



1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura descrive le modalità per la definizione, la raccolta e la verifica sistematica delle azioni correttive.

La gestione delle suddette azioni è effettuata attraverso un processo che permetta una completa gestione dell'attività (vedere anche *Controllo del prodotto non conforme*, dove è descritta la *Gestione di Non Conformità (NC) MOD8301*).

Le azioni intraprese devono essere in relazione all'influenza della non conformità sulla qualità e del rischio connesso.

Per le azioni correttive derivanti da audit del sistema qualità, si applicano le disposizioni della procedura **PRO8201**.

2 RIFERIMENTI

I contenuti di questa procedura fanno riferimento ai seguenti documenti :

- Manuale della Qualità
- PRO5601 Riesame della Direzione
- PRO8301 Gestione delle Non Conformità
- PRO8502 Gestione delle azioni preventive.
- PRO4201 Gestione delle RegISTRAZIONI
- PRO8201 Gestione delle Verifiche Ispettive Interne

3 RESPONSABILITA'

Le responsabilità della attuazione della presente procedura sono così attribuite:

3.1 Direzione

- a) Valutazione dell'andamento delle non conformità interne ed esterne;
- b) Individuazione delle azioni correttive;
- c) Approvazione delle azioni correttive.
- d) Registrazione delle azioni correttive

3.2 RSQ

- a) Archiviazione
- b) Collabora con RAD per tutta l'attività relativa alla gestione delle azioni correttive.

	<p>ISTITUTO TECNICO COMMERCIALE STATALE "GINO ZAPPA"</p> <p>Via Achille Grandi, 4 - 21047 Saronno (VA) Telefono: 02 960 31 66 - Fax: 02 967 014 31 Cod. Fisc.: 94000170129 - Cod. Mecc.: VATD08000G E-mail: vatd08000g@istruzione.it - Sito web: www.itczappa.gov.it</p>	
 <p>Unione Europea</p>	<p>FONDI STRUTTURALI EUROPEI</p> <p>pon 2014-2020</p> <p>PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)</p>	 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca Dipartimento per la programmazione e la Gestione delle Risorse Umane, Finanziarie e Strutturali Direzione Generale per interventi in materia di Edilizia Scolastica per la gestione dei Fondi Strutturali per l'Istruzione e per l'Innovazione Digitale Ufficio IV</p>

4 MODALITÀ OPERATIVE

4.1 Valutazione dell'andamento delle non conformità esterne ed interne

L'analisi dei rapporti di non conformità è svolta almeno annualmente da parte di DIR; l'esito di questa valutazione è riassunto in un documento che può anche essere utilizzato per l'elaborazione di analisi statistiche. Questa analisi può coincidere con il Riesame della Direzione.

La pianificazione del processo di gestione è stata effettuata con la predisposizione del modello **MOD8301**, che è un piano dettagliato di intervento, in cui devono essere indicati:

- l'analisi delle cause;
- le azioni decise con relative responsabilità e tempi;
- la verifica di attuazione ed efficacia dell'azione.

Al **MOD8301** sono allegati se necessario tutti i documenti di dettaglio utili alla comprensione del lavoro.

Spetta esclusivamente a DIR la responsabilità di valutare se intraprendere un'azione correttiva, considerata la situazione aziendale e ogni dato a lui pervenuto in merito all'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Dall'esame di questa documentazione il DIR, di concerto con RSQ ed il personale interessato, individua i problemi prioritari ed elabora una strategia per la loro soluzione, indicando i tempi e le responsabilità.

I risultati di questa analisi vengono registrati dal Dirigente Scolastico nel modulo *Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento (MOD8301)* nel quale vengono inoltre specificati il tipo di AC che si è deciso di intraprendere e successivamente le verifiche attuate per controllarne l'attuazione e l'efficacia.

Si noti che si può dar corso ad una AC:

- a seguito di precisa richiesta di clienti che abbiano riscontrato problemi in merito alla qualità del servizio erogato;
- per decisione interna, a seguito di riesami intesi a valutare lo stato di applicazione del sistema o di sue parti.

In occasione del riesame periodico dei rapporti di Non Conformità (**MOD8301**), il Dirigente Scolastico prende in esame con attenzione particolare anche le contestazioni e segnalazioni dei clienti (analizzando il *Registro reclami MOD8302*), i risultati delle Verifiche ispettive interne ed esterne e le registrazioni della qualità, allo scopo di individuare i problemi ricorrenti o di particolare gravità. Verifica dunque con le funzioni interessate che siano note le cause prime e la possibilità di effettuare interventi atti a rimuoverle. Assegna di conseguenza le priorità, privilegiando le AC richieste da clienti o provocate da reclami. Gli interessati pianificano e portano a termine le necessarie AC.



Nel caso specifico delle anomalie di SQ, le AC possono consistere in:

- modifica di procedure e/o di pratiche operative;
- stesura di nuovi documenti (ad es. a carattere esplicativo o addestrativo);
- addestramento o riaddestramento del personale.

Per le azioni correttive viene predisposto un piano dettagliato di intervento, eventualmente articolato in fasi successive, che può essere riportato in maniera sintetica sul modulo **MOD8301**.

In esso sono indicati:

- fasi in cui è articolata l'azione complessiva;
- i tempi previsti di ogni fase o gruppi di fasi;
- gli esecutori;
- i punti intermedi e finali di verifica, con l'indicazione di chi e come la deve effettuare.

Al piano vengono allegati tutti i documenti di dettaglio utili alla comprensione del lavoro.

4.2 Attuazione dell'azione correttiva

Il responsabile incaricato di attuare l'azione correttiva deve, nei tempi concordati, provvedere all'attuazione della stessa sulla base di quanto indicato nel modulo.

4.3 Verifica dell'azione correttiva

Il Dirigente Scolastico deve coordinare la verifica dell'azione correttiva, ed in particolare che, chi ne sia stato incaricato:

- a) verifichi l'attuazione dell'azione correttiva alla data prevista;
- b) verifichi che l'azione correttiva abbia prodotto gli effetti prestabiliti;
- c) registri l'esito sul modulo **MOD8301**;
- d) modifichi, ove applicabile, i documenti della qualità eventualmente interessati.