
	PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	PSQ 013 Rev. 2
Istituto "Giulio Natta" Bergamo	NORME UNI EN ISO 9001 : 2008	Pag. 1 di 5

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

Indice

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITÀ
4. PROCEDURA
 - 4.1 Progetti di miglioramento
 - 4.2 Azioni correttive e preventive
 - 4.3 Azioni di miglioramento

5					
4					
3					
2	15.02.13	Gruppo di lavoro Qualità			Terza emissione
1	15.03.04	Gruppo di lavoro Qualità			Seconda emissione
0	17.09.03	Gruppo di lavoro Qualità			Prima emissione
Rev.	Data	Emiss.	Verifica	Approv.	Descrizione

	PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	PSQ 013 Rev. 2
Istituto "Giulio Natta" Bergamo	NORME UNI EN ISO 9001 : 2008	Pag. 2 di 5

1. SCOPO

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


- migliorare situazioni esistenti/consolidate, attraverso progetti e azioni di miglioramento;
- individuare cause di non conformità ed avviare le necessarie azioni correttive o preventive, per la rimozione o per la prevenzione delle cause di non conformità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica ai progetti e azioni di miglioramento, correttive e preventive, messe in atto per migliorare situazioni consolidate e per rimuovere le cause di non conformità dei prodotti, dei servizi, dei processi e del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto.

3. RESPONSABILITÀ (R = Responsabile; C = Coinvolto)

	DIRIGENTE SCOLASTICO	RSQ	GRUPPO QUALITÀ	RESPONSABILE DELL'ATTUAZIONE
Analisi puntuale e trimestrale relative ai processi, ai prodotti e ai servizi dell'Istituto		R		
Individuazione di progetti di miglioramento sulla base delle non conformità precedentemente riscontrate	C	R	C	C
Compilazione della parte iniziale della "Scheda progetto di miglioramento" e consegna al Responsabile dell'attuazione		R		C
Monitoraggio dell'andamento dei progetti		R	C	
Attuazione dei progetti				R
Completamento della "Scheda progetto di miglioramento" e consegna al RSQ		C	C	R
Verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto di miglioramento		R	C	C
Analisi dei Rapporti di non conformità	C	R	C	
Avvio di azioni correttive	C	R	C	
Compilazione della prima parte del "Rapporto azione correttiva e preventiva" e consegna al Responsabile dell'attuazione		R		C
Attuazione dell'azione correttiva o preventiva nel rispetto dei tempi programmati				R
Compilazione della seconda parte del "Rapporto azione correttiva e preventiva" e consegna al RSQ		C		R
Verifica dell'esito delle azioni correttive o preventive attuate e compilazione della terza parte del "Rapporto azione correttiva e preventiva"		R	C	
Archiviazione della documentazione relativa		R		
Standardizzazione dell'intervento qualora il suo esito sia stato positivo		R	C	

	<p>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</p>	<p>PSQ 013 Rev. 2</p>
<p>Istituto "Giulio Natta" Bergamo</p>	<p>NORME UNI EN ISO 9001 : 2008</p>	<p>Pag. 3 di 5</p>

4. PROCEDURA

4.1 Progetti di miglioramento

Il Responsabile del Sistema Qualità analizza sia puntualmente che trimestralmente i dati 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 pregiudizievoli per la qualità o aree di miglioramento in genere.

Il Responsabile del Sistema Qualità, in collaborazione con la Direzione, individua i progetti di miglioramento, i responsabili delle attuazioni e i tempi relativi.

Per ciascun progetto di miglioramento, il Responsabile del Sistema Qualità compila la parte iniziale della "Scheda progetto" (mod.1 psq013) **scheda progetto miglioramento**.

e la consegna al Responsabile dell'attuazione, trattenendone una copia.

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 di miglioramento" e la trasmette al Responsabile del Sistema Qualità, corredata dall'eventuale documentazione di supporto.

La verifica del raggiungimento degli obiettivi del progetto di miglioramento compete al Responsabile del Sistema Qualità, che documenta l'esito della verifica sulla scheda progetto e sui verbali di riesame. Il Responsabile del Sistema Qualità conserva l'elenco completo delle azioni correttive e preventive attuate ed in corso, per monitorare continuamente la situazione (mod.3 psq 013) **elenco azioni/progetti miglioramento/correttive e preventive**.

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".

	<p>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</p>	<p>PSQ 013 Rev. 2</p>
<p>Istituto "Giulio Natta" Bergamo</p>	<p>NORME UNI EN ISO 9001 : 2008</p>	<p>Pag. 4 di 5</p>

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 il Responsabile del Sistema Qualità compila la prima parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva” (mod.2 psq013 rapporto di azione correttiva e preventiva).

Inoltre i dati relativi alle non conformità in generale sono analizzati trimestralmente 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 trimestrali (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 la prima parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva” e lo consegna al Responsabile dell’attuazione.

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


Attuazione

Sia per le azioni correttive immediate avviate dal Responsabile del Sistema Qualità, sia per le azioni correttive e preventive individuate nel corso delle riunioni trimestrali, 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 designato compila la seconda parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva” e lo trasmette al Responsabile del Sistema Qualità, 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 designato documenta il motivo del ritardo nella seconda parte del “Rapporto azione correttiva e preventiva”.

	<p>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ PROGETTI DI MIGLIORAMENTO, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE</p>	<p>PSQ 013 Rev. 2</p>
<p>Istituto "Giulio Natta" Bergamo</p>	<p>NORME UNI EN ISO 9001 : 2008</p>	<p>Pag. 5 di 5</p>

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 (mod.3 psq013 elenco azioni/progetti miglioramento/correttive e preventive).

4.3 Azioni di miglioramento

Le azioni di miglioramento, consistenti in interventi limitati e mirati, sono individuate dalla Direzione e dalla Commissione Qualità. Per la loro attuazione e verifica vale quanto scritto per le azioni correttive e preventive (mod.4 psq013 rapporto azione di miglioramento).