

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDURE ISTITUTO COMPRENSIVO “Leonardo da Vinci” OLEVANO SUL TUSCIANO | Pag. 1 di 6 |
| | EDIZIONE 3 REVISIONE 3 | PO.05 Gestione delle Non Conformità |

| | | |
|--|---|------------------------|
| ISTITUTO COMPRENSIVO “Leonardo da Vinci” OLEVANO SUL TUSCIANO | Processo: GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ | Procedura PO.05 |
| | | 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. RESPONSABILITÀ
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSO
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONE
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
10. ALLEGATI

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDURE ISTITUTO COMPRENSIVO “Leonardo da Vinci” OLEVANO SUL TUSCIANO | Pag. 2 di 6 |
| | EDIZIONE 3 REVISIONE 3 | PO.05 Gestione delle Non Conformità |

1. SCOPO

Scopo di questa procedura è definire i criteri fondamentali per la **gestione delle non conformità** e le modalità di gestione dei reclami, nelle occasioni in cui nell'attuazione di un processo o di un'attività si verificano problemi ed irregolarità, individuando le cause ricorrenti e imparando a prevenirle.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura è applicata a tutti i processi in cui si verifica un'anomalia o un'assenza delle caratteristiche di qualità rispetto al Sistema Qualità.

3. RESPONSABILITÀ

Per ogni attività è individuato un responsabile ed un eventuale collaboratore (vedi tabella seguente).

| ATTIVITÀ | RESPONSABILE |
|---|-------------------------------|
| Individuazione problema | Tutte le funzioni interessate |
| Trattamento Non Conformità | RQ e funzioni interessate |
| Verifica risoluzione problema | RQ |
| Raccolta e valutazione dati | RQ |
| Individuazione Azioni Correttive, Preventive | RQ, DS, DSGA. |
| Verifica efficacia delle Azioni Correttive e Preventive | RQ |

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Riguardo alle attività didattiche le non conformità rilevate nella qualità del processo di apprendimento, rispetto agli obiettivi fissati nelle programmazioni, sono prese in considerazione dal Consiglio di Classe/interclasse e, se di competenza, dal Collegio dei Docenti. Le modalità di attivazione di interventi di recupero sono definiti secondo criteri condivisi dagli OOCC.

Le registrazioni delle modalità di trattamento delle non conformità e delle verifiche di efficacia sono riportate nei verbali dei Consigli di classe.

Per ogni altra eventuale “non conformità”, colui che la rileva deve identificare l'attività non conforme secondo il modello Rapporto di Non Conformità

In relazione alle anomalie o disservizi legati alle infrastrutture, agli ambienti, la cui gestione è di competenza dell'Amministrazione comunale (infissi, intelaiature, impianti idrici ed elettrici, muratura, servizio di riscaldamento, collegamenti telefonici, etc.), i responsabili di plesso sono tenuti a denunciare per iscritto il disservizio e la non conformità al DS (o nel caso al DSGA) e all'Amministrazione Comunale; copia è consegnata al RQ per il tramite della segreteria, che ne cura

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDURE ISTITUTO COMPRENSIVO “Leonardo da Vinci” OLEVANO SUL TUSCIANO | Pag. 3 di 6 |
| | EDIZIONE 3 REVISIONE 3 | PO.05 Gestione delle Non Conformità |

l'archiviazione nella sezione “Archivio Qualità” nel Registro Non Conformità, presso l'ufficio di Dirigenza.

Si tengono periodicamente sedute di analisi delle non conformità tra DS e RQ.

I reclami degli utenti e delle parti interessate sono trasmessi al DS mediante la segreteria, che individua la figura competente per la loro raccolta e inserimento nel registro delle non conformità e dei reclami. La gestione dei reclami avviene secondo le determinazioni del DS, nel rispetto delle competenze funzionali dei vari operatori della scuola. Il RQ prende visione di tutti i reclami presentati fatta salva la privacy dove di competenza.

Il DS, in collaborazione con RQ e/o funzioni competenti, interviene per verificare i fatti e rimuovere le cause di non conformità. Le decisioni prese sono riportate sul Registro Non Conformità.

In ogni caso DS risponde non oltre i trenta giorni nella stessa forma in cui il reclamo è pervenuto.

Il DS, in collaborazione con il RQ, annualmente analizzerà i reclami ricevuti in fase di Riesame del Sistema.

5. INDICATORI DI PROCESSO

N° 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.10 Azioni Preventive e Correttive

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

RNC: Rapporto di Non Conformità

9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Modulistica: MOD./RNC Rapporto di Non Conformità

MOD./ACP Registreazioni Azioni Correttive Preventive

MOD./DIS Segnalazione disservizi

Documentazione interna

Verbale del Riesame

Verballi dei Consigli di classe

Verbale del Collegio dei docenti

Carta dei servizi

Regolamento di Istituto

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDURE ISTITUTO COMPRENSIVO “Leonardo da Vinci” OLEVANO SUL TUSCIANO | Pag. 4 di 6 |
| | EDIZIONE 3 REVISIONE 3 | PO.05 Gestione delle Non Conformità |

MOD./RNC

Rapporto di Non Conformità

Prot. N° ____/____

DESCRIZIONE NON CONFORMITÀ

rilevata da:

STUDENTE

GENITORE

DOCENTE

R d P

ATA

Coll. Dir.

DSGA

DS

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

Descrizione:

Data _____

Firma di chi rileva la non conformità _____

Provvedimenti adottati dal DS

Descrizione:

oppure trasmesso per competenza tramite Segreteria a: _____ con le seguenti indicazioni:

Data _____

Firma del DS _____

Attività svolta per trattare la non conformità:

Eventuali costi sostenuti

Data _____

Firma _____

Riservato al RQ:

NC discussa in sede di riunione SGQ in data: _____

Effetto del trattamento: ☐ NC corretta ☐ NC non corretta

Attivata richiesta di ACP: ☐ Sì [n. /] ☐ No

Data _____

Firma _____

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDURE ISTITUTO COMPRENSIVO “Leonardo da Vinci” OLEVANO SUL TUSCIANO | Pag. 5 di 6 |
| | EDIZIONE 3 REVISIONE 3 | PO.05 Gestione delle Non Conformità |

MOD./ACP

Registrazioni **A**zioni **C**orrettive e **P**reventive

Prot. N° ____/____

| |
|---------------------------------|
| Descrizione: |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| Responsabile: |
| Date di aggiornamento previste: |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| Chiusura preventivata: |
| |
| |
| FIRMA DS |

| |
|--------|
| Data 1 |
| |
| |
| |
| Data 2 |
| |
| |
| |
| Data 3 |

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDURE ISTITUTO COMPRENSIVO “Leonardo da Vinci” OLEVANO SUL TUSCIANO | Pag. 6 di 6 |
| | EDIZIONE 3 REVISIONE 3 | PO.05 Gestione delle Non Conformità |

MOD./DIS

Segnalazione Disservizi

Prot. N° ____/____

Nominativo di chi segnala il disservizio: _____

Ruolo nella scuola: _____

Descrizione del disservizio:

DATA _____

FIRMA _____

☐ **Provvedimenti presi direttamente dal DS:**

☐ **Oppure: trasmesso per competenza alla segreteria amministrativa con le seguenti indicazioni:**

DATA _____

FIRMA _____

Provvedimenti presi dal DSGA:

Eventuali costi sostenuti:

DATA _____

FIRMA _____