

PQ 004
GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
 (Processo di assicurazione Qualità)

Edizione **6** del **23 Gennaio 2023**

Composta da **3** pagine

PQ 004 – GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

VARIAZIONI RISPETTO L'EDIZIONE PRECEDENTE	
Parti eliminate	Pag 1, 2, 3
Parti modificate	Pag 1, 2, 3

INDICE			
1.1	SCOPO	pag	2
1.2	CAMPO D'APPLICAZIONE	pag	2
1.3	RESPONSABILITÀ	pag	2
1.4	PROCESSO DI GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Pag	2

MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE	
<input checked="" type="checkbox"/> Copia controllata	
Consegnata a	Dirigente Scolastico e Quality Assurance il 23 Gennaio 2023

Redatto da Quality Assurance	Controllato da Team di lavoro	Approvato da Dirigente Scolastico
Prof.ssa Giovanna Biasini Rebaioli	Proff. Boni Cristina, Marino Antonella	Prof Fabio Spagnoletti

1.1 SCOPO

Scopo della seguente procedura è regolamentare e definire le responsabilità in occasione di **azioni correttive** da intraprendere nel caso di non conformità riscontrate nel processo, di **azioni preventive** da mettere in atto per prevenire ed eliminare potenziali cause di non conformità.

Gli obiettivi che l'Istituto "Giovanni Falcone" si pone sono i seguenti:

- ricercare le cause delle non conformità
- attivare azioni correttive utili a evitare una ricomparsa di non conformità
- esaminare carenze nei processi di erogazione del servizio
- esaminare i reclami da parte degli utenti
- attuare azioni preventive commisurate al livello di rischio esistente, in relazione a problemi di qualità
- eseguire verifiche per assicurarsi che le azioni correttive siano attuate e risultino efficaci
- attuare e documentare le modifiche alle procedure e/o istruzioni derivanti da azioni correttive

1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica nei casi in cui le non conformità interne ed esterne rilevate richiedano un intervento volto alla eliminazione delle cause. Tale intervento deve essere giustificato dai seguenti fattori:

- gravità degli effetti della non conformità intesa come danno/costo
- percettibilità dell'evento negativo
- rischio di ripetibilità dell'evento dannoso
- alta frequenza potenziale di accadimento

1.3 RESPONSABILITA'

È unicamente responsabilità della Direzione la decisione di intraprendere azioni correttive o preventive.

In funzione del tipo di non conformità l'incaricato dovrà valutare tutte le possibili cause, qualità delle forniture da parte dei fornitori, procedure operative e istruzioni scritte e tutti i processi principali e di supporto, al fine di poter mettere in atto azioni efficaci che riducano le possibilità di avere in futuro altri casi di non conformità.

Dovrà inoltre valutare l'esito dell'azione correttiva verificandone l'efficacia e farà aggiornare al Quality Assurance eventualmente le procedure e le istruzioni operative necessarie.

Il Quality Assurance in forma preventiva deve analizzare in modo sistematico le informazioni relative ai reclami, le statistiche della Customer Satisfaction, le azioni correttive messe in atto al fine di poter agire con azioni preventive per eliminare eventuali future cause di non conformità.

Comunque tutto il personale appena viene riscontrata una non conformità deve tempestivamente avvertire la Vicepresidenza o la Direzione o il Quality Assurance affinché questi possano prendere le decisioni del caso.

1.4 PROCESSO DI GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Le azioni correttive vengono attivate quando si presenta una non conformità e si vuole rimuovere la causa. Qualora la non conformità si configuri come potenziale, le azioni conseguenti si configurano come preventive, ossia idonee a evitare il possibile presentarsi delle stesse.

Il Processo di gestione azioni correttive e preventive nell'Istituto può venire intrapreso in occasione delle seguenti non conformità:

- **non conformità di processo:** non soddisfacimento delle specifiche di processo, servizio
- **non conformità di sistema:** non soddisfacimento di qualsiasi prescrizione del Sistema di Gestione per la Qualità

NON CONFORMITÀ DI PROCESSO

Le cause principali di non conformità di processo possono identificarsi in errori, difetti e scostamenti di:

- processo marketing/orientamento
- processo di progettazione e programmazione didattica
- processo di erogazione del servizio
- miglioramenti tecnologici
- ambiente, ovvero spazi di lavoro dove sono erogati i servizi

Tutto il personale è obbligato, nel caso che riscontri una carenza nelle sopraelencate fonti di errori potenziali, ad avvisare

immediatamente la Vicepresidenza o la Direzione o il Quality Assurance informando accuratamente sull'irregolarità riscontrata.

Azioni correttive o preventive possono anche evidenziarsi durante l'audit eseguito nelle singole funzioni dell'Istituto su segnalazione del responsabile della singola funzione.

NON CONFORMITÀ DI SISTEMA

Queste non conformità, qualora si dovessero manifestare, vengono trattate allo stesso modo di quelle di processo. Le non conformità di Sistema possono essere dovute a:

- procedure e documentazione insufficiente
- non conformità con procedure e istruzioni
- controlli di processo insufficienti

Le fasi di gestione del Processo di gestione azioni correttive e preventive possono suddividersi in:

1. analisi causa/effetto
2. implementazione azione correttiva o preventive
3. verifica

1. ANALISI CAUSA/EFFETTO

Questa fase ha lo scopo di individuare le cause della non conformità al fine di poter definire l'azione da intraprendere con particolare riferimento a:

- raccolta dati
- studio delle relazioni causa/effetto
- individuazione della o delle azioni correttive/preventive ritenute più idonee

L'incaricato ha il compito di riportare sul modulo **Gestione Segnalazione non conformità (Mod. 120)** oppure sul modulo **Gestione Segnalazione Reclami (Mod. 121)** le seguenti informazioni:

- riferimento all'origine della non conformità
- settore dell'Istituto interessato
- descrizione del problema
- descrizione dell'azione da intraprendere
- data entro la quale attivare l'azione
- responsabile dell'azione
- esito

2. IMPLEMENTAZIONE AZIONE CORRETTIVA O PREVENTIVA

Nella fase di implementazione l'incaricato ha la responsabilità di:

- coinvolgere le funzioni interessate nella stesura e applicazione dei nuovi standard operativi
- far eseguire l'eventuale addestramento ritenuto necessario

3. VERIFICA

In questa fase deve essere verificato che quanto pianificato sia stato eseguito e che l'azione correttiva/preventiva sia efficace e idonea all'eliminazione permanente del tipo di non conformità.

Nel caso in cui l'incaricato constati che l'intervento eseguito non sia stato efficace deve essere riaperto un nuovo ciclo dell'azione correttiva. Nel caso in cui l'intervento venga ritenuto efficace, l'incaricato ne registra la chiusura sul modulo.