



# Procedura

## *Azioni correttive e preventive*

**Copia n°:** \_\_\_\_\_

**Assegnata a:** \_\_\_\_\_

**Funzione/società:** \_\_\_\_\_

**Data consegna:** \_\_\_\_\_

N.B.: Questo documento è di esclusiva proprietà di Istituto Cavanis Collegio Canova di Possagno e non può essere riprodotto in alcun modo e/o divulgato a terzi senza autorizzazione scritta da parte del Dirigente.

Questo documento può subire modifiche e/o aggiornamenti; è pertanto importante che gli utenti dello stesso si accertino di essere in possesso dell'ultima edizione.

---

Preparato da : \_\_\_\_\_

Verificato da: \_\_\_\_\_

Approvato da: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Emesso, distribuito e archiviato da: \_\_\_\_\_

---



## Indice del documento

[1. - Scopo](#)

[2. – Campo di applicazione](#)

[3. - Procedura](#)

[3.1 – Identificazione dei problemi](#)

[3.2 – Azioni Correttive](#)

[3.3 – Azioni Preventive](#)

[3.4 – Aggiornamento della documentazione](#)

[4. - Archiviazione](#)

[5. - Lista delle revisioni:](#)



### **RIFERIMENTI:**

UNI EN ISO 9001:2008 - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti  
Manuale Qualità Sezione 08 – Misurazioni, analisi e miglioramento  
Manuale Qualità Sezione 05 – Responsabilità della Direzione  
PR0801 – Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente  
PR0802 – Gestione delle segnalazioni da parte del cliente  
PR0803 – Verifiche ispettive interne  
PR0805 - Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

### **ALLEGATI**



## 1. - Scopo

La presente procedura definisce le modalità applicate dall'organizzazione per l'individuazione e la gestione delle Azioni Correttive e Azioni Preventive sui processi, prodotti/servizi e/o Sistema di gestione per la Qualità, al fine di prevenire, eliminare o minimizzare la ripetizione di problemi sistematici di qualità.

## 2. – Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutte le attività previste dal Sistema di gestione per la Qualità della scuola superiore dell'Istituto Cavanis Collegio Canova (ICCC), e quindi ai processi, ai prodotti/servizi e al Sistema di gestione per la Qualità stesso.

## 3. - Procedura

### 3.1 – Identificazione dei problemi

RGQ (Responsabile Gestione Qualità) analizza sistematicamente la documentazione di registrazione della Qualità e in particolare:

- i Rapporti di Non Conformità (PR0805 – Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi);
- Solo quando D lo giudica opportuno: le segnalazioni da clienti (PR0802 – gestione delle segnalazioni da parte del cliente);
- i risultati delle Verifiche Ispettive (PR0803 – Verifiche ispettive interne);
- i risultati della customer satisfaction (PR0801 – Monitoraggio e misurazione della soddisfazione del cliente)
- il confronto tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti;
- i dati di registrazione della qualità e osservazioni di "tendenze" dei vari processi e degli indicatori della qualità;
- i rapporti derivanti dal riesame da parte della Direzione del Sistema di gestione per la Qualità;

al fine di individuare i problemi che richiedono Azioni Correttive (AC) o Azioni Preventive (AP), con il coinvolgimento delle funzioni interessate ed eventualmente di risorse esterne, quali esperti, consulenti ecc., ritenute necessarie.

Le *Azioni Correttive* sono derivate dalla necessità di prevenire il ripetersi di NC avvenute, e pertanto la loro essenza consiste nella ricerca delle possibili cause che hanno generato le NC e nella loro rimozione.

Le *Azioni Preventive* sono derivate dalla necessità di evitare il nascere di NC, e quindi la loro essenza consiste nella ricerca delle possibili cause di potenziali NC e nella loro rimozione.

Le proposte, in entrambi i casi, sono formulate dalle diverse Aree interessate; è compito dei Responsabili di Area interessati tenere informato RGQ sulle azioni decise e sul loro evolversi.

### 3.2 – Azioni Correttive



RGQ contatta tutte le funzioni interessate e verifica che siano:

- identificate, da parte del Responsabile dell'Area di attuazione, le possibili cause del problema (se necessario con il supporto di risorse specialistiche e/o ulteriori analisi e sperimentazioni);
- definite, dal Responsabile dell'Area di attuazione, tutte le attività, le risorse da coinvolgere, i tempi di attuazione e le responsabilità, tenendo presente che l'onere dell'azione deve essere commisurato ai rischi esistenti;
- attuate le fasi previste ed esaminato alla chiusura il livello di efficacia dell'azione (sperimentale, potenziale, ecc.).

Al fine di tenere in evidenza le Azioni Correttive attivate e/o in corso, seguirne l'evolversi e verificarne il risultato e l'efficacia, RGQ utilizza:

- il "Rapporto Azioni Correttive (RAP.AZ.CORR);
- il "Registro Rapporti Azioni Correttive" (REG.AZ.CORR)

che appartengono allo stesso file excell (RAPP-REG AC, AP) in possesso di RGQ e inserito nella cartella Qualità.

Il RAP.AZ.CORR è attivato da RGQ al momento della decisione di attivare un'Azione Correttiva ed è aggiornato periodicamente in funzione dell'evolversi del processo (es.: risultati delle analisi e delle valutazioni, decisioni raggiunte, verifiche sullo stato di avanzamento, verifiche sull'attuazione e l'efficacia delle azioni decise).

Ogni RAP.AZ.CORR è identificato da un numero di protocollo (progressivo per anno scolastico), e data di registrazione, assegnato al momento della registrazione sul REG.AZ.CORR.

Se vi è necessità di pianificazione dell'azione correttiva o preventiva, RGQ compila il modulo PIANIFICAZIONE.doc.

RGQ, solo dopo la verifica dell'efficacia dell'Azione Correttiva, considera chiusa l'AC ed archivia il relativo RAP.AZ.CORR unitamente all'eventuale documentazione di supporto, provvedendo all'aggiornamento del FILE. (vedere PR0805 – Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi).

### 3.3 – Azioni Preventive

RGQ contatta tutte le funzioni interessate e verifica periodicamente che siano avviate azioni volte a:

- identificare, da parte dei Responsabili dell'Area, le cause di potenziali Non Conformità (se necessario con ulteriore analisi e sperimentazioni) che potrebbero coinvolgere la qualità delle proprie Aree;
- definire, per le Azioni Preventive che si decidono di attuare, da parte del Responsabile dell'Area di Attuazione, tutte le attività, le risorse da coinvolgere, i tempi di attuazione e le responsabilità, tenendo presente che l'onere dell'azione deve essere commisurato ai rischi esistenti;
- realizzare tutte le fasi previste ed esaminare alla chiusura il livello di efficacia dell'azione (sperimentale, potenziale, ecc.).

Al fine di tenere in evidenza le Azioni Preventive attivate e/o in corso, seguirne l'evolversi e verificarne il risultato e l'efficacia, RGQ utilizza:

- il "Rapporto Azioni Preventive (RAP.AZ.PREV);
- il "Registro Rapporti Azioni Preventive" (REG.AZ.PREV.)

che appartengono allo stesso file excell (RAPP-REG AC, AP) in possesso di RGQ e inserito nella



cartella Qualità.

Il RAP.AZ.PREV è attivato da RGQ al momento della decisione dell'Azione Preventiva ed è aggiornato periodicamente in funzione dell'evolversi del processo (es.: risultati delle analisi e delle valutazioni, decisioni raggiunte, verifiche sullo stato di avanzamento, verifiche sull'attuazione e l'efficacia delle azioni decise).

Ogni RAP.AZ.PREV è identificato da un numero di protocollo (progressivo per anno scolastico), e data di registrazione, assegnato al momento della registrazione sul REG.RAPP AC E AP.

Se vi è necessità di pianificazione dell'azione correttiva o preventiva RGQ compila il modulo PIANIFICAZIONE.doc.

RGQ, solo dopo la verifica dell'efficacia dell'Azione Preventiva, considera chiusa l'AP ed archivia il relativo RAP.AZ.PREV unitamente all'eventuale documentazione di supporto, provvedendo all'aggiornamento del REG.AZ.PREV.

### **3.4 – Aggiornamento della documentazione**

E' compito di RGQ verificare che qualsiasi modifica dell'organizzazione in senso lato, della documentazione, dei metodi, delle attrezzature, dei materiali/prodotti/servizi, derivante dall'attuazione del programma di Azioni Correttive e Azioni Preventive, sia introdotta secondo le regole prescritte dal Sistema di gestione per la Qualità e che tutti i documenti interni ed esterni siano tempestivamente aggiornati.

### **4. - Archiviazione**

Tutte le registrazioni comprensive dei dati di monitoraggio e delle misurazioni degli indicatori del servizio erogato, sono archiviati secondo i principi della PR0402 – Tenuta sotto controllo delle registrazioni.



**5. - Lista delle revisioni:**

<b>Revisione N°</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>
0	18/10/2004	Prima emissione
1	05/03/2008	Rapporto annuale, per iscritto, alla D da parte di RGQ.  Copia dei moduli solo su richiesta a RGQ  Correzioni formali
2	05/06/2010	I moduli cartacei sono stati tutti sostituiti da un file excell  RAPP-REG AC – AP.