



Ministero  
dell'Istruzione  
dell'Università e  
della Ricerca  
U.S.R. per la  
Campania  
Direzione Generale



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE  
Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA  
Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829  
CEIC82200X - C.F. 93044320617  
[www.icscales.gov.it](http://www.icscales.gov.it)



Polo Qualità  
di Napoli

**PROCEDURA DI SISTEMA**  
*Azioni correttive e preventive*

Pagina 1 di 5  
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

## ***Azioni correttive e preventive***

### **INDICE**

- 1. SCOPO**
- 2. CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3. RESPONSABILITA'**
- 4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**
- 5. INDICATORI DI PROCESSO**
- 6. RIFERIMENTI**
- 7. ARCHIVIAZIONI**

<b>FASI</b>	<b>REDAZIONE</b>	<b>APPROVAZIONE</b>	<b>LEGITTIMAZIONE</b>
<b>FUNZIONI</b>	<b>RQS</b>	<b>Dirigente Scolastico</b>	<b>Responsabile Polo Qualità Napoli</b>
<b>NOMINATIVO</b>	Rosalba De Biasio	Assunta Adriana Roviello	Angela Orabona
<b>DATA</b>	<b>26/03/15</b>	<b>10/04/15</b>	
<b>FIRMA</b>			

 <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.iccales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 2 di 5 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p><b>PROCEDURA DI SISTEMA</b> <i>Azioni correttive e preventive</i></p>		

### 1. SCOPO.

Questa procedura descrive le modalità adottate per la gestione delle azioni correttive e/o preventive, al fine di eliminare o prevenire le cause di possibili non conformità.

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività contemplate nel sistema qualità dell'Istituto.

### 3. RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ	RESPONSABILE
Individuazione problema	Tutte le funzioni interessate
Raccolta e valutazione dati	CQA
Individuazione Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento	CQA; Dirigente scolastico, staff, DSGA.
Verifica efficacia delle Azioni Correttive e Preventive	CQA

### 4. DESCRIZIONE DELLA ATTIVITÀ

Dal punto di vista operativo le attività sono condotte secondo lo schema seguente:

- Tutte le persone operanti nell'Istituto possono segnalare la presenza di un problema o di una non conformità relativamente all'andamento delle attività.
- La non conformità, riportata nel modulo "Segnalazione dei problemi", deve pervenire tempestivamente al CQA, che la valuta insieme alla persona che l'ha segnalata e che interpella, se necessario, altre funzioni dell'Istituto.

 <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829 CEIC82200X - C.F. 93044320617 <a href="http://www.iccales.gov.it">www.iccales.gov.it</a></p>	  <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 3 di 5 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p><b>PROCEDURA DI SISTEMA</b> <i>Azioni correttive e preventive</i></p>		

- La CQA cura, direttamente o tramite le funzioni coinvolte, la risoluzione della non conformità, ne trascrive l'esito e verifica, se necessario, l'effettiva attuazione di quanto predisposto.

Nei casi in cui:

- la non conformità è particolarmente grave o comunque tale da desiderare l'assoluta certezza che essa non si verifichi più;
- la non conformità è ricorrente, e quindi si suppone che ci siano delle precise cause di fondo che la generano.

La CQA pianifica un'**azione correttiva** coinvolgendo, in funzione della sua portata, il DS, il DSGA ed i responsabili delle funzioni interessate.

L'azione correttiva è volta ad eliminare le cause delle NC e si articola nelle seguenti fasi:

- Analisi della non conformità ed individuazione delle cause che l'hanno generata;
- Analisi delle cause individuate;
- Scelta dell'azione correttiva da adottare;
- Esecuzione dell'azione correttiva e verifica della sua corretta attuazione;
- Valutazione dopo un tempo prestabilito dell'efficacia dell'azione intrapresa.

Tipiche azioni correttive sono ad esempio: la modifica di una procedura o di un comportamento, la pianificazione di un intervento di formazione, l'eliminazione di un fornitore. Una azione correttiva può essere data anche dalla combinazione di più attività.

 <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829 CEIC82200X - C.F. 93044320617 <a href="http://www.iccales.gov.it">www.iccales.gov.it</a></p>	  <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 4 di 5 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p><b>PROCEDURA DI SISTEMA</b> <i>Azioni correttive e preventive</i></p>		

Le azioni correttive, il cui avvio è registrato dalla CQA, sono poi registrate e chiuse, sempre ad opera del Responsabile Qualità in ELENCO AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.

Le azioni correttive intraprese nel corso dell'anno devono essere riportate e discusse in sede di riesame della direzione.

### **Azioni Preventive**

Le azioni preventive, a differenza di quelle correttive, non partono da una non conformità in atto o comunque già segnalata, ma dalla valutazione che una non conformità si possa verificare.

Una azione preventiva tipica nasce ad esempio dal venire a conoscenza di un possibile problema dall'esterno (da un altro istituto o dal Ministero) o dalla rilevazione di una tendenza in atto che potrebbe sfociare in problemi più gravi.

Per le azioni preventive non esiste uno specifico modulo in quanto esse possono essere estremamente varie nella loro natura e nella loro conduzione.

In ogni caso:

- Tutte le persone possono segnalare alla CQA il possibile sorgere di problemi;
- La CQA pianifica una azione preventiva, coinvolgendo, in funzione della sua portata il DS, il DSGA ed i responsabili delle funzioni interessate;

L'azione correttiva è volta ad eliminare le cause della potenziale **NC** e si articola nelle seguenti fasi:

 <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1 - 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829 CEIC82200X - C.F. 93044320617 <a href="http://www.iccales.gov.it">www.iccales.gov.it</a></p>	  <p>Polo Qualità di Napoli</p> <p>Pagina 5 di 5 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p><b>PROCEDURA DI SISTEMA</b> <i>Azioni correttive e preventive</i></p>		

- Analisi delle cause della possibile Non Conformità;
- Scelta dell'azione preventiva da adottare;
- Esecuzione dell'azione pianificata e verifica della sua corretta attuazione;
- Valutazione dopo un tempo prestabilito dell'efficacia dell'azione intrapresa.

Le azioni preventive sono registrate e chiuse, ad opera del Responsabile Qualità, nell'ELENCO AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE.

Le azioni preventive intraprese nel corso dell'anno devono essere riportate e discusse in sede di riesame della direzione.

#### 5. **INDICATORI DI PROCESSO.**

Tenuta sotto controllo dei problemi per una loro tempestiva risoluzione.

#### 6. **RIFERIMENTI.**

Manuale della Qualità, Capitolo 8, Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame

#### 7. **ARCHIVIAZIONI.**

L'archiviazione della documentazione del Riesame è a cura del RSQ che, di concerto con il DS, stabilisce di custodire una copia in cartaceo nella cassaforte dell'Ufficio del DS ed una copia in formato elettronico è custodita personalmente dal RSQ.