

<p>Istituzione scolastica:</p> <p>I.T.I LUIGI GALVANI GIUGLIANO IN CAMPANIA</p> 	<p>Documento di procedura</p> <p>TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITA'</p>	<p>Procedura n. 10</p>
--	--	------------------------

5				
4				
3				
2				
1				
0		1° emissione		
Rev.	Data	Emissione	Verifica	Approvazione

Indice

1. Scopo
2. Campo di applicazione
3. Definizioni e riferimenti
4. Responsabilità
5. Modalità operative
6. Indicatori di processo
7. Archiviazioni
8. Allegati

1. SCOPO

Lo scopo di questa procedura è di assicurare la tenuta sotto controllo delle Non Conformità riguardanti tutti i servizi erogati dall'Istituto, l'andamento della vita scolastica ed il mantenimento del Sistema Qualità.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività contemplate nel sistema qualità dell'Istituto.

3. DEFINIZIONI E RIFERIMENTI

Manuale della qualità cap 8.2.2

4. RESPONSABILITA'

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 e di Miglioramento	RQ; DS, DSGA.
Verifica efficacia delle Azioni Correttive e Preventive	RQ

5. MODALITA' OPERATIVE

Le Non Conformità possono avere provenienze interna e/o esterna.

Le NC Interne si dividono in:

- Non conformità di sistema;
- Non conformità di servizio;
- Non conformità di materiali.

Le Non Conformità di Sistema scaturiscono dal non conforme adempimento del Sistema Qualità; esse possono essere di varia natura come ad esempio utilizzo errato dei documenti, non rispetto di norme (ISO 9004, circolari ministeriali, disposizioni varie) o di procedure organizzative.

Per Non Conformità di Servizio si intendono quelle derivate dalla esecuzione errata di servizi che vanno a discapito della soddisfazione degli utenti.

Sono, in generale, Non Conformità relative alla esecuzione delle attività ed a problemi, anche non previsti, derivanti da tale esecuzione.

Non Conformità di Materiali sono quelle rilevate quando un materiale impiegato non è conforme ai requisiti specificati, per motivi imputabili all'Istituto.

Le NC esterne si dividono in:

- Non conformità di servizio e di materiali causate dai fornitori.
- Reclami provenienti dalle parti interessate.

Qualora si tratti di non conformità, interne o esterne, relative a materiali e beni fisici, le attività idonee alla risoluzione del problema possono essere:

- Lo scarto del prodotto
- Il declassamento del prodotto
- Il ripristino del prodotto
- Corretto utilizzo del prodotto
- Restituzione del prodotto al fornitore

il trattamento del prodotto non conforme viene documentato nel modulo PQ 11 DR 11 01

Dal punto di vista operativo le attività sono condotte secondo lo schema seguente:

- Tutte le persone operanti nell'Istituto possono segnalare la presenza di un problema o di una non conformità relativamente all'andamento delle attività;

- Periodicamente il DS predispone opportune verifiche ispettive interne al fine di verificare eventuali non conformità;
- La non conformità, riportata nel modulo PQ 11 DR 11 01, deve pervenire tempestivamente alla RQ, che la valuta insieme alla persona che l'ha segnalata e che interpella, se necessario, altre funzioni dell'Istituto;
- La RQ cura, direttamente o tramite le funzioni coinvolte, applica la procedura per le AZIONI CORRETTIVE

6. INDICATORI DI PROCESSO

Sono considerati indicatori dell'efficacia e dell'efficienza del processo:

- riduzione del numero dei reclami del 30%
- innalzamento del livello di gradimento dei portatori di interesse del 30%
- risultati positivi dei vari processi in atto nell'Istituto (per le attività didattiche: numero degli allievi promossi, riduzione dell'incidenza del Debito Formativo, ecc...)

7. ARCHIVIAZIONE

Tale procedura è archiviata dalla RQ che ne cura anche la distribuzione.

8. ALLEGATI

PQ 10 DR 01 – TIPOLOGIA DELLE NC