



Ministero
dell'Istruzione
dell'Università e
della Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1- 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829
CEIC82200X - C.F. 93044320617
www.icscales.gov.it



Polo Qualità
Di Napoli



PROCEDURA DI SISTEMA
Gestione delle non conformità

Pagina 1 di 7
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

Gestione delle non conformità

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. ALLEGATI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	RQS	Dirigente Scolastico	Responsabile Polo Qualità Napoli
NOMINATIVO	Rosalba De Biasio	Assunta Adriana Roviello	Angela Orabona
DATA	26/03/15	10/04/15	
FIRMA			



Ministero
dell'Istruzione
dell'Università e
della Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE
Via O. Mancini n. 1- 81042 CALVI RISORTA
Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829
CEIC82200X - C.F. 93044320617
www.icscales.gov.it



Polo Qualità
Di Napoli



PROCEDURA DI SISTEMA
Gestione delle non conformità

Pagina 2 di 7
Revisione n° 04 – a.s. 2014/15

1. SCOPO

Lo scopo di questa procedura è di assicurare la corretta gestione 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. RESPONSABILITÀ

ATTIVITÀ'	RESPONSABILE
Individuazione problema	Tutte le funzioni interessate
Trattamento Non Conformità	CQA e funzioni interessate
Verifica Risoluzione problema	CQA
Raccolta e valutazione dati	CQA

4. DESCRIZIONE DELLA ATTIVITÀ

Gestione delle Non Conformità

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

Le N.C. Interne si dividono in:

- Non conformità di sistema che scaturisce dal non conforme adempimento del Sistema Qualità; esse possono essere di varia natura, come ad esempio, l'utilizzo errato dei documenti, non

 <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1- 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>PROCEDURA DI SISTEMA Gestione delle non conformità</p>	<p>Pagina 3 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>

rispetto di norme (ISO 9004, circolari ministeriali, disposizioni varie) o di procedure organizzative;

- Non conformità di servizio: Per Non Conformità di Servizio si intendono quelle derivate dalla erogazione 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:

Non Conformità di Materiali sono quelle che si determinano quando un materiale impiegato o da consegnare all'utente non è conforme ai requisiti specificati, per motivi imputabili all'Istituto.

Le N.C. 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;

 <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1- 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 4 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p>PROCEDURA DI SISTEMA Gestione delle non conformità</p>		

- il declassamento del prodotto;
- il ripristino del prodotto;
- l'utilizzo del prodotto tal quale;
- restituzione del prodotto al fornitore;

Il trattamento del prodotto non conforme viene documentato nel modulo "Segnalazione dei problemi".

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.
- la non conformità, riportata nel modulo "Segnalazione dei problemi", deve pervenire tempestivamente al RSQ, che la valuta insieme alla persona che l'ha segnalata e che interpella, se necessario, altre funzioni dell'Istituto.
- la CQA cura, direttamente o tramite le funzioni coinvolte, la risoluzione della non conformità, ne trascrive l'esito e verifica, se necessario, l'effettiva attuazione di quanto predisposto.

 <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1- 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 5 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p>PROCEDURA DI SISTEMA Gestione delle non conformità</p>		

Nei casi in cui:

- la non conformità è particolarmente grave o comunque tale da desiderare l'assoluta certezza che essa non si verifichi più;
- la non conformità è ricorrente, e quindi si suppone che ci siano delle precise cause di fondo che la generano;
- la CQA pianifica una **azione correttiva**, coinvolgendo, in funzione della sua portata il DS, il DSGA ed i responsabili delle funzioni interessate. L'azione correttiva è volta ad eliminare le cause delle NC ed è descritta nella Procedura AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

5. **INDICATORI DI PROCESSO**

Tenuta sotto controllo dei problemi per una loro tempestiva risoluzione.

6. **RIFERIMENTI**

Manuale della Qualità, Capitolo 8, Monitoraggio, misurazione, analisi e riesame

7. **ARCHIVIAZIONI**

L'archiviazione della documentazione del Riesame è a cura del RSQ che, di concerto con il DS, stabilisce di custodire una copia in cartaceo nella

 <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1- 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità Di Napoli</p>
	<p>PROCEDURA DI SISTEMA <i>Gestione delle non conformità</i></p>	<p>Pagina 6 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>

cassaforte dell'Ufficio del DS ed una copia in formato elettronico è custodita personalmente dal RSQ.

8. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Vengono usate nel presente Manuale le seguenti abbreviazioni:

DS,	Dirigente Scolastico
MQ,	Manuale Qualità
CI,	Consiglio d'Istituto
POF,	Piano dell' Offerta Formativa
SGQ,	Sistema di Gestione per la Qualità
CIIC,	Consigli di intersezione – interclasse – classe
CQA,	Commissione Qualità e Autovalutazione
RQS,	Responsabile Qualità Scuola
DSGA,	Direttore Servizi Generali Amministrativi
CS,	Carta dei Servizi
RI,	Regolamento d'Istituto

GLH	Gruppo di lavoro per l'handicap
NC	Non Conformità
RSU	Rappresentanze Sindacali Unitarie
ICS	Istituto Comprensivo Statale
Cdc	Consiglio di classe
AC	Azione Correttiva
AP	Azione Preventiva
PI	Parti Interessate
PR	Procedure

 <p>Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE Via O. Mancini n. 1- 81042 CALVI RISORTA Tel. 0823/651211 – 0823/651292 - Fax 0823/570829 CEIC82200X - C.F. 93044320617 www.icscales.gov.it</p>	  <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p>Pagina 7 di 7 Revisione n° 04 – a.s. 2014/15</p>
<p><i>PROCEDURA DI SISTEMA</i> <i>Gestione delle non conformità</i></p>		

Inoltre adotta le definizioni di “successo durevole” e di “contesto dell’organizzazione” riportate dalla Norma UNI EN ISO 9004:2009.

9. ALLEGATI

- Lista di Distribuzione Documenti – Mod.PR.003
- Segnalazione problemi - Mod.PR.004