

	LICEO GINNASIO STATALE "G. B. BROCCHI" - BASSANO DEL GRAPPA - VI	Pagina n°1 di n°5
	PROCEDURA n° 10.2 Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive	

Revisione	Data revisione	Descrizione modifiche
00	16/11/2002	Prima stesura
01	31.03.2005	Revisione cartiglio. Introduzione matrice delle revisioni. Archiviazione documentazione Unificazione registro AC e NC
02	20.01.2006	Modifiche a Indice, output, responsabilità, definizione delle AC Sostituzione di M 8.5.2_01 con R-45 Sostituzione Riferimenti con Allegati
03	20.04.2007	Modifiche a paragrafi 5 e 6.2
04	05.05.2011	Aggiornamento riferimenti normativi
05	13.01.2015	Unificazione Procedure 8.3 - 8.5.2 - 8.5.3
06	20/04/2018	Adeguamento alla norma ISO 9001:2015

	Redazione	Verifica	Approvazione
Funzione	TQ	TQ	DS
Nominativi	M.A. CECCATO	M.A. CECCATO	G. ZEN
Data	20/04/2018	20/04/2018	20/04/2018
Firma			

	LICEO GINNASIO STATALE "G. B. BROCCHI" - BASSANO DEL GRAPPA - VI	Pagina n°2 di n°5
	PROCEDURA n° 10.2 Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive	

1. INDICE

Par. Titolo

- 1 Scopo
- 2 Campo di applicazione ed interazione tra processi
- 3 Input
- 4 Output
- 5 Responsabilità
- 6 Azioni Correttive
- 7 Allegati

2. SCOPO

Questa procedura definisce le modalità di gestione e le responsabilità delle azioni correttive (AC) riguardanti tutti i servizi erogati ed il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità.

3. CAMPO DI APPLICAZIONE ED INTERAZIONE TRA PROCESSI

Le disposizioni contenute in questo documento si applicano a tutte le aree del Sistema di Gestione per la Qualità che influenzano la qualità dei servizi e dei prodotti forniti dal Liceo "G.B. Brocchi".

La gestione delle Azioni Correttive interagisce con tutti gli altri processi sviluppati nella scuola, in particolare interagisce con la definizione degli obiettivi per la Qualità da parte della Direzione ed il monitoraggio e la misurazione dei processi del SGQ, per dimostrare la capacità dei processi stessi ad ottenere i risultati pianificati e la piena soddisfazione del cliente.

4. INPUT

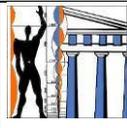
Gli input del processo sono:

- Risultati emersi da Audit (AI)
- Segnalazioni o reclami dei Clienti
- Controlli e prove all'accoglienza, in itinere e in uscita
- Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione
- Grado di soddisfazione dei clienti
- Richiesta di AC per NC di servizi ricorrenti o giudicati rilevanti
- Richieste di nuove AC da parte di TQ ai vari responsabili di Funzione derivanti dal riesame delle AC precedentemente adottate e risultate non efficaci
- Altre fasi diverse dalle precedenti in cui emerge una NC di sistema, processo o servizio
- Analisi di rischio
- Autovalutazioni

5. OUTPUT

Gli output sono:

- Definizione ed adozione dell'Azione Correttiva
- Approvazione dell'AC proposta dalla Funzione competente da parte di TQ o DS
- Registrazione dell'AC da parte di TQ (R-45 Registro delle Non Conformità e Azioni Correttive)
- Verifica dell'attuazione e dell'efficacia dell'AC da parte della Funzione competente e di TQ
- Archiviazione della documentazione inerente l'AC da parte di TQ e della Funzione competente

	LICEO GINNASIO STATALE "G. B. BROCCHI" - BASSANO DEL GRAPPA - VI	Pagina n°3 di n°5
	PROCEDURA n° 10.2 Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive	

6. RESPONSABILITA'

Il Team Qualità (TQ) è responsabile della Procedura ed ha inoltre i seguenti compiti:

- supportare le varie Funzioni nell'individuazione delle NC più frequenti e/o rilevanti;
- supportare le varie Funzioni nell'eliminazione delle cause di NC;
- verificare, congiuntamente alla Funzione competente, l'attuazione e l'efficacia delle AC intraprese;
- registrare NC e AC nel registro delle Non Conformità e Azioni Correttive (R-45)
- elaborare un rapporto annuale sulle NC e relative AC;
- rilevare ed evidenziare nel corso di riesami da parte della Direzione le carenze ripetitive e le tendenze del Sistema per la gestione della Qualità (SGQ).

La Funzione Emittente è la Funzione che rileva la NC (reale o potenziale). Essa ha la responsabilità di aprire formalmente il modulo della NC ed eventuale richiesta di AC (M 10.2_01), trasmettendolo alla Funzione Competente dell'esame della NC, se la NC non risulta di sua competenza, e per conoscenza a TQ e DS.

La Funzione Competente dell'esame della NC e della proposta di AC è la Funzione nel cui ambito di responsabilità si è verificata la NC.

Essa ha il compito di:

- attuare le azioni immediate tese a risolvere gli effetti della NC;
- seguire il trattamento delle NC;
- individuare le cause della NC, con l'eventuale supporto delle funzioni specialistiche di volta in volta interessate;
- studiare e proporre le eventuali AC;
- verificarne il risultato e l'attuazione, in collaborazione con TQ

Le Funzioni Interessate dalla NC devono fornire supporto nell'attività di:

- individuare le cause della NC;
- proporre le AC;
- collaborare, per quanto di propria competenza, alle AC.

7. AZIONI CORRETTIVE e AZIONI PREVENTIVE

7.1 SEGNALAZIONE DELLE NON CONFORMITA'

Chiunque svolga attività nella scuola ha il compito e la responsabilità di mettere in evidenza le NC che dovesse riscontrare.

La gestione delle NC è così articolata:

- NC rilevate durante gli AI: nella Procedura N° 9.2 "Audit Interni" sono descritte le modalità di esecuzione delle AI, il rilevamento e la segnalazione delle NC;
- NC rilevate dai Clienti (segnalazioni o reclami);
- NC rilevate da controlli e prove all'accoglienza, in itinere ed in uscita;
- NC rilevate durante il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità: la segnalazione alla Funzione Competente viene effettuata direttamente da TQ;
- NC rilevate in altre fasi.

La Funzione Emittente collabora con TQ per il corretto espletamento della pratica. Nel caso la NC interessi più Funzioni, o non sia facilmente attribuibile, la Funzione Emittente concorda con TQ i destinatari (responsabili dell'esame della NC), che definiranno con il coordinamento di RQ la responsabilità.

7.2 DEFINIZIONE DELLE AZIONI CORRETTIVE

Al ricevimento della segnalazione della NC, DS e/o TQ unitamente alla Funzione Competente della NC (eventualmente supportata da altre Funzioni interessate) avviano un'indagine tempestiva per accertare i fatti accaduti al fine di:

	LICEO GINNASIO STATALE "G. B. BROCCHI" - BASSANO DEL GRAPPA - VI	Pagina n°4 di n°5
	PROCEDURA n° 10.2 Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive	

- valutare la fondatezza della NC rilevata;
- determinare le cause che hanno condotto alla NC
- predisporre e mettere in atto le azioni immediate per risolverla
- valutare la necessità di effettuare una AC per evitare che la NC si ripeta

Se il trattamento immediato di risoluzione della NC garantisce il non ripetersi della NC, non è necessaria un'Azione Correttiva.

Nel caso in cui DS ritenga troppo elevato il rapporto costo/beneficio, non si attuerà nessuna AC.

Successivamente, la Funzione Competente, supportata da TQ, completa la compilazione del M 10.2_01 indicando:

- descrizione del problema
- descrizione del trattamento immediato della NC (cosa è stato fatto per risolvere la NC)
- le cause che hanno generato la NC
- la pianificazione di un'Azione Correttiva
- i tempi necessari per l'attuazione della AC
- la funzione responsabile dell'attuazione dell'AC
- la relazione di chiusura
- l'analisi dei rischi

e ne invia copia a TQ e a tutte le altre Funzioni Interessate della NC.

In tutti i casi previsti al paragrafo 6.1, qualora dallo studio effettuato risulti necessario proporre e realizzare una AC, la Funzione Competente, in collaborazione con le altre Funzioni interessate:

- effettua uno studio volto ad approfondire l'analisi e la ricerca delle cause della NC, a proporre la AC necessaria e a definire i tempi di realizzazione;
- sottopone la proposta di AC ad approvazione di TQ ovvero- se TQ è responsabile dell'esame della NC- della Direzione con eventuale avvallo di DS;
- provvede alla realizzazione di AC nel rispetto delle procedure in atto nella scuola e dei tempi di realizzazione definiti, informando le Funzioni interessate su eventuali ritardi;
- comunica a TQ la conclusione dei lavori assieme a tutta l'opportuna documentazione
- TQ comunica alla Funzione Emittente la conclusione dei lavori

Per ogni NC o AC viene valutato il rischio collegato secondo la seguente metodologia:

1. Individuazione delle parti interessate
2. Individuazione delle esigenze/aspettative delle parti interessate relative al problema riscontrato
3. Individuazione dell'aspetto del rischio misurato in termini di impatto e probabilità
4. Calcolo della rilevanza del rischio data dalla moltiplicazione del grado di probabilità con il grado di impatto
5. Calcolo dell'indice di rischio (basso: 1-6, medio: 8-10, alto: 12-25)

A conclusione della Non Conformità TQ la e Funzione Competente verificano attuazione ed efficacia di ciascuna AC nei tempi previsti.

TQ compila il registro delle AC (R-45), indicando i riferimenti delle NC per le quali AC viene intrapresa.

TQ elabora con periodicità annuale un documento di sintesi relativo alle NC rilevate, alla realizzazione e ai risultati delle AC. Tale documento viene discusso durante le riunioni per il riesame del SGQ da parte della Direzione.

7.3 DOCUMENTAZIONE

La Funzione Competente della NC archivia per 3 anni la documentazione completa relativa all'analisi delle NC riscontrate e allo svolgimento delle AC realizzate nell'area di propria competenza.

8. ALLEGATI

R-45 "Registro delle Non Conformità, delle Azioni Correttive"

	LICEO GINNASIO STATALE "G. B. BROCCHI" - BASSANO DEL GRAPPA - VI	Pagina n°5 di n°5
	PROCEDURA n° 10.2 Gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive	

M 10.2_01 Segnalazione NC – richiesta di AC