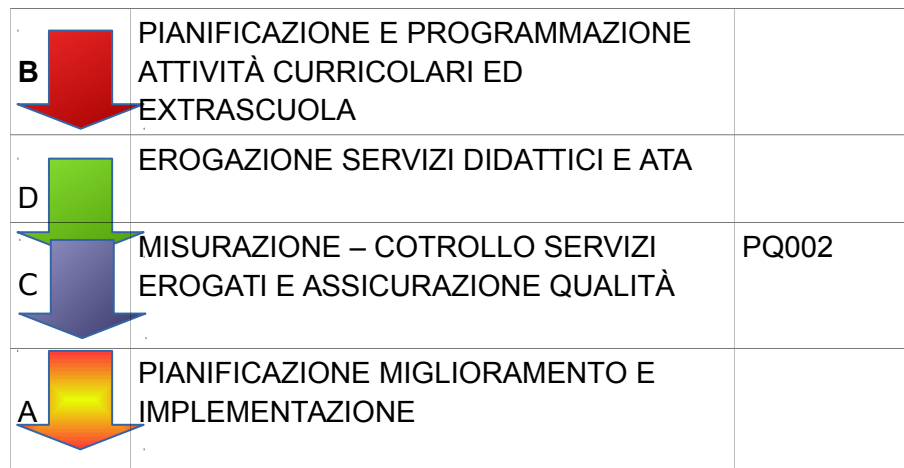


ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 002- GESTIONE NON CONFORMITÀ	Edizione -5.1	Data 26/08/2016	Pagina 1 di 4



STATO DELLE REVISIONI				
	Data	Revisione	Redatto	Approvato
1	08/11/2002		Bazzana	Sibilia
2	03/05/2006	riscrittura completa	Rondelli	Sibilia
3	01/09/2006	cambio denominazione istituto	Rondelli	Sibilia
5			Team	Sibilia
5.1	26/08/2016	Allineamento formattazione	Facchetti	

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO	REVISIONE		
PQ 002- GESTIONE NON CONFORMITÀ	Edizione -5.1	Data 26/08/2016	Pagina 2 di 4

PQ002 – Gestione non conformità	
Scopo/Campo di applicazione	Definire i criteri fondamentali per la gestione delle non conformità – insuccessi - disservizi che si possono verificare nei processi e nell'erogazione del servizio. Definire le modalità di gestione dei reclami delle Parti interessate (Clienti/Utenti). Tutti i processi ad esclusione delle verifiche Ispettive interne per il quale esiste apposita procedura PQ003
Riferimenti	Norma UNI EN ISO 9001 punto 8.3 Norma UNI EN ISO 9004 punto 8.3.1-8.3.2
Documenti/moduli	Mod.31-gestione-non-conformità Mod.32 -segnalazioni-disfunzioni-reclami-suggerimenti

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 002- GESTIONE NON CONFORMITÀ		Edizione -5.1	Data 26/08/2016 Pagina 3 di 4

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
RILEVAZIONE DELLE NON CONFORMITÀ-DISFUNZIONI-RECLAMI	PERSONALE E UTENZA	<p>Chi rileva una non conformità, un insuccesso, un disservizio, grave e/o ricorrente sia che riguardi le attività didattiche o quelle organizzative interne, deve identificare il servizio/prodotto non conforme e segnalarlo al dirigente scolastico per iscritto utilizzando l'apposito modulo "Segnalazione disfunzioni-reclami-suggerimenti" (presente anche sul sito) o previo colloquio con dirigente o persona responsabile del servizio.</p> <p>Le non conformità rilevate direttamente dal Dirigente o da persone incaricate durante le attività collegiali, le visite ai plessi e/o verifiche ispettive opportunamente predisposte vengono segnalate direttamente dagli incaricati all'ufficio affari generali o al Dirigente (in base alle materie) in forma scritta attraverso l'utilizzo del modulo o la verbalizzazione.</p>	<p>Mod. 32-segnalazioni-disfunzioni-reclami-suggerimenti</p> <p>Mod. 31-gestione-non-conformità</p>

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
VALUTAZIONE DELLE SEGNALAZIONI DI DISFUNZIONI-RECLAMI-SUGGERIMENTI	DIRIGENTE SCOLASTICO	<p>Il dirigente scolastico valuta la rilevanza delle segnalazioni. Sulla base della valutazione effettuata il dirigente scolastico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - trasmette la segnalazione al responsabile per l'apertura della non conformità - avvia procedure alternative e/o riservate - adotta azioni dirette 	

ISTITUTO COMPRENSIVO DI RUDIANO		REVISIONE	
PQ 002- GESTIONE NON CONFORMITÀ		Edizione -5.1	Data 26/08/2016 Pagina 4 di 4

Attività	Responsabile	Descrizione	Documenti
ANALISI DELLE CAUSE NON CONFORMITÀ E PREDISPOSIZIONE DEL TRATTAMENTO	DIRIGENTE SCOLASTICO RESPONSABILI VARIE AREE	<p>Il dirigente scolastico e i responsabili delle varie aree:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizzano le possibili cause della non conformità; • ne predispongono il trattamento; • indicano il responsabile dell'attuazione del trattamento. <p>Le decisioni prese sono riportate sul modulo "gestione delle non conformità".</p> <p>Il modulo deve riportare: tipo di non conformità settore dell'istituto interessato descrizione della non conformità tipo di trattamento correttivo da effettuare responsabile del trattamento tempificazione decisa per l'azione. Per favorire l'apprendimento e per fornire dati utili per le attività di analisi e miglioramento, tutte le non conformità vengono registrate e conservate in un apposito faldone. Al fine di rendere agevole l'attività di verifica vanno tenute separate le non conformità chiuse da quelle ancora aperte.</p> <p>è stato modificato da voi segreteria nel settembre 2012...</p>	Mod. 31-gestione-non-conformita

Indicatori:

- numero di non conformità relative all'attività didattica/non conformità totali
- numero di non conformità organizzative/non conformità totali
- numero reclami/totale non conformità