

# Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"

## Gestione non conformità

*(Processo di Assicurazione Qualità)*

Codice PQ 002

### Modalità di distribuzione

- Copia non controllata
- Copia controllata numero \_\_\_\_\_

consegnata a

in data

### Composizione documento

Pagine di guardia numero	01
Pagine di indice numero	01
Pagine di testo numero	04
Totale pagine numero	06

Redatto da P.Migliavacca	Controllato da Team di lavoro	Approvato da Giuseppe Sammartino	Edizione -2rev2-	Data 08/08/2008	Pagina 1 di 6
-----------------------------	----------------------------------	--	---------------------	--------------------	------------------

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
		Edizione -2rev2-	Data 08/08/2008	Pagina 2 di 6

## INDICE

- 1.1 OBIETTIVO
- 1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE
- 1.3 RESPONSABILITÀ
- 1.4 NON CONFORMITÀ DI SERVIZIO
- 1.5 NON CONFORMITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- 1.6 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ
- 1.7 GESTIONE DEI RECLAMI
- 1.8 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

PQ 002	GESTIONE NON CONFORMITÀ	REVISIONE		
		Edizione -2rev2-	Data 08/08/2008	Pagina 3 di 6

## 1.1 OBIETTIVO

S'intendono **Non Conformità (NC)** il non soddisfacimento di requisiti relativi all'adeguatezza dei servizi, del Sistema di Gestione per la Qualità e i reclami degli utenti, famiglie e studenti.

Obiettivo della procedura è quello di garantire che a fronte di una non conformità rilevata, l'Istituto sia in grado di attivare i più idonei canali di comunicazione interna per:

- analizzare gli effetti della non conformità
- individuare le più efficaci modalità di trattamento
- attivare tempestivamente piani di reazione
- verificare l'efficacia ovvero l'eliminazione dell'effetto indesiderato
- in caso di reclamo da utente, ristabilire la piena fiducia e soddisfazione dello stesso

## 1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività di gestione delle non conformità interne ed esterne (reclami clienti) relative al servizio erogato e al Sistema di Gestione per la Qualità. Tali attività riguardano:

- identificazione e comunicazione della non conformità
- analisi
- trattamento / risoluzione
- verifica efficacia

## 1.3 RESPONSABILITÀ

E' responsabilità del RSQ rilevare le non conformità e, qualora intervenissero variazioni nel metodo di valutazione delle non conformità, informare ed eventualmente istruire il personale addetto.

A fronte di non conformità il RSQ deve definire come comportarsi, registrare l'azione intrapresa per gestire la non conformità, definire i tempi e le responsabilità dell'azione da eseguire, valutare il risultato dell'azione stessa tenendone traccia sul modulo **Gestione non Conformità (mod.120)**.

PQ 002	GESTIONE NON CONFORMITÀ	REVISIONE		
		Edizione -2rev2-	Data 08/08/2008	Pagina 4 di 6

#### 1.4 NON CONFORMITÀ DI SERVIZIO

Le non conformità del Servizio si configurano quando il servizio non viene progettato/programmato ed erogato in conformità alle previste procedure:

- la progettazione/programmazione non risponde agli effettivi requisiti espressi dall'utenza e contenuti nel POF
- non corrisponde allo standard definito nei documenti progettuali
- non è erogato nei modi e nei tempi previsti

Tale non conformità è rilevabile da qualsiasi dipendente dell'Istituto e/o dagli utenti; in questo ultimo caso la non conformità si configura come reclamo.

Le non conformità di servizio devono essere formalizzate attraverso il modulo apposito **Gestione non conformità (mod. 120)**.

#### 1.5 NON CONFORMITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Le non conformità del Sistema di gestione per la Qualità sono configurabili in:

- inadeguatezza del Sistema di gestione per la Qualità, ossia procedure inadatte o insufficienti per assicurare uno standard di qualità del servizio costante e corrispondente alle necessità espresse o implicite degli utenti
- non conformità delle procedure allo standard ISO 9001:2000 di riferimento
- mancata o errata applicazione delle procedure previste dal Sistema di gestione per la Qualità

Tali non conformità possono essere rilevate da:

- verifiche ispettive interne della qualità
- verifiche ispettive esterne
- reclami degli utenti
- personale dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell"

Chiunque individui una carenza nella progettazione o nel funzionamento del Sistema di gestione per la Qualità, deve informare tempestivamente il RSO, fornendo le notizie utili all'analisi del problema. Il RSO procederà a compilare il modello 120 Gestione non conformità.

PQ 002	GESTIONE NON CONFORMITÀ	REVISIONE		
		Edizione -2rev2-	Data 08/08/2008	Pagina 5 di 6

## 1.6 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

Al presentarsi di una non conformità, la persona che l'ha rilevata deve compilare la prima parte del documento segnalando la tipologia di non conformità e descrivendola nell'apposito spazio.

Il documento dovrà essere consegnato al RSQ che ha la responsabilità di definire le azioni da effettuare per una corretta gestione della non conformità rilevata, dopo aver coinvolto il personale più idoneo.

Sul modulo **Gestione non conformità (mod 120)** devono pertanto essere registrate le seguenti informazioni:

- numerazione della non conformità, del trattamento, dell'azione correttiva o dell'azione preventiva
- area dell'Istituto di Istruzione Superiore "J.C. Maxwell" interessata
- descrizione
- tipo di trattamento correttivo da implementare
- responsabile dell'implementazione del trattamento
- tempificazione decisa per l'implementazione

Il responsabile del trattamento deve:

- risolvere la non conformità entro i tempi assegnati applicando la correzione decisa
- registrare la descrizione dell'intervento
- indicare le ore impiegate nell'attività di risoluzione e gli eventuali costi
- notificare al RSQ l'avvenuto intervento

Il RSQ deve:

- verificare l'efficacia dell'intervento eseguito
- disporre eventualmente un nuovo intervento registrandolo su un nuovo documento correlato al precedente
- registrare l'avvenuta verifica dell'efficacia

PQ 002	GESTIONE NON CONFORMITÀ	REVISIONE		
		Edizione -2rev2-	Data 08/08/2008	Pagina 6 di 6

## 1.7 GESTIONE DEI RECLAMI

La segnalazione di un reclamo può giungere:

- in forma scritta direttamente dal cliente (studente, famiglia)
- con comunicazione verbale del cliente a personale dell'Istituto

In ogni caso, chiunque riceva un reclamo deve utilizzare il modulo **Gestione non conformità (mod 120)**, indicando anche i dati dell'utente nella parte relativa alla descrizione della non conformità.

La rilevazione di un reclamo deve essere notificata alla Direzione e al RSQ.

La Direzione deve definire, entro due settimane dal ricevimento del reclamo, le azioni più idonee per la risoluzione dello stesso.

Nel caso di reclami da parte degli utenti inviati direttamente alla Direzione attraverso il protocollo riservato, il RSQ ne verrà informato e terrà traccia del reclamo, richiamando i documenti in possesso della Direzione sul mod. 120.

Il RSQ deve:

- verificare l'efficacia dell'intervento pianificato e comunicarne l'esito alla Direzione
- registrare l'avvenuta verifica dell'efficacia sul mod. 120

In caso di azione non efficace, la Direzione dispone eventualmente un nuovo intervento che il RSQ registra su un nuovo documento Gestione non conformità (mod 120) correlato al precedente.

In caso di reclamo, il RSQ raccoglierà insieme al mod. 120 di riferimento anche copia della documentazione relativa

## 1.8 DOCUMENTI DI REGISTRAZIONE

Sono documenti di registrazione per la presente procedura:

**120 – Gestione non conformità**