

PROCEDURA OPERATIVA – PR ACP	Data Emissione: 08/04/14
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Revisione: 0 Pagina: 1 di 4

Sommario

1. OBIETTIVI	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. DEFINIZIONI.....	2
4. RIFERIMENTI.....	2
5. RESPONSABILITÀ	2
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ	3
6.1 Azioni preventive	3
6.2 Trattamento delle azioni preventive	3
6.3 Azioni correttive	4
6.4 Casi particolari	4
6.5 Reporting.....	4
7. INTERPRETAZIONE.....	4

ALLEGATI:

- Mod. **ACP-01** Rapporto di azione preventiva/correttiva
 Mod. **ACP-02** Registro delle azioni preventive/correttive

CONTROLLO DEL DOCUMENTO

Revisione	Data	Natura della Modifica
0	14.05.14	Prima Emissione
Redatta da CA	Verificata da QI	Approvata da PI

<i>Firma</i> Roberto Poletti	<i>Firma</i> Salvatore Albino Valenti	<i>Firma</i> Alessandra Bongianino
-------------------------------------	--	---

PROCEDURA OPERATIVA – PR ACP	Data Emissione: 08/04/14
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Revisione: 0 Pagina: 2 di 4

OBIETTIVI

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di attivazione e realizzazione delle azioni preventive e correttive come strumento di miglioramento della qualità dei processi, dei prodotti e dei servizi dell'Istituto.

CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica ai processi rilevanti ai fini della qualità e a tutti i prodotti e servizi forniti dall'Istituto.

DEFINIZIONI

PI	Presidenza d'Istituto
PM	Project manager
QI	Gestione Qualità Istituto
SI	Segreteria d'Istituto
Azione preventiva	È un'azione pianificata, orientata al mantenimento delle condizioni di controllo dei processi e delle attività che hanno influenza sulla qualità dei prodotti e dei servizi
Azione correttiva	È un'azione pianificata, rivolta al miglioramento della qualità tramite la rimozione definitiva delle cause (carenze tecniche o metodologiche) che originano scostamenti negativi dalla qualità attesa.
Risultato atteso/obiettivo	Condizione da conseguire nella eliminazione definitiva delle cause sistematiche del problema o nella realizzazione dei miglioramenti programmati

RIFERIMENTI

PR Gestione NC (PR NC)
PR Riesame della Direzione (PR RD)

RESPONSABILITÀ

- PI**
 - Assegna obiettivi di miglioramento
- PM**
 - Attiva le azioni con l'eventuale supporto di gruppo
 - Ne segue l'attuazione fino alla chiusura
 - Informa QI per l'aggiornamento del registro
- QI**
 - Attiva le azioni di sua competenza
 - Ne segue l'attuazione fino alla chiusura
 - Aggiorna il registro delle azioni preventive e correttive

PROCEDURA OPERATIVA – PR ACP	Data Emissione: 08/04/14
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Revisione: 0 Pagina: 3 di 4

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

6.1 Azioni preventive/correttive

Premessa

Sono sorgenti di informazione importanti ai fini della presente, le seguenti:

- La valutazione dei risultati del servizio, a fine erogazione
- L'analisi degli indicatori di processo
- Le indagini di customer satisfaction

Per questi criteri il PI assegna obiettivi di miglioramento, che sono riportati su Piano Annuale della Qualità o nei verbali di Riesame del Sistema Qualità.

Se il problema è potenziale si tratterà di azione preventiva, mentre se è già segnalato un problema, sarà necessario ricorrere ad azioni correttive

Riunione di valutazione dei risultati del servizio

Al termine dell'iter formativo PM convoca una riunione per l'analisi approfondita delle criticità emerse nel corso dell'attività.

L'obiettivo è:

- Individuare possibili miglioramenti da apportare ai prossimi impieghi dei prodotti formativi, a fronte di possibili criticità e/o problemi rilevati sul servizio erogato
- Valutare eventuali iniziative verso gli utenti intermedi o finali.

I risultati sono verbalizzati da PM e costituiscono elementi di valutazione nella fase di riesame della direzione "PR Riesame della Direzione (PR RD)"

Indicatori di processo

L'andamento del valore degli indicatori nel tempo può consentire anticipatamente il riconoscimento di trend di peggioramento. QI presenta gli elaborati in sede di Riesame della Direzione.

Indagini di Customer satisfaction

L'Istituto ha due tipi di clienti:

- Finali: cioè gli allievi che frequentano i corsi
- Intermedi: i committenti delle attività formative, rappresentati in particolare dai fruitori più diretti delle competenze acquisite dai soggetti

I giudizi degli utenti finali sono monitorati con gli strumenti di controllo del gradimento.

Verso i clienti intermedi si attivano misure della soddisfazione mediante interviste o questionari.

I risultati di queste azioni di monitoraggio sono elaborati da QI e presentati in sede di riesame annuale.

6.2 Trattamento delle azioni preventive / correttive

Quando le sorgenti di informazione indicano potenziali criticità o gli indicatori non raggiungono gli standard previsti, è compito di QI in accordo con PI di attivare un'azione preventiva.

Quando il problema riguarda non conformità maggiori rilevate al termine di uno specifico servizio è compito di QI o PM in accordo con PI avviare l'azione correttiva.

Questa si svolge seguendo un percorso strutturato di problem solving.

PROCEDURA OPERATIVA – PR ACP	Data Emissione: 08/04/14
AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	Revisione: 0 Pagina: 4 di 4

QI o PM costituisce se necessario il gruppo di lavoro e ne segue l'attività.

QI Registra i dati sul "Registro delle Azioni Preventive e Correttive" (Mod. **ACP-02**) da Lui gestito.

Il PM utilizza il "Rapporto di Azione Correttiva o Preventiva" (Mod. **ACP-01**) per:

- Identificare l'azione e assegnare il n° progressivo, su indicazione di QI
- Raccogliere i dati disponibili
- Concordare gli obiettivi con il gruppo
- Stabilire le modalità di verifica
- Pianificare i compiti, le responsabilità, le verifiche di attuazione
- Definire l'estensione dell'applicazione della soluzione.

Al termine dell'attività PM/QI:

- Approva e chiude l'azione preventiva
- QI riporta i dati su Registro delle azioni Preventive e Correttive

6.3 Azioni correttive

Sono gestiti con questa procedura:

- I reclami dei clienti
- Esiti negativi delle verifiche ispettive al sistema qualità
- Le non conformità maggiori nei prodotti/servizi/processi operativi
- Le non conformità minori ricorrenti

È compito delle Funzioni coinvolte, con il supporto di QI definire gli obiettivi della correzione.

Le modalità di svolgimento sono analoghe a quelle impiegate per le azioni preventive:

Al termine dell'attività QI/PM:

- Approva e chiude l'azione correttiva
- QI riporta i dati sul registro

6.4 Casi particolari

Problemi segnalati dai clienti

Assumono rilevante importanza le segnalazioni di non conformità da parte dei clienti e le azioni correttive ad esse collegate hanno sempre la priorità più elevata. Durante lo svolgimento delle attività QI e PM svolgono azione di informazione al cliente e di recupero del rapporto.

Problemi relativi a fornitori

Il fornitore va inteso come parte integrante dell'Azienda e, fino a prova contraria, gli va dato supporto e fiducia nel superamento dei problemi. QI con il supporto del PM o UT deve verificare che l'azione correttiva sia concordata con il fornitore e che sia perseguito l'obiettivo del suo coinvolgimento nella soluzione

6.5 Reporting

I dati e i riepiloghi delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive sono utilizzati per il riesame della Direzione.

INTERPRETAZIONE

L'interpretazione e gestione di questa procedura è assicurata dal responsabile della QI.