

1. OBIETTIVO

Assicurare che le cause di non conformità siano rimosse o l'analisi delle realtà in atto comporti la definizione e di azioni migliorative e/o preventive

2. GENERALITA'

2.1 Le informazioni relative a non conformità connesse con le attività interne vanno analizzate per la valutazione delle cause e la definizione delle azioni conseguenti.

2.2 Gli insuccessi sono rilevati attraverso:
Informazioni provenienti da cliente/Studente
Controlli in accettazione forniture
Controlli lungo i processi interni
Costi dovuti a non conformità
Verifiche ispettive interne
Controllo della documentazione
Riesame della Direzione

2.3 Le azioni correttive o migliorative/preventive devono essere attuate rispettivamente quando:
Le non conformità si ripetono nel tempo e non sono eliminabili con le normali azioni di routine o quando riguardano reclami o insoddisfazioni del cliente /studente.

I miglioramenti da apportare sono motivati da nuove esigenze esterne o interne e comportano investimenti per l'Istituto.

2.4 Le azioni di cui sopra si realizzano attraverso:

L'individuazione dei problemi cronici (e le loro cause)
L'individuazione dei miglioramenti necessari
La valutazione tecnica/ economica del problema
L'identificazione della funzione o persona più idonea a risolverlo
Lo studio delle soluzioni, la loro programmazione e l'autorizzazione a procedere
La valutazione dei risultati

3. RESPONSABILITA'

3.1 FUNZIONE coinvolta esamina le non conformità riscontrate e, se sotto la propria esclusiva responsabilità, definisce e attua le relative azioni. Informa Qualità nel caso l'azione correttiva coinvolga responsabilità di Funzioni

3.2 Quando la problematica assume carattere cronico, le azioni correttive definite risultano inefficaci o esse richiedono comunque un investimento, emette **Richiesta di Azione Correttiva (R.A.C.)**: barrando la casella " correttiva", identifica possibilmente l' azione correttiva necessaria e il Centro di competenza.

3.3 Invia la R.A.C. a Qualità.

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 08.04	New 30/01/12		Gestione azioni	2/3



PR 08.04 GESTIONE AZIONI CORRETTIVE,
MIGLIORATIVE, PREVENTIVE

- 3.4** QUALITÀ sulla base delle proprie conoscenze, delle indagini effettuate ed in collaborazione con le altre funzioni. completa modulo definendo le responsabilità e le modalità per lo studio e la soluzione delle.
- 3.5** Realizza o fa realizzare l' azione decisa dopo l' approvazione della Direzione nel caso l' azione richieda un intervento economico.
- 3.6** FUNZIONE-CENTRO competenza coinvolto, in collaborazione con Qualità, valuta i risultati ottenuti ad azione realizzata completando allegato A.

4. CIRCOSTANZE SPECIALI

- 4.1** DIREZIONE, a fronte di insuccesso dell'azione attuata , sentito Qualità, deciderà se:
- a) fare emettere una nuova R.A.C. e richiedere quindi la ricerca di ulteriori soluzioni;
 - b) chiudere definitivamente la R.A. C con l' accettazione dei risultati conseguiti anche se non totalmente definitivi.
- 4.2** Lo strumento della R:A:C: è da impiegarsi anche a fronte di necessità e di azioni migliorative /preventive di situazioni in atto o di ipotizzare criticità, quale anche conseguenza della politica dell'Istituto e del piano qualità. In tal caso il modulo sarà sbarrato nella casella relativa:
- 4.3** Lo strumento R.A.C. può essere impiegato anche verso un fornitore che dia luogo a gravi non conformità in una fornitura o a non conformità ripetitive, prima della sua eventuale disomologazione.

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 08.04	New 30/01/12		Gestione azioni	3/3