



## DIREZIONE DIDATTICA STATALE DI CALUSO

Via Gnavi, 1 - 10014 CALUSO (To)  
Tel. 011/9833253 - Fax 011/9891435  
E - mail:toee08400n@istruzione.it  
SITO:www.circolodidatticocaluso.it



## Gestione delle Non Conformità

Data di applicazione dall'a.s.2011-12

Redazione: Dirigente Scolastico-Direttore Servizi generali Amministrativi-Referente Qualità

### 1. OGGETTO E SCOPO

La presente procedura descrive le modalità e le responsabilità con cui si gestiscono le non conformità (rilevazione, identificazione, trattamento, registrazione e conservazione delle registrazioni).

Lo scopo è di garantire che:

- una situazione non conforme sia risolta o tenuta sotto controllo
- le relative registrazioni siano opportunamente conservate e utilizzate ai fini del miglioramento

### 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica a tutte le situazioni non conformi che si verificano durante lo svolgimento delle attività, ad eccezione delle situazioni non conformi relative al funzionamento delle relazioni con i fornitori (gestite secondo il regolamento apposito), alle non conformità rilevate in ambito della sicurezza e prevenzione del rischio(per le quali esiste apposita documentazione) ed alle eventuali verifiche esterne.

### 3. RESPONSABILITÀ

Le responsabilità della gestione delle NC sono definite in ogni singola procedura.

### 4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Disciplinare tecnico MARCHIO SAPER
- Regolamento d'uso del MARCHIO SAPERI
- Politica della qualità del Circolo Didattico di Caluso

### 5. DEFINIZIONI

**Azione Correttiva** Azione per eliminare la causa di una Non Conformità rilevata o di altre situazioni indesiderabili rilevate

**Azione Preventiva** Azione per eliminare la causa di una Non Conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili

**Fornitore** struttura organizzativa che fornisce un prodotto

#### **NC Non Conformità**

- Evento che si verifica in modo difforme da quanto previsto dalle procedure e dalla prassi consolidata
- Mancato soddisfacimento di un requisito

### 6. CONTENUTO

#### 6.1. GENERALITA'

Tutto il personale deve essere cosciente dell'importanza di registrare e analizzare approfonditamente i vari problemi, gli errori e le inefficienze che si verificano nell'erogazione

dell'azione formativa, con la finalità di garantire l'immediata riparazione della criticità verificatasi (trattamento) e successivamente attuare le opportune azioni correttive.

Le modalità previste per lo svolgimento dei processi, sia che siano descritte nella documentazione del

sistema qualità o che facciano parte della prassi consolidata, prevedono una semplice serie di punti di controllo la cui effettuazione deve aiutare ad individuare ogni evento che si discosti dai requisiti specificati o attesi.

I requisiti peculiari dei servizi e dei nostri processi organizzativi sono riferibili al piano della qualità ed ai suoi obiettivi sia generali che annuali.

Al verificarsi del mancato rispetto di un requisito previsto, ci si trova di fronte ad un evento Non Conforme (NC).

La rilevazione delle NC può avvenire:

- durante lo svolgimento delle attività e dei processi interni (Non conformità interna);
- all'interfaccia con un'altra struttura organizzativa (Non conformità esterna).

## 6.2. RILEVAZIONE, IDENTIFICAZIONE E TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ

Per facilitare la rilevazione, l'identificazione e la gestione delle NC avviene attraverso un'apposita scheda di rilevazione che va compilata e consegnata presso la segreteria del Circolo didattico di Caluso. Si procederà alla sua valutazione e registrazione progressiva .

<i>AZIONE</i>	<i>RESPONSABILE</i>	<i>DESCRIZIONE</i>	<i>DOCUMENTI</i>
<b>RILEVAZIONE DELLE NON CONFORMITA'</b>	TUTTO IL PERSONALE	-Chi rileva una non conformità deve identificarne l'ambito e/o il settore -Deve adoperarsi per correggerla ,per quanto di sua pertinenza --deve inoltrare l'apposita scheda di nc al responsabile della qualità	Registro delle non conformità  Scheda di n.c.
	RESPONSABILE QUALITÀ	-deve riportare la n.c.nell'apposito registro -deve informare il ds della n.c. rilevata -deve sollecitare le azioni correttive e riportarle nella scheda stessa	Registro delle non conformità  Scheda di n.c.
<b>CORREZIONE DELLE N.C. RELATIVE ALLE ATTIVITA' DIDATTICHE</b>	DS	Le n.c relative alla didattica vanno segnalate al dirigente scolastico che definisce le azioni correttive con la collaborazione del team docente,del responsabile della qualità e-ove necessario-dello staff	Verbali di riunione,lettere,circolari, verbali colloqui con le famiglie-lettere del ds alle famigli
<b>CORREZIONE DELLE</b>	DS DSGA	Le n.c. sono rilevate e trattate dal DSGA	Format monitoraggio e valutazione fornitori

<b>N.C.RELATIVE ALLE FORNITURE</b>		in collaborazione con il DS e con il personale di segreteria addetto	
<b>TRATTAMENTO SEGNALAZIONI UTENZA</b>	R.Q. DS	L'utente che segnala una n.c. deve essere invitato a dettagnarla per iscritto e a presentarla in segreteria o direttamente al ds. Il reclamo sarà valutato dal Ds e dal RQ e si stabiliranno le opportune azioni correttive interessando eventualmente altre parti coinvolte	Richieste Comunicazioni Eventuali disposizioni scritte da parte del DS
<b>TRATTAMENTO RECLAMI RISERVATI</b>	DS	Il ds esamina il caso e ne riporta i dati nel protocollo riservato assumendo di seguito le azioni ai sensi di norma	Registro protocollo riservato
<b>ATTIVAZIONE AZIONI CORRETTIVE E PIANO DI MIGLIORAMENTO</b>	TUTTO IL PERSONALE	Chi identifica una possibile azione correttiva e/o preventiva deve suggerirla al RQ e alla commissione autonomia che la segnalerà allo staff di direzione per attivare un possibile piano di miglioramento	Verbali della commissione autonomia Verbali organi collegiali
<b>ANALISI COMPLESSIVA</b>	STAFF DI DIREZIONE	Lo staff di direzione analizza ,nel mese di giugno l'andamento generale delle azioni intraprese e le possibili cause di n.c. per proporre al collegio dei docenti le azioni correttive da implementare	Verbali staff Verbali collegio dei docenti.

*Il presente documento è parte integrante del Sistema Qualità del Circolo didattico di Caluso  
A partire dell'Anno scolastico 2011-12*