

<p>Istituzione scolastica:</p> <p>I.T.I LUIGI GALVANI GIUGLIANO IN CAMPANIA</p> 	<p>Documento di procedura</p> <p>AZIONI CORRETTIVE</p>	<p>Procedura n. 11</p>
--	---	------------------------

5				
4				
3				
2				
1				
0		1° emissione		
Rev.	Data	Emissione	Verifica	Approvazione

Indice

- 1. Scopo**
- 2. Campo di applicazione**
- 3. Definizioni e riferimenti**
- 4. Responsabilità**
- 5. Modalità operative**
- 6. Indicatori di processo**
- 7. Archiviazioni**
- 8. Allegati**

1. SCOPO

Definire le modalità per la gestione delle Azioni Correttive delle Non Conformità per reclami legati all'erogazione del servizio

Intraprendere Azioni Correttive di livello appropriato e di entità adeguata ai rischi relativi per eliminare cause di Non Conformità esistenti sul servizio o sistema.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura si applica alla Gestione delle Azioni Correttive conseguenti a:

- reclami dei Clienti
- Non Conformità rilevate su materiali, impianti, processi e Sistema di Gestione per la Qualità nell'ambito di:
 - Audit interni
 - Audit dell'Ente di Certificazione
 - Audit esterni per qualifica o riqualifica dei Fornitori
 - normale attività dell'organizzazione

3. DEFINIZIONI E RIFERIMENTI

Norma Uni En Iso 9001:2000 capitolo 8

Manuale per la qualità punto 8.5.

4. RESPONSABILITA'

SOGGETTO	ATTIVITA'	MODALITA'	TEMPI
RQ	Raccoglie le segnalazioni di NC Stila l'elenco delle A Lo sottopone al DS e al DSGA	Raccoglie moduli segnalazioni di NC Compila elenco AC	Ogni volta che se ne ravvede la necessità
DS	Valuta ed eventualmente approva le AC	In riunione congiunta con RQ e DSGA	A seguito della consegna elenchi di AC, almeno una volta l'anno
Responsabile di funzione	Segnala la NC al RQ	Mediante segnalazioni verbali o registrate su appositi moduli	Ogni volta che se ne ravvede la necessità
DSGA	Valuta la disponibilità economica per l'attuazione delle AC	In riunione congiunta con RQ e DSGA	A seguito della consegna elenchi di AC, almeno una volta l'anno

5. MODALITA' OPERATIVE

Il documento di registrazione delle cause all'origine delle NC, relative al servizio esistente e alle attività inerenti, è il modulo DR 11 01

Sul modulo, redatto da RESP, sono indicati, dopo le informazioni relative alla NC, la necessità o meno di effettuare un piano delle indagini e il Responsabile delle indagini.

Il piano delle indagini si fa solo per i casi complessi e/o che possono avere influenza sulla qualità del servizio percepita dal Cliente.

Le indagini si svolgono con osservazioni dirette e con raccolta d'informazioni da parte del personale operante nelle aree/attività interessate dall'indagine, utilizzando la documentazione di riferimento.

Le indagini, a seconda delle NC effettive, si possono svolgere:

- presso il Fornitore
- presso il magazzino e/o sede per il controllo del prodotto/servizio in entrata
- presso il Cliente (reclami)
- presso l'Ufficio Amministrativo
- presso le unità coinvolte

Il responsabile delle indagini alla fine riporta su un modulo di comunicazione i risultati acquisiti.

In base ai risultati delle indagini, RESP definisce le Azioni Correttive e compila la seconda parte del modulo MO 05.02.

Sul modulo sono riportate la NC effettiva, la causa e il relativo documento d'indagine e sono definite:

- le Azioni Correttive relativamente al campo d'applicazione (area, attività, prodotto, materiale, specifiche di controllo, modalità di controllo, istruzioni, addestramento, ecc.)
- il responsabile dell'attuazione
- il tempo previsto

6. INDICATORI DI PROCESSO

Riduzione delle NC e delle conseguenti AC del 30%

7. ARCHIVIAZIONE

I moduli "Segnalazione NC e Piano delle Azioni Correttive" sono raccolti dal RQ, catalogati e archiviati.

8. ALLEGATI

PQ 11 DR 11 01 Piano di AC