



**PROCEDURA
DEL
SISTEMA QUALITA'**

P. 8.5.01
Data 25.1.2018
Pag. 1 di pag. 4

NORME UNI EN ISO 9001

**PROGETTI DI MIGLIORAMENTO
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

INDICE

- 1 SCOPO
- 2 CAMPO APPLICAZIONE
- 3 RESPONSABILITA'
- 4 PROCEDURA
 - 4.1 Progetti di miglioramento
 - 4.2 Azioni correttive e preventive

Rev.	Natura modifica	
1	Modifica paragrafi 4.1 – 4.2 per adeguamento alla normativa europea EN ISO 9001/2008 Scorporo allegati	
2	Adeguamento alla norma europea 9001/2015	
Preparazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Sistema Qualità Prof.ssa Belicchi Rosanna	Responsabile Sistema Qualità Prof.ssa Belicchi Rosanna	Dirigente Scolastico Dott. Parolini Umberto

	PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'	P. 8.5.01 Data 25.1.2018 Pag. 2 di pag. 4
Progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive		

1. SCOPO

Descrivere le modalità adottate dall'Istituto per la gestione del miglioramento e delle azioni correttive e preventive, al fine di:

- migliorare il servizio, per soddisfare i requisiti e per affrontare le esigenze e le aspettative future (miglioramento continuo, innovazione e riorganizzazione);
- correggere, prevenire o ridurre gli effetti indesiderati (correggere, azioni correttive);
- migliorare le prestazioni e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica ai progetti di miglioramento, alle azioni correttive e preventive messe in atto per migliorare situazioni consolidate; all'analisi dei rischi per la loro mitigazione/rimozione/prevenzione; per rimuovere le cause di non conformità dei prodotti e dei servizi, dei processi e del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto.

3. RESPONSABILITÀ

La Commissione Qualità composta: dal Dirigente Scolastico, dal Direttore dei Servizi Generali ed Amministrativi (DSGA), dal Responsabile della Gestione del Sistema Qualità (RSQ) e dal personale nominato, ha il compito di individuare i progetti di miglioramento sulla base delle non conformità precedentemente riscontrate, ma anche di implementare le azioni sottese allo scopo della presente Procedura.

Il Responsabile del Sistema Qualità ha la responsabilità di verificare l'esito delle azioni attuate. Ha, inoltre, il compito di conservare tutta la documentazione relativa e di archivarla nel suo archivio personale, e di standardizzare l'intervento qualora il suo esito sia stato positivo.

4. PROCEDURA

4.1 Progetti di miglioramento

Il Responsabile del Sistema Qualità analizza periodicamente i dati e le statistiche relativamente ai processi, ai prodotti e ai servizi dell'Istituto, nonché i dati relativi al funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Scopo dell'analisi è di individuare le situazioni consolidate da migliorare, situazioni di rischio per la qualità o aree di miglioramento in genere.

Il Responsabile del Sistema Qualità, in collaborazione con la Direzione, individua i progetti di miglioramento, le situazioni di rischio e i responsabili della loro gestione e i tempi relativi attuazione/soluzione.

	PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ'	P. 8.5.01 Data 25.1.2018 Pag. 3 di pag. 4
Progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive		

Per ciascun progetto di miglioramento, il Responsabile del Sistema Qualità compila la parte iniziale della “Scheda progetto” (modulo non allegato della procedura “*Riesame della Direzione*”).
Il Responsabile del Sistema Qualità monitora l’andamento dei progetti nel corso delle riunioni periodiche di riesame (vedi procedura “*Riesame della Direzione*”).

I Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dei progetti nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine del progetto di miglioramento il Responsabile designato completa la “Scheda progetto” e la trasmette al Responsabile del Sistema Qualità, corredata dall’indicazione dell’eventuale documentazione di supporto.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto di miglioramento e delle azioni messe in atto per il superamento delle situazioni di rischio compete al Responsabile del Sistema Qualità, che documenta l’esito della verifica sulla scheda progetto e sui verbali di riesame.

4.2 Azioni correttive e preventive

Individuazione

I dati relativi alle non conformità dei servizi, dei processi e del Sistema Qualità e quelli dei reclami degli utenti sono trasmessi al Responsabile del Sistema Qualità in accordo alla procedura “Gestione delle non conformità”.

Sulla base delle analisi dei “Rapporti di non conformità”, il Responsabile del Sistema Qualità può decidere immediatamente l’avvio di azioni correttive concordando con le persone interessate le modalità ed i tempi di attuazione.

All’avvio di ogni azione correttiva è compilata, a cura del Responsabile del Sistema Qualità, la prima parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva”.

Inoltre i dati relativi alle non conformità in generale sono analizzati periodicamente dal Responsabile del Sistema Qualità; scopo dell’analisi è di individuare le non conformità ripetitive, situazioni pregiudizievoli per la Qualità o aree di miglioramento.

I risultati dell’analisi dei dati di non conformità sono raccolti dal Responsabile del Sistema Qualità in una relazione che viene presentata alla Direzione nel corso di apposite riunioni (vedi procedura “*Riesame della Direzione*”).

Il Responsabile del Sistema Qualità, in collaborazione con la Direzione individua le azioni correttive e preventive da intraprendere.

Per ciascuna azione correttiva e preventiva decisa, il Responsabile del Sistema Qualità compila il “Rapporto azione correttiva e preventiva”.

Nel corso delle riunioni della Commissione Qualità viene anche riesaminata la situazione generale delle azioni correttive e preventive in corso di attuazione.

	PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'	P. 8.5.01 Data 25.1.2018 Pag. 4 di pag. 4
Progetti di miglioramento, azioni correttive e preventive		

Attuazione

Sia per le azioni correttive immediate avviate dal Responsabile del Sistema Qualità, sia quelle individuate nel corso delle apposite riunioni, i Responsabili designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dell'azione correttiva o preventiva nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine dell'attuazione dell'azione correttiva e preventiva il Responsabile del Sistema Qualità compila la seconda parte del "Rapporto azione correttiva, corredato dall'eventuale documentazione di supporto.

Verifica

Al termine del tempo programmato per l'attuazione dell'azione correttiva o preventiva, il Responsabile del Sistema Qualità ne verifica l'esito. Nel caso in cui l'azione correttiva o preventiva non sia stata attuata nei tempi programmati, il Responsabile del Sistema Qualità documenta il motivo del ritardo nella seconda parte del "Rapporto azione correttiva e preventiva".

Se ritenuto opportuno, la verifica di chiusura dell'azione correttiva o preventiva viene effettuata tramite una verifica ispettiva interna straordinaria (audit).

L'esito della verifica viene documentato e registrato dal Responsabile del Sistema Qualità compilando la terza parte del "Rapporto di azione correttiva e preventiva".

Nel caso di esito positivo, il Responsabile del Sistema Qualità verifica l'eventuale necessità di modificare documenti del Sistema Qualità.

Nel caso di esito negativo il Responsabile del Sistema Qualità propone l'avvio di una nuova azione correttiva o preventiva, in accordo a quanto descritto all'inizio del punto 4.2 della presente procedura.

Il Responsabile del Sistema Qualità conserva l'elenco completo delle azioni correttive e preventive attuate ed in corso, per monitorare continuamente la situazione.

Tutti i rapporti vengono conservati e archiviati a cura di RSQ per almeno 5 anni.

MODULI

- Modulo Rapporto di azione correttiva e preventiva (P.8.5.01 modulo 1 rev1).
- Elenco azioni correttive e preventive (P.8.5.01 modulo 2).