ISTITUTO COMPRENSIVO **“Leonardo da Vinci”** **OLEVANO SUL TUSCIANO**	Processo: **AZIONI PREVENTIVE E CORRETTIVE**	**Procedura PO.04** **Revisione:3**

5				
4				
3	04/06/2015	Aggiornamento		
2	04/06/2014	Aggiornamento		
1	06/06/2013	Aggiornamento		
0	09/06/2010	Emissione		
Revisione	Data	Motivo	Verifica	Approvazione

INDICE:

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITÁ
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÁ
5. INDICATORI DI PROCESSO
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONE
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

1. SCOPO

Scopo di questa procedura è definire le responsabilità nell'eventualità di **azioni correttive** da intraprendere allorquando si verificano non conformità riscontrate in un processo e di **azioni preventive** da mettere in atto per prevenire ed eliminare potenziali cause di non conformità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura è applicata a tutti i processi in cui si intende operare sulla eliminazione delle cause di una non conformità rilevata rispetto alle caratteristiche di qualità indicate nel Sistema Qualità.

3. RESPONSABILITÁ

La responsabilità della presente procedura è insieme del DS e del RQ.

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÁ

Le azioni correttive vengono attivate quando si presenta una non conformità e si vuole rimuoverne la causa. Le azioni preventive, invece, si configurano quando una Non Conformità appare come potenziale e quindi si agisce per evitare il rischio che si presenti.
È compito del RQ valutare l'esito dell'azione correttiva verificandone l'efficacia e aggiornando eventualmente le procedure necessarie. Comunque tutto il personale appena viene riscontrata una Non Conformità deve, utilizzando il modello MOD./RNC *Rapporto di Non Conformità*, o il MOD./DIS *Segnalazione disservizi* tempestivamente avvertire il DS o il RQ affinché questi possano prendere le decisioni del caso.
Le carenze possono anche evidenziarsi durante le verifiche ispettive.
Una volta decise le azioni correttive o preventive del caso il DS provvede a registrare sull'apposito modulo MOD./ACP *Registrazioni Azioni Correttive Preventive* .
Nel caso in cui il RQ constati che l'intervento eseguito non sia stato efficace deve essere riaperto un nuovo ciclo dell'azione correttiva.
Nel caso in cui l'intervento venga ritenuto efficace, il RQ ne registra la chiusura sui moduli relativi citati.
Con periodicità mensile il RS verifica che tutte le azioni intraprese siano state concluse entro i tempi

5. INDICATORI DI PROCESSO

% di Non Conformità/Reclami corrette sul totale di quelle registrate

6. RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9004/2009
Cap. 8 Manuale per la Qualità.
Cap. 5 Manuale per la Qualità
Circolari ministeriali
PO.11 Gestione delle Non Conformità

7. ARCHIVIAZIONE

Tale procedura è conservata nell'ufficio del Dirigente, nella sezione Archivio Qualità, a cura del RQ che ne cura anche la distribuzione e l'aggiornamento. I documenti archiviati si conservano per i tempi prescritti dalla norma.

8. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Norme UNI EN ISO 9004:2009
Manuale della qualità Cap. 3

9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Modulistica: MOD./RNC Rapporto di Non Conformità
MOD./ACP Registrazioni Azioni Correttive Preventive
MOD./DIS Segnalazione disservizi

Documentazione interna
Verbale del Riesame
Verbali dei Consigli di classe
Verbale del Collegio dei docenti
Carta dei servizi
Regolamento di Istituto