**TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITÀ.**

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.

1. **CAMPO DI APPLICAZIONE**

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

1. **RESPONSABILITÀ.**

|  |  |
| --- | --- |
| **ATTIVITÀ** | **RESPONSABILE** |
| Individuazione problema | Tutte le funzioni interessate  |
| Trattamento Non Conformità | RGQ e funzioni interessate |
| Verifica Risoluzione problema  | RGQ  |
| Raccolta e valutazione dati  | RGQ |

1. **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:

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.

* Non conformità di servizio:
* 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:

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
* 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.
* Il RSQ 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.

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;

il RGQ 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

1. **INDICATORI DI PROCESSO.**

Tenuta sotto controllo dei problemi per una loro tempestiva risoluzione.

1. **RIFERIMENTI.**

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

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

1. **TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI.**

Cfr. capitolo 3 del Manuale della Qualità

1. **ALLEGATI.**

ALLEGATO: Lista di Distribuzione Documenti

Segnalazione problemi.

.