

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p> <p align="center">MANUALE DELLA QUALITA'</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
--	---	--

PROCEDURA P04 AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

INDICE

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

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità NA
NOMINATIVO	Angelina Nocera	Silvana Casertano	Angela Orabona
DATA			
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>MANUALE DELLA QUALITA'</p>	

1. SCOPO

Questa procedura definisce i sistemi utilizzati dall'Istituto per eliminare le cause delle non conformità e prevenire il loro ripetersi. Le azioni correttive devono essere appropriate agli effetti delle non conformità riscontrate, secondo quanto previsto dalla Politica della Qualità individuata e condivisa con tutte le parti interessate e dalla NORMA UNI-EN ISO 9004:2009.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica a tutte le non conformità rilevate e può riguardare i seguenti processi implementati dall'istituto, sia a livello dell'area didattica che di quella organizzativa:

1. NC del processo formativo
2. NC del servizio scolastico
3. NC nelle collaborazioni con enti territoriali ed altre agenzie educative
4. NC per specifiche attività
5. NC nei processi di valutazione iniziale e finale degli esiti degli alunni

Non vi sono esclusioni

3. RESPONSABILITÀ

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

CHI FA	CHE COSA
Dirigente Scolastico	Esamina le situazioni di Non Conformità evidenziate dai vari strumenti di indagine. Valuta e decide se approvare le Azioni Correttive / Preventive proposte dal GdM e dal RQS.
Gruppo di Miglioramento	Riferisce sui risultati delle misurazioni, dei monitoraggi e di tutti gli altri strumenti di indagine usati evidenziando le situazioni di Non Conformità evidenziate. Individua e propone azioni correttive e preventive tramite la strutturazione di un Piano di Miglioramento.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p align="center">✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p align="center">☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
MANUALE DELLA QUALITA'		

Responsabile Scuola	<p>Qualità</p> <p>RQS è responsabile dell'attuazione della presente procedura e si avvale della collaborazione del GdM, insieme al quale Individua e propone azioni Correttive e Preventive tramite la strutturazione di un Piano di Miglioramento. Archivia e rende disponibile ed accessibile la relativa documentazione.</p>
Collegio dei Docenti	<p>Esamina e discute i dati emersi, approva il Piano di Miglioramento proposto dal RQS e dall GdM, fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente</p>

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Le azioni previste da questa procedura, basate su giudizi informati e sulla individuazione di priorità, sono:

- Il riesame delle Non Conformità (inclusi i reclami dei clienti)
- L'individuazione delle cause delle non conformità
- La valutazione dell'esigenza di adottare azioni per evitare il ripetersi delle Non Conformità
- L'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie
- La registrazione dei risultati delle azioni attuate
- Il riesame delle azioni correttive attuate

Azioni preventive

L'organizzazione deve individuare le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verificano. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali.

Deve essere predisposta una procedura documentata per precisare i requisiti per:

- L'individuazione delle non conformità potenziali e delle loro cause,
- La valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità,
- L'individuazione e l'attuazione delle azioni necessarie,
- La registrazione dei risultati delle azioni attuate,
- Il riesame delle azioni preventive attuate.

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	<p align="center">Istituto Comprensivo "28 GIOVANNI XXIII- ALIOTTA" - NA Infanzia – Primaria – Secondaria 1° grado</p> <p>✉ Via Nuova Toscanella, 235 – 80145 Napoli</p> <p>☎ Uff. di segreteria 081 7405899 e-mail : naic8dc00v@istruzione.it Cod. Mecc. NAIC8DC00V - C.F. 80031860630 www.ic28aliotta.it</p>	 <p align="center">Polo Qualità Di Napoli</p>
MANUALE DELLA QUALITA'		

5. INDICATORI DI PROCESSO

Sono fissati i seguenti indicatori di processo:

- I dati sul rapporto degli utenti e degli operatori con DS e DSGA;
- I dati sul rapporto con i docenti e con gli altri operatori della scuola;
- Il numero di reclami effettuati;
- Il numero di alunni trasferiti;
- I dati sul grado di soddisfazione di studenti e famiglie riguardo alla partecipazione alla vita scolastica e all'andamento generale dell'istituzione.

6. RIFERIMENTI

- Manuale della Qualità - Capitolo 8, § 8.2

7. ARCHIVIAZIONE

Il Manuale per la Qualità, con le relative procedure, è archiviato dal RQS, in apposito armadio d'Istituto, dove viene custodito per almeno 6 anni, fra i documenti dell'archivio predisposto.

Lo stesso viene pubblicato sul sito web della scuola, all'indirizzo www.ic28aliotta.it

8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

RQS	Responsabile Qualità Scuola
AC	Azioni Correttive
AP	Azioni Preventive
DS	Dirigente Scolastico
NC	Non Conformità
SGQ	Sistema Gestione Qualità
VII	Verifica Ispettiva Interna

9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Norma UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole.
- Manuale della Qualità - Capitolo 8, § 8.2