



PROCEDURA

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

<i>Redatto</i>	Ing. G. Orrico	◆
<i>Verificato</i>	Prof. G. Mirabelli (Responsabile Qualità)	◆ 28/03/2013
<i>Approvato</i>	Prof. L. Filice (Coordinatore Corso di Studi)	◆ 28/03/2013
<i>Lista di distribuzione</i>	Tutto il personale interessato alla progettazione ed all'erogazione delle attività formative	





INDICE

1. GENERALITÀ.....	3
2. INTRODUZIONE.....	4
3. PRODOTTI IN INGRESSO E IN USCITA	5
3.1. PRODOTTI IN INGRESSO.....	5
3.2. PRODOTTI IN USCITA.....	5
4. FLUSSO DELLA PROCEDURA	6
5. PASSI DELLA PROCEDURA	7
5.1. ANALIZZARE	7
5.2. PIANIFICARE	7
5.3. ATTUARE	7
5.4. VERIFICARE.....	8
5.5. CHIUDERE.....	8
6. RUOLI E RESPONSABILITÀ	9





1. GENERALITÀ

Oggetto e campo di applicazione del documento:

La procedura disciplina le attività e le misure utilizzate per identificare ed analizzare condizioni, fattori e circostanze che influenzano negativamente la qualità del servizio. Inoltre si individuano le azioni atte ad impedire che le condizioni anomale possano ripresentarsi in futuro. L'applicazione sistematica della procedura consente, nel medio periodo ad attuare i miglioramenti e concretizzare le prescrizioni inerenti al miglioramento continuo.

Glossario, abbreviazioni e acronimi:

AC : Azione correttiva
AP : Azione preventiva

Rev.	Data	Motivo	Pagina
01	07/06/10	Prima emissione	Tutte
02	28/03/13	Sostituito logo Facoltà con Dipartimento. Sostituito Presidente con Coordinatore	Tutte





2. INTRODUZIONE

La procedura “Azioni Correttive e Preventive” viene attivata dal Responsabile Qualità in seguito a:

- risultati del Riesame del Sistema Qualità;
- audit interni e da parte dell’Ente di Certificazione;
- reclami delle Parti Interessate;
- rapporti di Customer Satisfaction;
- segnalazioni pervenute circa il verificarsi di situazioni di non conformità;
- proposte formalizzate dal personale interno riguardanti azioni da intraprendere per accrescere l'efficacia e l'efficienza delle attività aventi influenza sulla qualità (proposte di miglioramento), oppure azioni atte a prevenire situazioni che potrebbero generare non conformità.

In particolare per quanto riguarda gli ultimi due punti, tutto il personale coinvolto nell’applicazione del Sistema Qualità è tenuto a segnalare al Responsabile Qualità le condizioni e le circostanze che possono incidere sulla qualità, descrivendo la configurazione anomala riscontrata e l’eventuale proposta di soluzione. Per l’attivazione della procedura, in questi casi, è necessaria la compilazione del modulo *Mod -Azione Correttiva/Preventiva*.

La presente procedura si inquadra all’interno del processo “Azioni Correttive e Preventive”.





3. PRODOTTI IN INGRESSO E IN USCITA

3.1. PRODOTTI IN INGRESSO

Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva.

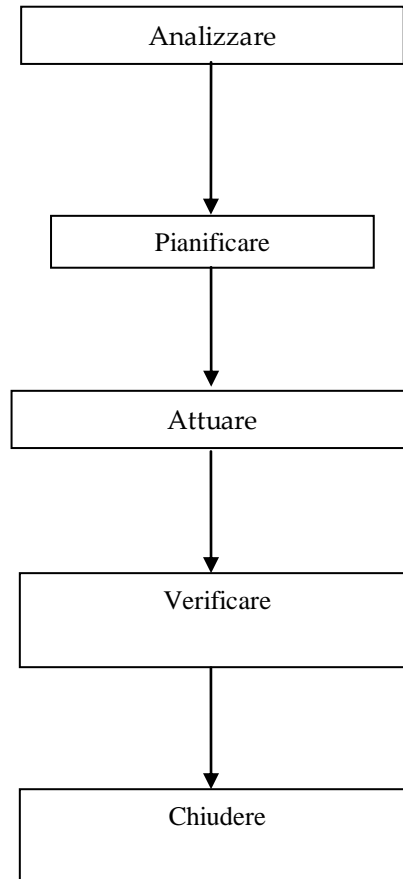
3.2. PRODOTTI IN USCITA

Azione Correttiva/Preventiva/Organizzativa attuata e verifica della sua efficacia.





4. FLUSSO DELLA PROCEDURA





5. PASSI DELLA PROCEDURA

5.1. ANALIZZARE

Le segnalazioni emerse e le eventuali informazioni disponibili (*Mod -Azione Correttiva/Preventiva*) vengono analizzate dal Responsabile Qualità, eventualmente con il coinvolgimento del Richiedente, al fine di individuare e delimitare correttamente le configurazioni anomale riscontrate.

Sulla base dell'analisi effettuata ed in funzione dei riscontri ottenuti, il Responsabile Qualità decide se intervenire o meno e valuta l'opportunità di coinvolgere la Commissione Qualità ed il Coordinatore del CdS. Successivamente discute con i Responsabili coinvolti. In caso di intervento viene individuata l'azione correttiva da applicare per sanare la configurazione anomale che si è venuta a creare unitamente alle figure coinvolte ed alle risorse utilizzate. Invece, se viene acclarata l'insussistenza della non conformità, la segnalazione viene archiviata registrandone sia la chiusura sia le motivazioni che hanno condotto a tale decisione.

L'azione da correttiva da attuare può a volte essere preceduta da disposizioni transitorie.

5.2. PIANIFICARE

Il Responsabile Qualità, prima di dar corso ad un'azione correttiva pianifica l'intervento stabilendone tempi e modalità. In questa fase provvede anche ad avvertire il Responsabile interessato dall'azione.

Lo stesso Responsabile Qualità provvede a stabilire e pianificare tipologia e numero di controlli da effettuare per assicurare l'efficacia degli interventi attuati.

5.3. ATTUARE

È compito del responsabile individuato nella precedente attività far eseguire l'intervento nei modi e nei tempi indicati. Sulla base dell'estensione e della





complessità dell'intervento, quest'ultimo, informa il Responsabile Qualità sullo stato di avanzamento dell'intervento.

5.4. VERIFICARE

In questa fase vengono poste in essere le azioni e le misure per verificare se l'azione correttiva realizzata è stata effettuata in modo corretto. Il Responsabile Qualità, in ordine ai riscontri oggettivi ottenuti, valuta se i risultati che emergono soddisfano i limiti imposti. Ad esito raggiunto si chiude l'intera procedura ed i risultati vengono annotati e registrati sul Modulo *Mod -Azione Correttiva/Preventiva*. Se invece i risultati dell'azione correttiva non sono insoddisfacenti, si riapplica la procedura o si individuano nuove e più efficaci azioni di intervento.

5.5. CHIUDERE

L'intero iter procedurale si completa quando il Responsabile Qualità, valutata la reale efficacia della azione correttiva, ne decreta l'archiviazione. In questa fase il Responsabile Qualità può agire da solo oppure coinvolgendo la Commissione Qualità o il Coordinatore del CdS o entrambi, secondo quanto previsto nella fase iniziale di analisi.

I risultati delle azioni effettuate concorrono a formare l'input per il riesame da parte della Direzione.

L'intervento si conclude con una registrazione sul modulo *Mod -Azione Correttiva/Preventiva*.





6. RUOLI E RESPONSABILITÀ

	Richiedente	Resp. Qualità	Coordinatore CdS	Commissione Qualità	Resp. interessato all'attuazione
1. Analizzare	P	R	P ¹	P ¹	
2. Pianificare		R			P
3. Attuare					R
4. Verificare		R			
5. Chiudere		R	P ¹	P ¹	

Legenda: R = è Responsabile P = Partecipa

1 = Nel caso in cui lo ritenga opportuno il Resp. Qualità (ovvero in funzione della problematica evidenziata).

