

Procedura PQ-SGEQ-GENC

Gestione delle nonconformità

Rev.	Data	Descrizione	Elaborazione: RSGQ	Approvazione: Dirigente Scolastico
0	03/11/2003	Prima emissione.		
1	20/06/2010	Seconda emissione		

1. Scopo e campo d'applicazione

Scopo della presente procedura è di definire le responsabilità e le modalità di gestione delle nonconformità del servizio erogato, delle forniture e dei reclami.

La presente procedura è applicabile a tutti i processi interni ISIT descritti dal SGQ.

2. Riferimenti documentali

PQ-SUPP-APPR Approvvigionamenti
RNC Rapporto di nonconformità

3. Sigle, abbreviazioni e definizioni

ATA	Personale non docente
CDC	Consiglio di classe
CDI	Consiglio di istituto
CDOC	Collegio docenti
DOC	Docente
DS	Dirigente Scolastico
DSGA	Direttore dei servizi generali e amministrativi
GE	Giunta esecutiva
POF	Piano dell'Offerta Formativa
RSGQ	Responsabile Sistema Gestione Qualità
RUT	Responsabile Ufficio Tecnico
SGQ	Sistema Gestione Qualità ISIT

Nonconformità

Non soddisfacimento di un requisito specificato, comprendendo lo scostamento o l'assenza, rispetto ai requisiti specificati, di una o più caratteristiche relative alla qualità, ivi incluse le caratteristiche di fidatezza o di elementi del Sistema di Gestione per la Qualità.

4. Modalità operative

4.1 Generalità

Le nonconformità, rilevate da una qualunque funzione all'interno di ISIT o con origine estere, sono gestite indistintamente con un RAPPORTO DI NONCONFORMITA' (RNC) dove vengono registrate:

- Chi ha rilevato la NC
- Chi ne ha la responsabilità di gestione
- Quali attività di risoluzione sono state definite, che le attua e le relative tempistiche
- La verifiche di chiusura delle attività e la loro efficacia.

4.2 Gestione delle NC

Apertura di una procedura di trattamento NC

Le nonconformità possono avere varie origini, tra cui:

- Da fornitori (di materiali o servizi)
- Dai processi interni di erogazione del servizio formativo
- Dai processi interni del SGQ
- Da Visite Ispettive Interne e da quelle dell'ente di certificazione
- Da reclami.

Qualunque funzione interna dell'organizzazione ISIT, rilevando una nonconformità, può aprire o chiedere di aprire una procedura di trattamento NC.

Tale procedura prevede l'utilizzo del documento RAPPORTO DI NONCONFORMITA' (RNC) che oltre a registrare i dati e le attività di risoluzione, pianifica anche le fasi di gestione che sono:

1. Definizione dell'origine della NC (fornitore, interna, reclamo)
2. Descrizione della NC
3. Definizione delle attività di contenimento e di risoluzione della NC, le relative responsabilità e tempistiche
4. Attuazione delle attività di risoluzione definite
5. Verifica che le attività siano state eseguite e della loro efficacia per la risoluzione della NC.

La funzione interna che apre autonomamente una procedura di trattamento NC si limita a compilare la parte ORIGINE DELLA NC e DESCRIZIONE DELLA NC, apponendo data e firma.

Successivamente il documento viene consegnato al RSGQ che provvederà alla codifica del RNC (con numerazione progressiva) e alla gestione della procedura.

La responsabilità di gestione della procedura di trattamento NC e delle varie fasi sarà del DS solo ed esclusivamente nel caso in cui, a causa della natura della NC, potrebbe verificarsi l'esigenza di una sanzione disciplinare.

Attività di risoluzione della NC

La successiva fase di gestione prevede che il RSGQ in collaborazione con chi ha rilevato la NC ed eventuali altre funzioni coinvolte, definisca le attività necessarie alla risoluzione della NC.

Definite le attività il RSGQ compila la prevista sezione del RNC riportandovi per ogni attività anche chi la deve attuare ed entro quanto tempo.

Il RSGQ provvede a questo punto all'archiviazione del RNC tra quelli ancora aperti; una copia del RNC deve essere consegnato dal RSGQ a tutte le funzioni interessate o coinvolte nella risoluzione.

Alla scadenza delle varie attività di risoluzione definite il RSGQ provvederà a verificarne l'attuazione lasciandone traccia nel RNC.

Chiusura della procedura di trattamento NC

Completate tutte le attività previste per il trattamento e la risoluzione della NC, il RSGQ (o nei casi previsti il DS) verifica che le azioni intraprese siano state efficaci per la risoluzione.

Nel caso lo siano state RSGQ appone firma e data di chiusura nel RNC e lo archivia tra quelli già chiusi.

Se invece il RSGQ verifica che le attività svolte non hanno portato alla risoluzione del problema aprirà un altro RNC con lo stesso scopo del precedente.

E' buona norma da parte del RSGQ comunicare alle funzioni coinvolte o interessate il risultato delle procedure di NC attivate.

4.3 Gestione dei reclami

Il reclamo presentato dalle famiglie degli studenti o dagli studenti stessi è una forma di NC che viene gestito comunque con la procedura di trattamento NC utilizzando il RNC.

I reclami possono essere espressi in forma verbale, scritta, telematica (attraverso la rete informatica interna o l'apposita sezione del sito ISIT), telefonica, via fax e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami possono essere presentati all'ufficio di presidenza o a quello di vicepresidenza; in ogni caso verrà aperta una procedura di trattamento NC. I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Per tutti i reclami, indipendentemente dalle attività di trattamento previste, il DS, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde in forma orale o scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del capo d'Istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente, il capo d'Istituto formula per il consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti. Tale relazione è inserita nella relazione generale del consiglio d'istituto sull'anno scolastico.

5. Responsabilità

La responsabilità per l'apertura della procedura di trattamento NC è di chiunque all'interno di ISIT rileva una NC.

La gestione della procedura è sempre del RSGQ che definisce le attività da intraprendere, attribuisce le responsabilità di esecuzione delle stesse e fissa le tempistiche. RSGQ ha anche la responsabilità di verificare che le attività abbiano portato, efficacemente, alla risoluzione della NC.

La gestione della procedura di trattamento NC è del DS solo nel caso siano previste sanzioni disciplinari.

6. Archiviazione

L'archiviazione di tutti i RNC e le relative eventuali documentazioni a supporto è a carico del RSGQ.