

Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"

Gestione azioni correttive e preventive

(Processo di Assicurazione Qualità)

Codice PQ 004

Modalità di distribuzione

- Copia non controllata
- Copia controllata numero _____
- consegnata a _____
- in data _____

Composizione documento

Pagine di guardia numero	01
Pagine di indice numero	02
Pagine di testo numero	06
Totale pagine numero	09

Redatto da P.Migliavacca	Controllato da Team di lavoro	Approvato da Giuseppe Sammartino	Edizione -2-	Data 08/09/2004	Pagina 1 di 8
-----------------------------	----------------------------------	--	-----------------	--------------------	------------------

PQ 004	GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	REVISIONE		
		Edizione	Data	Pagina
		-2-	08/09/2004	2 di 8

INDICE

PQ 004	GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	REVISIONE		
	INDICE	Edizione -2-	Data 08/09/2004	Pagina 3 di 8

GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

- 1.1 OBIETTIVO
- 1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE
- 1.3 RESPONSABILITÀ
- 1.4 PROCESSO DI GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
- 1.5 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

PQ 004	GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	REVISIONE		
	OBIETTIVO	Edizione -2-	Data 08/09/2004	Pagina 4 di 8

1.1 OBIETTIVO

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 di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" 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

PQ 004	GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	REVISIONE		
	CAMPO D'APPLICAZIONE	Edizione -2-	Data 08/09/2004	Pagina 5 di 8

1.2 CAMPO D'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

PQ 004	GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	REVISIONE		
	RESPONSABILITÀ	Edizione -2-	Data 08/09/2004	Pagina 6 di 8

1.3 RESPONSABILITÀ

È responsabilità della Direzione e del RSO la decisione di intraprendere azioni correttive o preventive.

È compito del RSO valutare l'esito dell'azione correttiva verificandone l'efficacia e aggiornando eventualmente le procedure e istruzioni operative necessarie.

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

PQ 004	GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	REVISIONE		
	DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE	Edizione -2-	Data 08/09/2004	Pagina 7 di 8

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 di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" può venire intrapreso in occasione delle seguenti non conformità:

- **non conformità di processo:** non soddisfacimento delle specifiche di processo e/o di servizio
- **non conformità di sistema:** non soddisfacimento di qualsiasi prescrizione del Sistema di gestione per la Qualità

Tutto il personale è obbligato, nel caso che riscontri una carenza nelle sopraelencate fonti di errori potenziali, ad avvisare immediatamente il RSO utilizzando il modello **Gestione non conformità, mod. n° 120**.

Azioni correttive o preventive possono anche evidenziarsi durante le verifiche ispettive eseguite nelle singole funzioni dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" su segnalazione del responsabile della singola funzione.

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

- analisi causa/effetto
- implementazione azione correttiva o preventive
- verifica

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

Il RSO ha il compito di utilizzare il modulo **Gestione non conformità mod. 120**

IMPLEMENTAZIONE AZIONE CORRETTIVA O PREVENTIVA

Nella fase di implementazione il RSO ha la responsabilità di:

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

PQ 004	GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	REVISIONE		
	DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE	Edizione -2-	Data 08/09/2004	Pagina 8 di 8

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 il RSO 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, il RSO ne registra la chiusura sul modulo. Con periodicità mensile il RSO verifica che tutte le azioni intraprese siano state concluse entro i tempi preventivati e, in caso contrario, ricerca le cause del ritardo e aggiorna conseguentemente le tempistiche degli interventi previsti.

L'esito della verifica dell'efficacia dell'azione correttiva / preventiva va riportato sul modulo **Gestione non conformità n° 120**.

1.5 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Sono documenti di registrazione di questa procedura:

- Gestione non conformità, mod. n° 120