



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



**LICEO "S. PIZZI"**  
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)  
tel.0823961077 Fax 0823625640  
Cod. Mecc. CEPM03000D  
C.FISC.: 93034560610  
[cepm03000d@istruzione.it](mailto:cepm03000d@istruzione.it)  
[www.liceopizzi.gov.it](http://www.liceopizzi.gov.it)



Polo Qualità Di  
Napoli

1

**PROCEDURA 05**  
**"AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE"**

## INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSO
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONE
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
10. ALLEGATI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità - Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli -USR per la Campania
NOMINATIVO	Norma Pellegrino	Enrico Carafa	Angela Orabona
DATA	30/05/2016	10/06/2016	18/06/2016
FIRMA			



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



**LICEO "S. PIZZI"**  
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)  
tel.0823961077 Fax 0823625640  
Cod. Mecc. CEPM03000D  
C.FISC.: 93034560610  
[cepm03000d@istruzione.it](mailto:cepm03000d@istruzione.it)  
[www.liceopizzi.gov.it](http://www.liceopizzi.gov.it)



Polo Qualità Di  
Napoli

2

**PROCEDURA 05  
"AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE"**

**1. SCOPO**

Questa procedura definisce i sistemi utilizzati dal Liceo "S. Pizzi" per individuare le misure necessarie a garantire che le condizioni negative per la qualità e le situazioni che generano non conformità ripetitive siano identificate, documentate e rimosse attuando le necessarie azioni correttive; descrivere inoltre le modalità seguite per analizzare le eventuali situazioni potenzialmente negative per la qualità e prevenirne gli effetti attraverso opportune azioni preventive.

Tali sistemi sono conformi a quanto previsto dalla Politica della Qualità individuata e condivisa con tutte le parti interessate.

**2. CAMPO APPLICAZIONE**

Questa procedura è applicabile all'identificazione e alla gestione di tutte le azioni correttive e preventive intraprese ogni qualvolta siano evidenziate situazioni negative per la qualità dei servizi offerti dall'Istituto ed in particolare a fronte dell'analisi dei dati relativi alle non conformità / reclami utenti, agli indicatori di prestazione, ai risultati delle indagini sulla soddisfazione dei clienti e ai risultati delle Verifiche Ispettive Interne.

**3. RESPONSABILITA'**

Le responsabilità relative alle attività della presente procedura sono così organizzate:

<b>Attività</b>	<b>Responsabilità</b>
Riesame delle non conformità	Gruppo Miglioramento / RQS
Individuazione delle cause delle non conformità	Gruppo Miglioramento / RQS/Componente scolastica interessata
Individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause	Gruppo Miglioramento / RQS
Individuazione delle azioni correttive e preventive	Gruppo Miglioramento/ RQS/Componente scolastica interessata
Attuazione azioni correttive e preventive	Personale incaricato
Verifica azioni correttive e preventive	Gruppo Miglioramento / RQS
Documentazione e archiviazione	RQS
Standardizzazione	RQS

 Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale	 <b>LICEO "S. PIZZI"</b> Piazza Umberto I -81043-Capua (CE) tel.0823961077 Fax 0823625640 Cod. Mecc. CEPM03000D C.FISC.: 93034560610 <a href="mailto:cepm03000d@istruzione.it">cepm03000d@istruzione.it</a> <a href="http://www.liceopizzi.gov.it">www.liceopizzi.gov.it</a>	 Polo Qualità Di Napoli  <b>3</b>
<b>PROCEDURA 05</b> <b>"AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE"</b>		

#### 4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Chiunque rileva una non conformità reale, una non conformità potenziale, formalizza sull'apposito modello (MOD. RAPPORTO NON CONFORMITA') la richiesta di una Azione Correttiva o Preventiva (AC/AP), corredandola con le informazioni che evidenzino la criticità o l'urgenza del problema, e la inoltra al DS.

Le azioni correttive sono finalizzate ad evitare che problemi già verificatesi non accadano più.

Le azioni preventive sono finalizzate ad evitare che si verifichi un problema o a migliorare la qualità di un processo.

Possono essere attivate anche azioni di miglioramento che non nascono necessariamente da non conformità reali o potenziali ma dalla volontà di migliorare le attività dell'Istituto.

Azioni correttive e preventive vengono inoltre prese a seguito delle risultanze di verifiche ispettive interne e di determinazioni in sede di riesame; anche le azioni di miglioramento sono oggetto di discussione in sede di riesame.

Il DS, con il supporto di RQ, dopo aver analizzato:

- la completezza e affidabilità delle informazioni ricevute
- l'urgenza e la rilevanza del problema segnalato;

attiva la richiesta di azioni correttive o preventive, ufficializzandone i contenuti e convoca i responsabili o chi ha specifica competenza per risolvere il problema.

Vengono determinate le cause che sono all'origine della non conformità.

Viene elaborato un piano operativo e individuate le risorse per risolvere il problema,

Può essere effettuata una valutazione preventiva e poi consuntiva del costo della non conformità e dell'azione correttiva o preventiva stessa.

L'eliminazione della causa o delle cause reali e/o potenziali, può comportare la modifica dei processi dell'Istituto:

La tipologia delle azioni correttive più comuni riguardanti la didattica possono essere:

- Modifiche ai piani di lavoro
- Modifiche ai documenti del sistema qualità
- Circolari interne
- Modifiche agli orari

La registrazione delle azioni correttive/preventive si differenzia in base alla loro tipologia e può essere effettuata sui verbali degli Organi Collegiali, o con specifiche istruzioni.



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



**LICEO "S. PIZZI"**  
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)  
tel.0823961077 Fax 0823625640  
Cod. Mecc. CEPM03000D  
C.FISC.: 93034560610  
[cepm03000d@istruzione.it](mailto:cepm03000d@istruzione.it)  
[www.liceopizzi.gov.it](http://www.liceopizzi.gov.it)



Polo Qualità Di  
Napoli

4

**PROCEDURA 05  
"AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE"**

Ad azione correttiva o preventiva ultimata, viene verificata l'efficacia della stessa in rapporto all'obiettivo prefissato.

#### 5. INDICATORI DI PROCESSO

E' fissato il seguente indicatore di processo:

- Numero ed efficacia delle azioni correttive e preventive intraprese

#### 6. RIFERIMENTI

PO.04 Tenuta sotto controllo delle Non Conformità

#### 7. ARCHIVIAZIONE

L'archiviazione è a cura del responsabile di competenza.

#### 8. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Norma UNI EN ISO 9004:2009

Manuale della Qualità Cap. 3

In particolare per la presente procedura valgono le seguenti definizioni:

AC: Azioni Correttive

AP: Azioni Preventive

#### 9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Norma UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole

#### 10. ALLEGATI

Modelli

- Stato Azioni Correttive e Preventive.
- MOD. RAPPORTO ACP





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



**LICEO "S. PIZZI"**  
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)  
tel.0823961077 Fax 0823625640  
Cod. Mecc. CEPM03000D  
C.FISC.: 93034560610  
[cepm03000d@istruzione.it](mailto:cepm03000d@istruzione.it)  
[www.liceopizzi.gov.it](http://www.liceopizzi.gov.it)



Polo Qualità Di  
Napoli

6

**PROCEDURA 05  
"AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE"**

Istituto.....	<b>RAPPORTO DI AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA</b>	Pagina 6 di 8
---------------	---	---------------

Data..... Azione Correttiva <input type="checkbox"/>  Azione Preventiva <input type="checkbox"/>	Richiesta Da..... N. ....  N. ....
<b>Descrizione Non Conformità:</b>  	



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



**LICEO "S. PIZZI"**  
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)  
tel.0823961077 Fax 0823625640  
Cod. Mecc. CEPM03000D  
C.FISC.: 93034560610  
[cepm03000d@istruzione.it](mailto:cepm03000d@istruzione.it)  
[www.liceopizzi.gov.it](http://www.liceopizzi.gov.it)



Polo Qualità Di  
Napoli

7

**PROCEDURA 05  
"AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE"**

**Descrizione azione correttiva/preventiva**

**Data Prevista Chiusura:**.....

**Firma Resp.Attuazione:**.....**Firma RQS:**.....

**Verifica applicazione:**

**Data:**.....**Firma:**.....

**Verifica efficacia**

**Data:**..... **Firma:**.....



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



**LICEO "S. PIZZI"**  
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)  
tel.0823961077 Fax 0823625640  
Cod. Mecc. CEPM03000D  
C.FISC.: 93034560610  
[cepm03000d@istruzione.it](mailto:cepm03000d@istruzione.it)  
[www.liceopizzi.gov.it](http://www.liceopizzi.gov.it)



Polo Qualità Di  
Napoli

8

**PROCEDURA 05**  
**"AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE"**