



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"

Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

P.8.3.01

GESTIONE DELLE NON CONFORMITA'

Indice

<u>1. SCOPO</u>	3
<u>2. CAMPO DI APPLICAZIONE</u>	3
<u>3. RESPONSABILITA'</u>	3
<u>4. PROCEDURA</u>	4
<u>4.1 Registrazione delle non conformità</u>	4
<u>4.2 Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive</u>	4
<u>4.3 Gestione dei reclami verbali</u>	5
<u>5. ALLEGATI</u>	6
<u>5.1 ALLEGATO 1</u>	6

0	01-09-2017				● <i>Prima emissione</i>
REV.	DATA	EMISS.	VERIFICA	APPROV.	DESCRIZIONE



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"

Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

1. SCOPO

Definire le modalità per rilevare in modo puntuale i fattori che hanno, o possono avere, ripercussioni negative sia sul livello di servizio richiesto che sull'efficienza dei processi interni. Descrivere le modalità adottate per garantire che le Non Conformità (NC) siano individuate, registrate e risolte.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura è applicabile alla gestione di tutte le NC rilevate durante lo svolgimento dei processi dell'Istituto.

A questo proposito è stato predisposto un elenco delle NC più ricorrenti (**Allegato 1**).

Essa è inoltre applicabile ai reclami, la cui gestione è assimilabile a quella delle NC

3. RESPONSABILITA'

Attività	DS	RDD	Commi s. Qualità	Respon s. servizio	Tutti
<i>Segnalare NC e presentare reclami</i>					R
<i>Attivarsi per la soluzione delle NC</i>		C		R	C
<i>Nominare una commissione di lavoro</i>	R				
<i>Analizzare le cause delle NC</i>		C	C	R	
<i>Archiviare i rapporti di NC</i>		R			
<i>Preparare report riassuntivi per la Commissione Qualità</i>		R	C		
<i>Individuare le azioni di miglioramento</i>	R	C	C	C	C

R = Responsabile **C** = Coinvolto



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"

Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

4. PROCEDURA

4.1 Registrazione delle non conformità

La registrazione delle NC può riportare tutti i casi individuati come possibili situazioni di NC (riportate in **Allegato 1**).

Quando qualcuno rileva una forma di disservizio, è tenuto a segnalarlo tempestivamente al RDD, compilando l'apposito modulo **P.8.3.01 – M.001**. In particolare, se la segnalazione viene effettuata da:

- **personale interno** il modulo va consegnato direttamente al RQ;
- **utente** (*allievo, genitore, altro*) il modulo va inserito nell'apposito raccoglitore situato presso la Portineria dell'Istituto.

Nel suddetto modulo chi segnala il disservizio deve indicare chiaramente:

- *le parti che hanno subito il disservizio;*
- *la data in cui si è verificato il disservizio*
- *la persona che ha segnalato la NC ed il suo ruolo rispetto all'Istituto;*
- *la tipologia del disservizio;*
- *le probabili cause.*

Non appena ricevuta la segnalazione, il RQ la registra e ne consegna una copia al Coordinatore / Responsabile del Servizio in modo che questi adotti tutte le possibili soluzioni idonee a ripristinare la situazione di normalità nel più breve tempo possibile. Sul modulo **P.8.3.01 – M.001** il Coordinatore / Responsabile del Servizio riporterà:

- *la data di ricevimento della segnalazione dal RQ;*
- *gli eventuali provvedimenti di primo intervento*
- *l'azione correttiva messa in atto*
- *la data in cui sarà verificato l'effetto dell'azione correttiva messa in atto*
- *l'esito della verifica stessa*

Al termine dell'azione correttiva e della relativa verifica il Coordinatore / Responsabile del Servizio consegna il modulo **P.8.3.01 – M.001** al RQ per le dovute registrazioni, per procedere ad un'analisi più approfondita circa le reali cause del problema e per la fase di archiviazione.

Nel caso di **disservizio da fornitore**, il Responsabile del Servizio lo segnala, a seconda dei casi:

- al **DS** (se trattasi di servizi didattici)
- al **DSGA** (se trattasi di fornitura di beni o servizi),

utilizzando il modulo **P.8.3.01 – M.002**. Il DS, o il DSGA a seconda dei casi, provvede a stendere una nota scritta che viene trasmessa al fornitore; il modulo di registrazione della NC viene inserito nella cartella dei fornitori nell'apposito Albo Fornitori, mentre una copia è trattenuta dal DSGA per la gestione del disservizio.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"

Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

4.2 Analisi delle cause e individuazione delle azioni correttive

Nella fase di analisi delle cause che hanno prodotto il disservizio, il Responsabile del Servizio, coinvolgendo il RQ ed eventualmente il DS o il DSGA, interessa tutte le persone che hanno responsabilità inerenti lo svolgimento del processo che ha prodotto il disservizio o che comunque possono contribuire a questa fase.

Le cause identificate costituiscono la base per l'individuazione delle azioni correttive.

Periodicamente il RQ verifica i moduli di segnalazione pervenutigli, li elabora e li sottopone all'attenzione del Commissione Qualità durante le riunioni periodiche per il Riesame della Qualità, allo scopo di individuare Azioni Correttive di medio/lungo termine necessarie al miglioramento delle prestazioni interne/esterne.

Quando, in seguito all'analisi periodica delle Non Conformità più ricorrenti, emergono problemi di una certa complessità, il DS può decidere di creare un gruppo di lavoro che li analizzi a fondo e presenti, nell'arco di un periodo di tempo prestabilito, alcune proposte per la soluzione in una logica preventiva del problema.

La documentazione delle NC viene mantenuta su Cloud Google in apposita cartella riservata della qualità.

4.3 Gestione dei reclami verbali

I reclami, espressi in forma orale o telefonica, vengono registrati sul modulo **P.8.3.01 – M.001** dal personale dell'Istituto che riceve il reclamo stesso. Tali moduli vengono consegnati al RQ e seguono lo stesso iter evidenziato al paragrafo 4.2.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"

Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

5. ALLEGATI

5.1 ALLEGATO 1

ELENCO NC RICORRENTI/ASSEGNAZIONE RESPONSABILITA'

<i>NON CONFORMITA'/RECLAMI</i>	<i>RESPONSABILITÀ DI GESTIONE</i>
DIDATTICA	
<i>Vigilanza su studente/sicurezza</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Difficoltà di contatto con docente/DS</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Difficoltà nell'applicazione dei criteri di valutazione</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Programma non svolto in modo esauriente/completo</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Approccio Didattico</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Sovraccarico di lavoro</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Mancato coordinamento tra insegnanti</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Rapporti interpersonali</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Comportamento docente</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Situazione docente assente</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
ORGANIZZAZIONE INTERNA	
<i>Comunicazione tardiva /non pervenuta</i>	COLLABORATORE VICARIO
<i>Attività interventi didattici educativi integrativi (IDEI)</i>	DS \ COLLABORATORE DS
<i>Organizzazione visite guidate/viaggi di istruzione</i>	DS \ COLLABORATORE DS
<i>Comportamento dei non docenti</i>	DSGA
STRUTTURE INTERNE	
<i>Pulizie</i>	DSGA
<i>Riscaldamento</i>	DSGA / UFF. TECN.
<i>Trasporti</i>	DS / COLLABORATORE VICARIO
<i>Attrezzature di laboratorio non funzionanti</i>	RESPONS. DI LABORATORIO
<i>Altre attrezzature non funzionanti</i>	RESP. UFF. ACQUISTI/UFF. TECN.



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
ISTITUTO DI ISTRUZIONE SUPERIORE "J. TORRIANI"

E-mail: cris004006@pec.istruzione.it, cris004006@istruzione.it

Sito Web: www.iistorriani.gov.it

ISTITUTO TECNICO - LICEO SCIENTIFICO

Via Seminario, n° 17/19 - 26100 CREMONA (037228380 - Fax: 0372412602

ISTITUTO PROFESSIONALE – IeFP Sezione associata "ALA PONZONE CIMINO"

Via Gerolamo da Cremona, 23 - 26100 CREMONA (037235179 - Fax: 0372457603

ORGANIZZAZIONE INTERNA	
<i>Orari/programmazione riunioni</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Programmi/contenuti</i>	DS. \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Attività di formazione/aggiornamenti</i>	DS
<i>Informazioni/comunicazione interna</i>	SEGRETERIA DIDATTICA
<i>Tempi di attesa lunghi nella consegna documenti</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Materiale non rispondente alle specifiche richieste</i>	DSGA / RESP. UFF. ACQU.
<i>Comportamento studente nelle zone collettive</i>	DSGA
STRUTTURE INTERNE	
<i>Riscaldamento</i>	DSGA /RESP. UFF. TECN.
<i>Pulizie</i>	DSGA
<i>Manutenzione</i>	RESP. UFF ACQ.\ UFF. TENC.
<i>Attrezzature non funzionanti</i>	RESP. UFF ACQ.\ UFF. TENC.
<i>Attrezzatura didattica non funzionante</i>	RESP. UFF ACQ.\ UFF. TENC.
<i>Sporcizia</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Rumore</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
<i>Comportamento studenti</i>	DS \ COLLABORATORE VICARIO
SU FORNITORI	
<i>Materiale non rispondente all'ordine</i>	DSGA\RESP.UFF.ACQ\UFF TECN
<i>Ritardo consegna</i>	DSGA\RESP.UFF.ACQ\UFF TECN
<i>Modifica prezzi</i>	DSGA\RESP.UFF.ACQ\UFF TECN.
<i>Non rispetto del contratto/capitolato</i>	DSGA\RESP.UFF.ACQ\UFF TECN
<i>Non rispetto dei tempi</i>	DSGA\RESP.UFF.ACQ\UFF TECN