
	PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA' GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'	PSQ 012 Rev. 4 Pag. 1/5
Istituto "G. Natta" Bergamo	NORME UNI EN ISO 9001 : 2008	Pag. 1 di 5

Indice

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITÀ
4. PROCEDURA
 - 4.1 Registrazione delle non conformità/dei reclami
 - 4.2 Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive
 - 4.3 Azioni correttive
 - 4.4 Gestione delle non conformità/dei reclami

4	15.11.2012	Gruppo qualità			Quinta emissione
3	12.04.06	Gruppo di lavoro Qualità			Quarta emissione
2	03.07.04	Gruppo di lavoro Qualità			terza emissione
1	4.02.04	Gruppo di lavoro Qualità			Seconda emissione
0	13.10.03	Gruppo di lavoro Qualità			Prima emissione
Rev.	Data	Emiss.	Verifica	Approv.	Descrizione

 <p>1. SCOPO</p>	<p>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'</p> <p>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'</p>	<p>PSQ 012</p> <p>Rev. 4</p> <p>Pag. 2/5</p>
<p>Istituto "G. Natta" Bergamo</p>	<p>NORME UNI EN ISO 9001 : 2008</p>	<p>Pag. 2 di 5</p>

Questa procedura definisce le modalità per rilevare in modo puntuale i fattori che hanno, o possono avere ripercussioni negative sia sul livello di servizio richiesto che sull'efficienza dei processi interni. Descrive inoltre le modalità adottate per garantire che le non conformità (NC) vengano individuate, registrate e risolte.


2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica alla gestione di tutte le non conformità rilevate durante lo svolgimento dei processi dell'Istituto.

A questo proposito è stato predisposto qui di seguito un elenco delle non conformità più ricorrenti. Essa è inoltre applicabile ai reclami, la cui gestione è assimilabile a quella delle non conformità.

3. RESPONSABILITÀ (R = Responsabile; C = Coinvolto)

	DIRIGENTE SCOLASTICO	DSGA/ RESPONSABILE U.T.	RESPONSABILE SISTEMA Q.	GRUPPO AUDITOR/ COMMISSIONE QUALITA'	RESPONSABILE DEL PROCESSO (COORDINATORI PROGETTI, SERVIZI, LABORATORI, ATTIVITÀ ECC.)
Segnalazione non conformità	C	C	R	R	C
Registrazione non conformità segnalata			R		
Invio nota scritta di non conformità ai fornitori di servizi didattici	R	C			
Invio nota scritta di non conformità ai fornitori di beni/servizi non didattici	R	C			
Annotazione di non conformità del fornitore	C	R	C		
Primo intervento per la soluzione delle non conformità			R		R
Verifica e rielaborazione moduli di segnalazione non conformità			R	C	
Analisi cause di non conformità e definizione azioni correttive	C	C	R	C	C
Individuazione di Gruppo di lavoro per l'analisi di non conformità gravi	R		C		C
Archiviazione moduli di segnalazione non conformità			R		

	<p>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'</p> <p>GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'</p>	<p>PSQ 012 Rev. 4</p> <p>Pag. 3/5</p>
<p>Istituto "G. Natta" Bergamo</p>	<p>NORME UNI EN ISO 9001 : 2008</p>	<p>Pag. 3 di 5</p>

4. PROCEDURA

4.1 Registrazione delle non conformità/dei reclami

La registrazione può riportare i casi individuati come possibili situazioni di non conformità. Tale elenco può essere oggetto di revisione e aggiornamento in base alla casistica.

Quando qualcuno rileva una forma di disservizio lo segnala tempestivamente al Responsabile di Gestione. A tal fine registra in un apposito modulo (mod.1 psq012 segnalazione delle non conformità)

- tipologia del disservizio
- persone che hanno subito il disservizio (studenti, docenti, personale esterno, ecc.);
- data;
- luogo (sede, aula o altro luogo).

Il modulo così compilato viene consegnato alla Segreteria della scuola, che provvederà alla sua annotazione su un apposito registro e lo trasmetterà al Responsabile di Gestione del Servizio.

I reclami possono essere espressi anche in forma telefonica o mediante fax e posta elettronica. La registrazione del reclamo tramite telefono è effettuata dal ricevente.

L'elenco dei Responsabile di Gestione viene reso pubblico in modo che tutti siano in grado di conoscerlo.


Non appena ricevuta una segnalazione, il Responsabile di Gestione adotta tutte le soluzioni idonee per ripristinare la situazione di normalità nel più breve tempo possibile e, se necessario, richiede la collaborazione di chiunque possa velocizzare la normalizzazione.

Se la segnalazione avviene tramite il mod.1 psq012 il Responsabile registra nel modulo:

- le cause del disservizio
- eventuali provvedimenti di primo intervento assunti,
- le azioni correttive messe in atto per eliminare le cause del disservizio.

Quando la segnalazione perviene in forma di reclamo scritto, il Responsabile di Gestione fornisce una risposta scritta al segnalatore, in un tempo congruo rispetto alla tipologia del reclamo, indicando le azioni di massima che si intendono realizzare.

Quando il disservizio dipende da un fornitore esterno il Dirigente Scolastico o il DSGA, a seconda che si tratti rispettivamente di servizi didattici oppure di fornitura di beni e servizi di altro genere, inviano una nota scritta al fornitore, mentre una copia del modulo di registrazione

	<p>PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITÀ</p> <p>GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ</p>	<p>PSQ 012 Rev. 4 Pag. 4/5</p>
<p>Istituto “G. Natta” Bergamo</p>	<p>NORME UNI EN ISO 9001 : 2008</p>	<p>Pag. 4 di 5</p>

della non conformità viene inviato al Direttore dei Servizi Generali Amministrativi perché la gestisca secondo quanto descritto nella procedura PSQ 005 gestione acquisti-fornitori.

I moduli di segnalazione delle non conformità, alla fine del trattamento del disservizio, vengono trasmessi al Responsabile Sistema Qualità che li visita, e ne fa un elenco (mod.2 psq012) e li utilizza per procedere ad un'analisi più approfondita circa le cause/risoluzione del problema.

4.2 Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive

Nella fase di analisi delle cause che hanno prodotto il disservizio il Responsabile Sistema Qualità, coinvolgendo eventualmente il Dirigente Scolastico o Direttore dei Servizi Generali Amministrativi, coinvolge tutte le persone che hanno responsabilità inerenti lo svolgimento del processo che ha prodotto il disservizio o che comunque possono contribuire a questa fase.

Le cause identificate vengono riportate sul modulo e costituiscono la base per l'individuazione delle azioni correttive.

Periodicamente il Responsabile Sistema Qualità verifica i moduli di segnalazione, li elabora e li presenta durante le riunioni periodiche per il Riesame della Qualità allo scopo di individuare Azioni Correttive di medio/lungo termine necessarie al miglioramento delle prestazioni interne/esterne.

Quando, in seguito all'analisi periodica delle Non Conformità più ricorrenti, emergono problemi di una certa complessità, il Dirigente Scolastico può decidere di creare un gruppo di lavoro che li analizzi a fondo e presenti, nell'arco di un periodo di tempo prestabilito, alcune proposte per la soluzione in una logica preventiva del problema.

A completamento del ciclo descritto, il modulo compilato viene archiviato a cura del Responsabile Sistema Qualità nell'archivio del Sistema Qualità e conservato per almeno tre anni.

4.3 Azioni correttive

Il responsabile del servizio mette in atto le azioni correttive e le registra sul modulo di segnalazione del disservizio (mod.1 psq012) .

4.4 Gestione delle non conformità/dei reclami

I reclami, espressi in forma orale, telefonica, scritta, mediante fax o posta elettronica, vengono registrati e gestiti secondo quanto illustrato nei paragrafi precedenti 4.1 e 4.2.



PROCEDURA DEL SISTEMA QUALITA'
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

PSQ 012
Rev. 4
Pag. 5/5

Istituto "G. Natta" Bergamo

NORME UNI EN ISO 9001 : 2008

Pag. 5 di 5

ELENCO NON CONFORMITÀ RICORRENTI/ASSEGNAZIONE RESPONSABILITÀ

NON CONFORMITÀ/RECLAMI DA STUDENTE/GENITORE	RESPONSABILITÀ DI GESTIONE
<p>Didattica Vigilanza su studente/sicurezza Difficoltà di contatto con docente/Dirigente Scolastico Problemi didattici Rapporti interpersonali docenti/studenti Attività di recupero/sostegno Comportamento docente Situazione docente assente Altro</p> <p>Organizzazione interna Comunicazione tardiva /non pervenuta nelle varie sedi dell'Istituto Organizzazione visite guidate/viaggi di istruzione Comportamento scorretto del personale non docente Altro</p> <p>Strutture interne Pulizie Riscaldamento Trasporti Attrezzature di laboratorio non funzionanti Attrezzature non funzionanti</p>	<p>Vicario del DS Dirigente Scolastico Dirigente Scolastico Dirigente scolastico Coord. interventi Recuper- IDEI Dirigente Scolastico Vicario del DS</p> <p>Vicario del DS Responsabile viaggi D.S.G.A.</p> <p>D.S.G.A. Ufficio Tecnico Vicario del DS Responsabile di laboratorio Resp. manutenzione (Ufficio Tecnico)</p>
NON CONFORMITÀ/ RECLAMI DA DOCENTE /DIRIGENTE SCOLASTICO	RESPONSABILITÀ DI GESTIONE
<p>Organizzazione interna Orario delle lezioni/supplenze Orari/programmazione riunioni Programmi/contenuti Attività di formazione/aggiornamento Informazioni/comunicazione interna Tempi di attesa lunghi nella consegna documenti Materiale non rispondente alle specifiche richieste Comportamento studente nelle zone collettive Altro</p>	<p>Vicario del DS Vicario del DS Dirigente scolastico Dirigente scolastico Dirigente scolastico D.S.G.A. Ufficio Tecnico. Dirigente scolastico</p>
<p>Strutture interne Riscaldamento Pulizie Manutenzione Attrezzature non funzionanti Attrezzatura didattica non funzionante nei laboratori</p>	<p>Ufficio Tecnico D.S.G.A. Responsabile manutenzione (Ufficio Tecnico) Responsabile manutenzione (Ufficio Tecnico) Assistente tecnico</p>
NON CONFORMITÀ/ RECLAMI DA ALTRI	RESPONSABILITÀ DI GESTIONE
<p>Pulizia Comportamento studenti</p> <p>Su Fornitori Materiale non rispondente all'ordine Ritardo consegna/non rispetto dei tempi Modifica prezzi Non rispetto del contratto/capitolato</p>	<p>DSGA Dirigente scolastico</p> <p>Ufficio Tecnico Ufficio Tecnico Ufficio Tecnico Ufficio Tecnico</p>