli audit interni** al sistema di gestione;
- l'analisi dei reclami dei clienti;
- l'analisi delle segnalazioni dell'utenza interna.

I reclami dei clienti, le situazioni di non conformità e le condizioni contrastanti col SGQ più significative, importanti e/o ripetitive, sono notificate al RSQ dai responsabili dei processi interessati tramite il *rapporto di non conformità* (MR-12) o **dagli auditor** tramite il *rapporto di audit interno*

#### 5.2.2 Valutazione delle azioni correttive

Il RSQ, **anche** dall'analisi delle NC ricevute (sulla base della gravità e/o ripetitività della NC) individua la necessità di aprire un *rapporto di azione correttiva/azione preventiva* (MR-13), identifica l'azione correttiva necessaria, individua il responsabile dell'attuazione della AC e lo istruisce sulle modalità di esecuzione della AC.

RSQ registra tutte le AC definite nel *registro delle azioni correttive/azioni preventive* (DQ-38) durante la registrazione il RSQ assegna un numero progressivo univoco alla AC e riporta tale numero sul *rapporto di azione correttiva/azione preventiva* (MR-13).

#### 5.2.3 Attuazione delle azioni correttive

Il responsabile della attuazione della AC (RP del processo interessato o persona indicata dal RSQ) attua gli interventi pianificati e registra le attività svolte nella sezione di propria competenza del *rapporto di azione correttiva/azione preventiva* (MR-13).

Il **responsabile provvede anche alla eventuale** verifica della avvenuta rimozione della NC e registra l'esito della verifica nel *rapporto di azione correttiva/azione preventiva* (MR-13).

Le registrazioni e gli eventuali allegati sono trasmessi al RSQ.

In occasione del Riesame della Direzione il RSQ verifica lo stato d'avanzamento delle azioni registrate nel *registro delle azioni correttive/azioni preventive (DQ-38)* e si adopera affinché i responsabili provvedano alla loro attuazione.

## 5.2.4 Chiusura dell'azione correttiva

Il RSQ verifica la conformità nella compilazione dei rapporti ricevuti, valuta l'efficacia della soluzione della AC, aggiorna il *registro delle azioni correttive/azioni preventive (DQ-38)* e decide della chiusura della AC.

Con la chiusura della AC tutta la documentazione relativa viene archiviata a cura di RDS.

## 5.3 Azioni preventive

### 5.3.1 Individuazione e registrazione delle azioni preventive

La necessità di azioni preventive può emergere durante:

- i controlli sul processo e sul servizio;
- **gli audit interni** al sistema di gestione;
- l'analisi dei reclami dei clienti;
- l'analisi delle segnalazioni dell'utenza interna.

Chiunque individui la presenza di potenziali non conformità può darne segnalazione al RSQ che provvede a registrarla in un *rapporto di azione correttiva/azione preventiva (MR-13)*, identifica l'azione preventiva utile, individua il responsabile dell'attuazione della AP e lo istruisce sulle modalità di esecuzione della AP.

RSQ registra tutte le AP definite nel *registro delle azioni correttive/azioni preventive (DQ-38)* durante la registrazione il RSQ assegna un numero progressivo univoco alla AP e riporta tale numero sul *rapporto di azione correttiva/azione preventiva (MR-13)*.

### 5.3.2 Attuazione delle azioni preventive

Il responsabile della attuazione della AP (RP del processo interessato o persona indicata dal RSQ) attua gli interventi pianificati e registra le attività svolte nella sezione di propria competenza del *rapporto di azione correttiva/azione preventiva (MR-13)*.

Il responsabile provvede alla verifica degli esiti dell'attuazione della AP e li registra nel *rapporto di azione correttiva/azione preventiva (MR-13)*.

Le registrazioni e gli eventuali allegati sono trasmessi al RSQ.

In occasione del Riesame della Direzione il RSQ verifica lo stato d'avanzamento delle azioni registrate nel *registro delle azioni correttive e preventive* e si adopera affinché i responsabili provvedano alla loro attuazione.

### 5.3.3 Chiusura dell'azione preventiva

Il RSQ verifica la conformità nella compilazione dei rapporti ricevuti, valuta l'efficacia della AP, aggiorna il *registro delle azioni correttive/azioni preventive* (DQ-38) e decide della chiusura della AP.

Con la chiusura della AP tutta la documentazione relativa viene archiviata a cura di RDS.

## 6. Input e output del processo

INPUT	OUTPUT
NC e potenziali NC, reclami dei clienti, segnalazioni dell'utenza interna, carenze nell'applicazione del SGQ	Gestione delle azioni correttive e delle azioni preventive Rimozione delle cause di NC o NC potenziali

## 7. Gestione degli indicatori di prestazione del processo

INDICATORE	UNITA' DI MISURA	FREQUENZA DI RILEVAMENTO	FREQUENZA DI MONITORAGGIO	ARCHIVIO DEI DATI	RESPONSABILE DELL'INDICATORE	ANNOTAZIONI
AC attuate con successo	percentuale	semestrale	semestrale	RDS	RSQ	
AP attuate	numerico	semestrale	semestrale	RDS	RSQ	Variazione rispetto al target fissato nel PQ-06

## 8. Documenti di riferimento

CODICE DOCUMENTO	DOCUMENTO	RESPONSABILE DELL'ARCHIVIAZIONE
a.s./ambito/destinatario	esiti questionari di soddisfazione del cliente	RDS
MR-18	rapporto di audit interno	RDS
MR-12	rapporto di non conformità	RDS
MR-13	rapporto di azioni correttive e azioni preventive	RDS
DQ-37	registro delle non conformità	RDS
DQ-38	registro delle azioni correttive/azioni preventive	RDS
PQ-01	Piano di miglioramento - Obiettivi per la qualità	RDS