

## *Procedura PQ-SGEQ-ACAP*

# **Gestione delle Azioni Correttive e Preventive**

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Elaborazione: RSGQ</b>	<b>Approvazione: Dirigente Scolastico</b>
0	03/11/2003	Prima emissione.		

## 1. Scopo e campo d'applicazione

Scopo della presente procedura è di definire le responsabilità e le modalità di gestione delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive che ISIT utilizza per il miglioramento continuo.

La presente procedura è applicabile a tutti i processi interni ISIT descritti dal SGQ.

## 2. Riferimenti documentali

PQ-SGEQ-GENC Gestione delle non conformità  
RACP Rapporto Azione Correttiva o Preventiva  
RNC Rapporto di non conformità

## 3. Sigle, abbreviazioni e definizioni

ATA Personale non docente  
CDC Consiglio di classe  
CDI Consiglio di istituto  
CDOC Collegio docenti  
DOC Docente  
DS Dirigente Scolastico  
DSGA Direttore dei servizi generali e amministrativi  
GE Giunta esecutiva  
NC Non conformità  
POF Piano dell'Offerta Formativa  
RSGQ Responsabile Sistema Gestione Qualità  
RUT Responsabile Ufficio Tecnico  
SGQ Sistema Gestione Qualità ISIT

### Azione Correttiva

Azione intrapresa, nell'ottica del miglioramento continuo, per eliminare le cause di *esistenti* non conformità o di altre situazioni non desiderate, al fine di prevenirne il ripetersi.

Tali azioni correttive possono comportare modifiche di procedure e di sistemi al fine di ottenere un miglioramento della qualità.

### Azione Preventiva

Azione intrapresa, nell'ottica del miglioramento continuo, per eliminare le cause di *potenziali* non conformità o di altre situazioni indesiderate, al fine di prevenirne il verificarsi.

Tali azioni preventive possono comportare modifiche di procedure e di sistemi al fine di ottenere un miglioramento della qualità.

## 4. Modalità operative

### 4.1 Generalità

Le Azioni Correttive (AC) e Preventive (AP) vengono attivate al fine di eliminare le cause delle non conformità effettive (con AC) e potenziali relativamente alla gravità delle stesse.

Il flusso procedurale della gestione delle Azioni Correttive è il medesimo delle Azioni Preventive e risulta descritto dalla documentazione di registrazione delle stesse: il RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA O PREVENTIVA (RACP).

Il RACP prevede:

- Individuazione delle anomalie che necessitano l'apertura delle AC e AP
- Studio delle cause delle anomalie
- Definizione delle soluzioni per la rimozione delle cause delle anomalie
- Assegnazione delle responsabilità e delle tempistiche di attuazione
- Monitoraggio dello stato di avanzamento delle stesse
- Verifica dell'attuazione nelle modalità e tempistiche previste
- Verifica dell'efficacia delle soluzioni definite.

La differenza tra Correttive e Preventive consiste nel fatto che le prime intendono eliminare le cause di non conformità effettivamente riscontrate, le seconde intendono eliminare le cause di non conformità potenziali.

Rientrano tra le Azioni Correttive e Preventive anche le necessità di modifiche al Sistema Qualità per adeguamento dello stesso a nuove esigenze.

### 4.2 Gestione delle Azioni Correttive

#### **Apertura di un Azione Correttiva**

La necessità di aprire un'Azione Correttiva viene definita dal RSGQ .

Le occasioni che possono determinare l'apertura di un'Azione Correttiva sono:

- In occasione di anomalie riscontrate durante le Verifiche Ispettive Interne
- Sulla base di segnalazioni per reclami
- In occasione di anomalie riscontrate durante le Verifiche Ispettive condotte dall'Ente di Certificazione
- Riesame delle NC e dei RNC
- Per l'assegnazione di specifici incarichi nell'ambito delle scelte effettuate durante il Riesame della Direzione
- Sulla base di segnalazioni fornite dal personale interno

I Reclami vengono gestiti secondo quanto descritto nella Procedura PQ-SGEQ-GENC "Gestione delle non conformità". Le registrazioni relative ai reclami, attraverso i RNC, vengono

riesaminate dal RSGQ per la valutazione della necessità di aprire Azioni Correttive e Preventive.

In ogni caso l'origine che ha determinato l'apertura di un'Azione Correttiva e Preventiva viene segnalata a cura del RSGQ sul documento RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA O PREVENTIVA (RACP).

Il documento viene numerato dai RSGQ progressivamente e archiviato, durante la gestione dell'AC, tra i RACP ancora aperti.

### ***Valutazione delle anomalie e definizione delle soluzioni***

Il flusso procedurale per l'individuazione delle Azioni Correttive prevede l'individuazione precisa delle anomalie da risolvere ed uno studio approfondito delle cause che le hanno generate.

Questo studio viene effettuato dal RSGQ con la collaborazione del personale dell'area interessata dall'anomalia e gli esiti vengono formalizzati sul documento RACP.

La definizione delle soluzioni da intraprendere è a cura del RSGQ in collaborazione con le funzioni coinvolte.

In occasione della definizione della soluzione vengono concordate anche le responsabilità e le tempistiche di attuazione.

Il RSGQ provvede a compilare il RACP e a trasmetterne una copia a tutte le funzioni coinvolte o interessate.

Le funzioni designate attivano le soluzioni previste nei tempi e nelle modalità concordate; Il RSGQ registrerà sul documento RACP le eventuali modifiche a quanto prescritto.

Le funzioni designate comunicheranno al RSGQ di aver attivato l'Azione Correttiva in modo che egli possa registrarla sul RACP: a questo punto il RSGQ può avviare le attività di verifica.

### ***Verifica di attuazione e efficacia***

Ricevuta la comunicazione di chiusura dell'Azione, il RSGQ può in qualsiasi momento verificare l'attuazione.

Alla verifica di attuazione segue, sempre a cura di RSGQ, la verifica dell'efficacia delle soluzioni previste, intesa come effettiva rimozione delle cause delle anomalie che ne hanno determinato l'apertura.

La verifica dell'efficacia può avvenire contestualmente alla verifica di attuazione o in tempi diversi.

In qualsiasi caso, le verifiche vengono registrate sul documento RACP a cura di RSGQ, e l'Azione si ritiene chiusa dopo la verifica di attuazione.

Nei casi di mancata efficacia, a giudizio del RSGQ, può essere aperta una nuova Azione Correttiva.

#### **4.3 Gestione delle Azioni Preventive**

La necessità di aprire un’Azione Preventiva viene definita dal RSGQ, nei casi in cui si vogliono rimuovere cause di anomalie non effettivamente riscontrate ma potenziali.

Le Azioni Preventive vengono gestite secondo identiche modalità delle Azioni Correttive anche dal punto di vista delle registrazioni e della gestione documentale.

Le Azioni Preventive vengono utilizzate:

- Per l’assegnazione di specifici incarichi definiti nell’ambito degli obiettivi del Riesame della Direzione
- Per modifiche ai processi interni a seguito della progettazione e dello studio degli stessi
- A seguito dei riesami delle registrazioni della Qualità
- A seguito di richieste per il miglioramento continuo o per la rimozione di un potenziale problema da parte del personale ISIT.

#### **5. Responsabilità**

La responsabilità della gestione delle AC e delle AP e del RSGQ.

#### **6. Archiviazione**

La responsabilità dell’archiviazione dei RACP e dell’eventuale documentazione a supporto e del RSGQ.