PROCEDURA P05
GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITA'
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSO
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONI
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	**RQS**	**Dirigente Scolastico**	**Responsabile Polo Qualità NA**
NOMINATIVO	**Angelina Nocera**	**Silvana Casertano**	**Angela Orabona**
DATA			
FIRMA			

1. SCOPO

La procedura descrive le modalità di rilevazione e raccolta delle Non Conformità, rilevate nelle diverse attività dell'Istituto rispetto al suo SGQ, nonché di indicare le responsabilità e individuare le opportune Azioni Correttive e preventive.
La presente Procedura, pertanto, contiene i criteri di gestione di tutte le Non Conformità e le azioni da intraprendere per eliminarle (Azioni Correttive) o prevenirle (Azioni Preventive), in conformità a quanto previsto dalla Politica della Qualità individuata e condivisa con tutte le parti interessate e dalla NORMA UNI-EN ISO 9004:2009

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica nella gestione delle NC e può riguardare i seguenti processi implementati dall'istituto, sia a livello dell'area didattica che di quella organizzativa:

- NC emerse dai monitoraggi esterni o interni
- Dai reclami
- Da condizioni di criticità avvertite dal personale e/o nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e controllo dell'offerta formativa e dei processi di supporto.

.

3. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità relative alle attività della presente procedura sono così organizzate
:

CHI FA	CHE COSA
Dirigente Scolastico	Esamina le situazioni di Non conformità evidenziate dai vari strumenti di indagine. Valuta e decide se approvare le Azioni Correttive/Preventive proposte dal GdM e dal RQS. Convoca riunioni informative con tutto il personale coinvolto.
Gruppo di Miglioramento	Il GdM, coadiuvato dal RQS, raccoglie: • Le fonti informative interne inerenti fatti e attività del circolo che determinino la qualità del servizio. • Le fonti informative esterne che diano indicazioni sulla soddisfazione degli utenti. • I risultati delle VII ed esterne. • Le registrazioni del SGQ.

Responsabile Qualità Scuola	Il RQS gestisce la raccolta, la registrazione e l'archiviazione di tutta la documentazione relativa alle NC, AC, AP. In collaborazione con il GdM individua le cause effettive delle NC rilevate e le analizza per indicare le opportune AC e valuta le proposte in merito alla correzione delle NC. RQ individua eventuali azioni immediate e le AC più adeguate da intraprendere, i tempi di attuazione, coinvolgendo tutte le componenti interessate alla fase di attuazione delle AC. Se il RQ ritiene una NC particolarmente grave e urgente può informare il DS e convocare una riunione informativa con tutto il personale coinvolto.
Collegio dei Docenti – Dipartimenti	Esaminano e discutono i risultati ottenuti,approvano il Piano di Miglioramento proposto dal RQS e dal GdM fornendo indicazioni e proposte per l'anno scolastico seguente

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Le azioni previste da questa procedura, basate su giudizi informati e sulla individuazione di priorità, sono:

- Tutte le componenti dell'Istituto possono segnalare al RQ eventuali NC del SGQ.
- Le NC possono essere rilevate dall'interno e dall'esterno e possono derivare dagli esiti delle VII ed esterne (visite di Certificazione/Sorveglianza), da reclami, monitoraggi e controlli.
- Si valuta l'impatto che una Non Conformità può avere sul processo.
- Se sono presenti più NC, esse si gerarchizzano per poter intervenire in modo più razionale.
- Si individuano la cause dei problemi e delle Non Conformità.
- Si attuano piani per migliorare gli standard qualitativi del processo preso in esame.
- Le informazioni ricavate dall'analisi e dall'attuazione delle AP vengono utilizzate in sede di Riesame della Direzione

5. INDICATORI DI PROCESSO

Sono fissati i seguenti indicatori di processo:
La procedura è efficace se la NC esaminata non è più presente nelle rilevazioni del successivo anno scolastico

6. RIFERIMENTI

- Manuale della Qualità - cap. 8, § 8.3

7. ARCHIVIAZIONE

Il Manuale per la Qualità, con le relative procedure, è archiviato dal RQS, in apposito armadio d'Istituto, dove viene custodito per almeno 6 anni, fra i documenti dell'archivio predisposto.
Lo stesso viene pubblicato sul sito web della scuola, all'indirizzo www.ic**28aliotta**.it

8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

RQS Responsabile Qualità Scuola
AC Azioni Correttive
AP Azioni Preventive
DS Dirigente Scolastico
NC Non Conformità
SGQ Sistema Gestione Qualità
VII Verifica Ispettiva Interna

9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Norma UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole.
- Manuale della Qualità - cap. 8, § 8.2