

**SOMMARIO**

1. Scopo	2
2. Generalità	2
3. Termini e Definizioni	2
4. Riferimenti	3
5. Responsabilità ed Aggiornamento	3
6. Modalità operative	3
7. Azioni Correttive e Preventive	5
8. Documentazione	7

**REVISIONI**

N° REV.	DATA APPROV	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.	Rif. PAGINA
00	31-05-03	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	18-02-09	Inseriti riferimenti a norma UNI EN ISO 9001:2008		

Responsabile (RGQ)

Approvazione (Direzione scolastica)

Emissione (RGQ)

Firma

Firma

data

Firma

data

## **1. Scopo**

Scopo della presente procedura è definire attività e responsabilità in merito alla gestione delle non conformità che si possono verificare nelle attività quotidiane dell'istituto, nell'erogazione della attività formative, nei processi interni, nelle forniture esterne, in seguito a reclami; al fine di intraprendere le opportune azioni correttive e preventive necessarie a ridurre, eliminare e prevenire le Non Conformità.

## **2. Generalità**

La gestione delle non conformità e le azioni Correttive e preventive si integrano con le procedure specifiche del Sistema Qualità con l'Obiettivo di :

- Individuare natura e tipologie dei problemi che possano compromettere il lavoro svolto in modo tale da non soddisfare i requisiti.
- Innescare le azioni correttive e preventive atte ad eliminare o ridurre le non conformità stesse ed i costi conseguenti.
- Fornire informazioni per il perseguimento della politica di continuo miglioramento del sistema, dei processi e dei servizi.

Questa procedura è applicata a tutti i processi dell'istituto.

## **3. Termini e Definizioni**

Per tutta la terminologia specifica si fa riferimento al glossario del Manuale della Qualità.

In particolare:

per NON CONFORMITA' si intende il mancato soddisfacimento di un requisito definito dagli standard (Contratti di acquisto, Procedure, Specifiche, Normative).

### **3.1. Azione Correttiva**

Azione intrapresa per eliminare le cause di un'esistente Non Conformità, o altra situazione indesiderata al fine di prevenirne il ripetersi.

### **3.2. Azione Preventiva**

Azione intrapresa per eliminare le cause di una potenziale Non Conformità, o altra situazione indesiderata al fine di prevenirne il verificarsi.

#### **4. Riferimenti**

Norma UNI EN ISO 9001:2008, parti 8.3 – 8.5.2 – 8.5.3

Mod. AQ01/P05 "Rapporto di Non Conformità"

Mod. AQ02/P05 "Rapporto Azione Correttiva/Preventiva"

Mod. AQ03/P05 "Rilievo Reclamo Corsi Finanziati"

#### **5. Responsabilità ed Aggiornamento**

L'aggiornamento della presente procedura è competenza del Resp. Gestione Qualità (RGQ).

Le responsabilità relative alla gestione delle non conformità sono descritte in dettaglio nel seguito.

#### **6. Modalità operative**

##### **6.1 Reclami**

La gestione dei reclami legati alla normale attività didattica (corsi regolari), è affidata alla Direzione Scolastica, le segnalazioni possono pervenire da studenti, genitori, docenti o personale non-docente impegnato nell'istituto; la Direzione Scolastica ha la responsabilità di recepire ogni segnalazione, analizzarla e comunicare le decisioni prese al diretto interessato. Nel suo compito la Direzione può avvalersi della collaborazione del RGQ o di ogni altra risorsa intenda coinvolgere nella questione. Tutte le segnalazioni di reclamo pervenute, in forma scritta od elettronica, saranno archiviate con le relative risposte (sempre in forma scritta), a cura della Direzione. Qualora il reclamo pervenuto, richiedesse per la sua risoluzione l'attivazione di una azione correttiva o preventiva, la DS informerà della questione il RGQ, il quale si farà carico della compilazione del relativo rapporto, e della sua gestione, come al successivo punto 7 della presente procedura.

Nel caso di reclami riguardanti corsi di formazione finanziati, la relativa segnalazione viene raccolta dal RGQ su apposita modulistica Mod. AQ03/P05; indicando la provenienza del reclamo e la sua descrizione. Tale rapporto dovrà essere inoltrato alla DS per l'analisi e la successiva decisione circa i provvedimenti da adottare, compito del RGQ sarà quello di attivare le azioni previste e verificarne l'efficacia. Qualora il reclamo pervenuto, richiedesse per la sua risoluzione l'attivazione di una azione correttiva o preventiva, la DS con la collaborazione del RGQ pianificherà la relativa azione. RGQ si farà carico della compilazione del relativo rapporto, e della sua gestione, come al successivo punto 7 della presente procedura.

## 6.2 Non conformità

Durante tutte le attività che concorrono ad erogare un'azione formativa possono accadere eventi che, in generale, possono avere conseguenze negative sulla qualità del servizio erogato: tali eventi vengono definiti **non conformità**. Si tratta evidentemente di circostanze non previste in sede di progettazione dell'azione formativa, che possono emergere sia all'inizio, o durante l'erogazione dell'azione formativa, sia dopo l'erogazione della stessa.

Tali non conformità a loro volta possono essere minori (lievi) o gravi a seconda di quanto possano pregiudicare gli obiettivi specificati per l'azione formativa, cioè minori quando sono facilmente correggibili durante il processo e gravi quando non essendo possibile tale correzione occorre procedere ad una azione correttiva formale. Il trattamento delle non conformità richiede il coinvolgimento diretto del RGQ, il quale condurrà una prima analisi preliminare per determinare la criticità del problema contattando le parti coinvolte e la DS per le decisioni in merito; e successivamente provvederà alla compilazione del relativo rapporto di Non Conformità Mod.AQ01/P05. Nel caso di non conformità gravi, o di problematiche che coinvolgano più parti in causa, il RGQ potrà attivare una azione correttiva o preventiva secondo quanto previsto al punto 7 della presente procedura.

Relativamente all'approvvigionamento delle forniture esterne le non conformità possono riguardare sia caratteristiche qualitative del prodotto/servizio (guasti/rotture, mancata corrispondenza con quanto richiesto, imballaggio, stato di conservazione, ecc.), sia le caratteristiche della fornitura (ritardo nella consegna/effettuazione o mancata consegna/effettuazione, quadratura bolle, ecc.).

Nello specifico caso di non conformità di fornitura, che coinvolgano prodotti materiali (hardware elettronico, pacchetti software, prodotti da stampa, ....); i passi da seguire sono i seguenti:

### 6.2.1. Identificazione

L'addetto che rileva la non conformità è tenuto ad isolare i prodotti/ materiali non conformi. Quindi chiede l'intervento di RGQ. Quando possibile, i prodotti non conformi devono essere separati dalla restante parte conforme e identificati.

### 6.2.2. Valutazione

RGQ esegue un'analisi preliminare della Non Conformità, atta a determinarne cause e criticità. Compila il relativo rapporto di Non Conformità specificando il trattamento richiesto per la risoluzione del problema.

## 6.3 Compilazione del "Rapporto di Non Conformità" (R.N.C.) Mod.AQ01/P05:

- Specificare i riferimenti alle parti coinvolte allievi, docenti, fornitore o altro.
- Identificare il prodotto/servizio e la quantità interessata nel caso di non conformità di fornitura.
- Descrivere l'anomalia riscontrata e le eventuali responsabilità.
- Descrivere gli interventi immediati adottati per l'anomalia. Nei casi di maggior criticità per i quali è necessario attivare una Richiesta di Azione Correttiva (R.A.C.), segnalare il riferimento nell'apposito riquadro.

## **7. Azioni Correttive e Preventive**

Le Azioni correttive sono interventi che vengono intrapresi per eliminare tutte le cause di non conformità o di disservizio verificatisi e gli esiti negativi dei controlli effettuati sull'azione formativa, al fine di prevenirne il ripetersi in futuro. Si distingue, perciò, dal trattamento della singola non conformità che, invece, mira a risolvere la situazione contingente senza preoccuparsi, al momento, di analizzarne i motivi per impedirne il ripetersi in futuro.

Le Azioni preventive, invece, sono interventi intrapresi per impedire che si verifichino in futuro problemi o disservizi (cosiddette "potenziali non conformità").

Le Azioni correttive e preventive devono essere di livello appropriato all'importanza dei problemi e commisurate ai rischi relativi; poiché il loro fine ultimo è di consentire il miglioramento continuo delle azioni formative, esse sono oggetto dei riesami periodici da parte della Direzione.

Le azioni correttive e preventive possono scaturire per esempio da:

- reclami dei clienti
- non conformità emerse durante i controlli
- non conformità emerse dalle verifiche ispettive interne
- elaborazioni statistiche degli indicatori di efficacia ed efficienza che evidenziano dati insoddisfacenti o un trend negativo
- indagini di customer satisfaction

**Le Azioni Correttive** sono una conseguenza delle Non conformità reali che non si chiudono con il solo trattamento della Non conformità (Correzione). Le Azioni Correttive consistono nelle seguenti attività:

- identificare le cause delle Non Conformità reali
- gestire i prodotti, servizi, parti di Sistema Qualità su cui tali Non Conformità si sono manifestate (a seguito di Rapporto di Non Conformità, Reclamo, etc.)

- pianificare provvedimenti correttivi in grado di eliminare o minimizzare le cause delle Non conformità (definendo attività, risorse, responsabilità, tempistiche di attuazione e verifica)
- attuare i provvedimenti correttivi
- verificare l'efficacia dei provvedimenti correttivi

**Le Azioni Preventive** sono la conseguenza dell'analisi delle informazioni e dei dati derivanti dai processi e dalle attività lavorative che hanno influenza sulla qualità dell'opera. In tal modo il Sistema Qualità diventa uno strumento dinamico per il miglioramento continuo.

Le Azioni Preventive consistono nelle seguenti attività:

- analizzare periodicamente le informazioni fornite dal Sistema Qualità allo scopo di individuare cause di potenziali Non Conformità;
- selezionare tra le cause delle Non Conformità potenziali quelle che per la loro gravità richiedono Azioni Preventive;
- pianificare azioni preventive in grado di eliminare o minimizzare le cause delle Non Conformità (definendo attività, risorse, responsabilità, tempistiche di attuazione e verifica)
- attuare le Azioni Preventive;
- verificare l'efficacia delle Azioni Preventive.

Possibili casi nei quali deve essere emessa la "Richiesta di Azione Correttiva/Preventiva":

- quando la Non Conformità è particolarmente grave;
- quando si è notata una certa ripetitività nel presentarsi della Non Conformità;
- quando non è stato possibile individuare subito la causa della Non Conformità.

#### **7.1. Richiesta di Azione Correttiva e Preventiva**

L'Azione Correttiva/Preventiva può essere richiesta dal RGQ, dalla DS (in seguito a reclami o segnalazioni) o da qualsiasi Dipartimento / Area in funzione del luogo dove si è verificata la Non Conformità e della sua gravità.

Per evidenziare la criticità e l'urgenza dell'attivazione della RACP possono essere uniti alla richiesta, ad esempio, copia del:

- Rapporto di Non Conformità
- Reclamo scritto
- Rapporto delle Verifiche Ispettive interne del Sistema Qualità

Il RGQ, a seguito dell'attivazione della RACP, opera come segue:

- compila la prima parte del modulo RACP
- interpella le Persone interessate per la gestione dell'Azione Correttiva/Preventiva

## **7.2. Individuazione Causa di Non Conformità e pianificazione Azioni Correttive e Preventive**

Il RGQ dopo aver interpellato le Persone interessate alla Non Conformità, individua le cause potenziali, definisce e pianifica le Azioni Correttive/Preventive per eliminarne o minimizzarne le cause della Non Conformità.

Il tutto viene documentato sul modulo RACP Mod.AQ02/P05.

## **7.3. Attuazione Azioni Correttive e Preventive**

I relativi Responsabili attuano le Azioni Correttive/Preventive secondo quanto pianificato ed informano il RGQ dello stato di avanzamento, il quale coordina tale attuazione.

## **7.4. Verifica efficacia**

Ad Azione Correttiva e Preventiva attuata se ne verifica l'efficacia documentandone gli esiti nell'apposita sezione del modulo RACP. Generalmente tali verifiche vengono effettuate dal RGQ mediante valutazione diretta documentata oppure Verifica Ispettiva Interna. L'esito positivo della verifica consente la chiusura della richiesta di Azione Correttiva, ovvero l'archiviazione del modulo RACP.

## **8. Archiviazione Documentazione**

I Rapporti Non Conformità vengono archiviati in originale dal RGQ per almeno 3 anni.

I Rapporti delle Azioni Correttive/Preventive sono archiviati in originale dal RGQ per almeno 3 anni.