



## Gestione non conformità

(Processo di Assicurazione Qualità)

Codice PQ 002

### Modalità di distribuzione

- Copia non controllata
- Copia controllata numero \_\_\_\_\_

consegnata a

in data 11 Ottobre 2014

### Composizione documento

Pagine di guardia numero	01
Pagine di indice numero	02
Pagine di testo numero	11
Totale pagine numero	14

Redatto da Michele Bardelli	Controllato da Team di lavoro	Approvato da Angelo Bettinelli	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 1 di 14
--------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	-----------------	--------------------	-------------------

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
		Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 2 di 14

## **INDICE**

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	INDICE	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 3 di 14

<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>
--------------------------------

- 1.1 OBIETTIVO
- 1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE
- 1.3 RESPONSABILITÀ
- 1.4 FLOW GESTIONE NON CONFORMITÀ
- 1.5 NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO
- 1.6 NON CONFORMITÀ DI SERVIZIO
- 1.7 NON CONFORMITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- 1.8 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ
- 1.9 GESTIONE DEI RECLAMI

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	<b>OBIETTIVO</b>	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 4 di 14

## 1.1 OBIETTIVO

S'intendono **Non Conformità (NC)** il non soddisfacimento di requisiti relativi all'adeguatezza dei servizi, del Sistema di Gestione per la Qualità e i reclami degli utenti, famiglie e studenti.

Obiettivo della procedura è quello di garantire che a fronte di una non conformità rilevata, l'Istituto sia in grado di attivare i più idonei canali di comunicazione interna per:

- analizzare gli effetti della non conformità
- individuare le più efficaci modalità di trattamento
- attivare tempestivamente piani di reazione
- verificare l'efficacia ovvero l'eliminazione dell'effetto indesiderato
- in caso di reclamo da utente, ristabilire la piena fiducia e soddisfazione dello stesso

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	CAMPO D'APPLICAZIONE	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 5 di 14

## 1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE

La presente procedura si applica alle attività di gestione delle non conformità interne ed esterne (reclami clienti) relative al servizio erogato e al Sistema di Gestione per la Qualità. Tali attività riguardano:

- identificazione e comunicazione della non conformità
- analisi
- trattamento / risoluzione
- verifica efficacia

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	<b>RESPONSABILITÀ</b>	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 6 di 14

### **1.3 RESPONSABILITÀ**

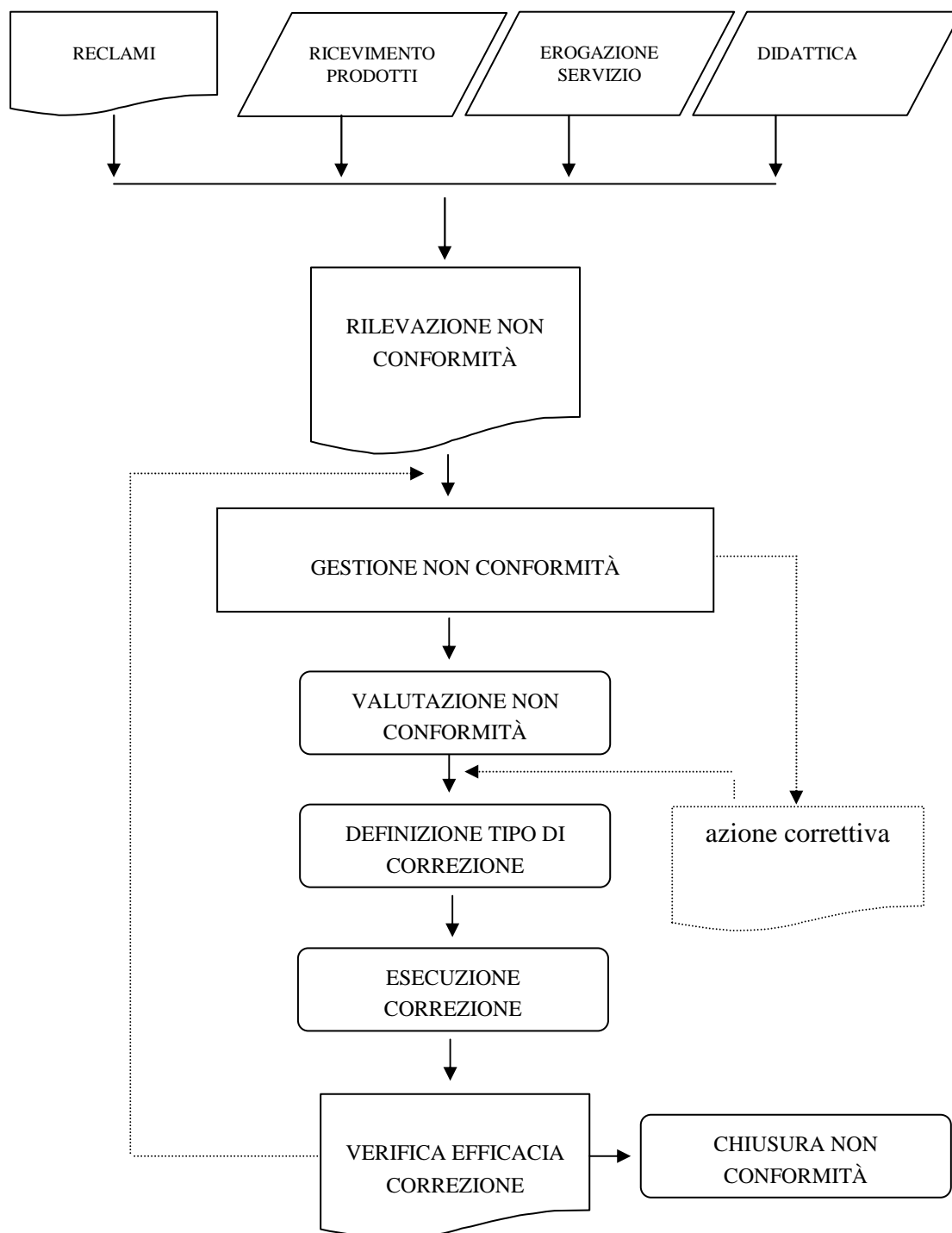
Responsabilità della Direzione è definire quali caratteristiche devono avere i servizi per essere dichiarati non conformi in funzione dei controlli che devono essere eseguiti.

È responsabilità del Quality Assurance, qualora intervenissero variazioni nel metodo di valutazione delle non conformità, informare ed eventualmente istruire il personale addetto.

A fronte di non conformità il Quality Assurance deve definire come comportarsi, registrare l'azione intrapresa per gestire la non conformità, definire i tempi e le responsabilità dell'azione da eseguire, valutare il risultato dell'azione stessa tenendone traccia sull'apposito modulo.

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	FLOW Gestione non conformità	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 7 di 14

#### 1.4 FLOW GESTIONE NON CONFORMITÀ



<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 8 di 14

## 1.5 NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO

Le non conformità di prodotto possono presentarsi nei seguenti momenti:

- alla ricezione della merce da fornitori
- durante i controlli nelle fasi del processo

Qui di seguito sono evidenziate le caratteristiche fondamentali che identificano un prodotto per essere considerato non conforme.

### ALLA RICEZIONE DELLA MERCE/SERVIZIO DA FORNITORI

La non conformità in approvvigionamento è rilevata nella fase di controllo della merce in entrata. Tutti i prodotti dopo il ricevimento e il controllo formale dei documenti di trasporto devono essere sottoposti al Collaudo funzionale.

Per i beni che entrano a far parte del inventario patrimoniale dell'Istituto la commissione deve compilare il documento **Verbale di Collaudo** e controfirmarlo.

Le possibili non conformità rilevate al ricevimento possono distinguersi in:

- prodotto deteriorato/danneggiato
- prodotto errato
- specifiche errate
- quantità errata
- prodotto non funzionante

In funzione della non conformità di prodotto rilevata la Direzione deve intraprendere verso il fornitore le seguenti azioni:

TIPO NON CONFORMITÀ	AZIONE	REGISTRAZIONE
<b>prodotto deteriorato/danneggiato</b>	immediata resa al fornitore o altra azione concordata con il fornitore medesimo	Gestione non conformità



<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 9 di 14

<b>TIPO NON CONFORMITÀ</b>	<b>AZIONE</b>	<b>REGISTRAZIONE</b>
<b>prodotto errato, differente da quello indicato nel DdT</b>	immediata resa al fornitore o altra azione concordata con il fornitore medesimo	Gestione non conformità
<b>prodotto errato, differente da ordine emesso</b>	immediata resa e richiesta di reintegro, o notifica di N.C. con addebito contabile concordato con il fornitore o attivazione di altra azione concordata con il fornitore medesimo	Gestione non conformità
<b>quantità consegnata difforme da quella indicata nel DdT</b>	immediata comunicazione al fornitore per il conguaglio amministrativo	Gestione non conformità
<b>quantità materiale in eccesso rispetto all'ordine</b>	la Direzione deve decidere se ritornare il prodotto al fornitore, o tenerlo a magazzino	Nessuna registrazione
<b>quantità materiale mancante</b>	immediata comunicazione al fornitore e richiesta di reintegro	Gestione non conformità
<b>prodotto non funzionante</b>	immediata comunicazione al fornitore e richiesta di reintegro	Gestione non conformità

Solamente nel caso venissero riscontrate Non Conformità queste vanno gestite utilizzando l'apposito documento **Gestione non conformità**.

#### **DURANTE I CONTROLLI NELLE FASI DEL PROCESSO**

Nelle fasi del processo possono riscontrarsi non conformità in funzione dei controlli eseguiti.

Le possibili non conformità rilevate in questa fase possono riguardare prodotti/servizi fuori dai parametri richiesti, reclami dagli utenti.

Per tutti questi casi deve essere ricercato l'errore che generalmente può essere corretto immediatamente. In questi casi deve comunque essere compilata la scheda di registrazione della non conformità

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	NON CONFORMITÀ DI SERVIZIO	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 10 di 14

## 1.6 NON CONFORMITÀ DI SERVIZIO

Le non conformità del Servizio si configurano quando il servizio non viene progettato/programmato ed erogato in conformità alle previste procedure:

- la progettazione/programmazione non risponde agli effettivi requisiti espressi dall'utenza e contenuti nel POF
- non corrisponde allo standard definito nei documenti progettuali
- non è erogato nei modi e nei tempi previsti

Tale non conformità è rilevabile da qualsiasi dipendente dell'Istituto e/o dagli utenti; in questo ultimo caso la non conformità si configura come reclamo.

Le non conformità di servizio devono essere formalizzate attraverso il modulo apposito **Gestione non conformità**.

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	NON CONFORMITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 11 di 14

## 1.7 NON CONFORMITÀ DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Le non conformità del Sistema di gestione per la Qualità sono configurabili in:

- inadeguatezza del Sistema di gestione per la Qualità, ossia procedure inadatte o insufficienti per assicurare uno standard di qualità del servizio costante e corrispondente alle necessità espresse o implicite degli utenti
- non conformità delle procedure allo standard ISO 9001 di riferimento
- mancata o errata applicazione delle procedure previste dal Sistema di gestione per la Qualità

Tali non conformità possono essere rilevate da:

- verifiche ispettive interne della qualità
- verifiche ispettive esterne
- reclami degli utenti
- personale dell'Istituto di Istruzione Superiore Statale "Galileo Galilei"

Chiunque individui una carenza nella progettazione o nel funzionamento del Sistema di gestione per la Qualità, deve informare tempestivamente il Quality Assurance, fornendo le notizie utili all'analisi del problema.

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 12 di 14

## 1.8 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ

La gestione delle non conformità ha per oggetto l'eliminazione dell'effetto dannoso o indesiderato ed il fine di ripristinare la conformità del servizio allo scopo di origine.

Per tutti i prodotti rilevati non conformi devono essere attivate le seguenti azioni:

- identificazione
- segregazione
- registrazione e gestione non conformità
- verifica

### ● IDENTIFICAZIONE

Qualora il prodotto risulti non conforme deve essere prontamente identificato e segregato nell'area predisposta al fine di non utilizzarlo nell'attività scolastica.

### ● SEGREGAZIONE

I prodotti non conformi devono venire segregati sistemandoli nell'apposita **area di magazzino** predisposta e chiaramente segnalata **con colori rossi e bianchi** fino a che non siano state prese le decisioni in merito alla gestione della non conformità.

Se non è pratico o possibile trasferire in questa area i prodotti non conformi, gli stessi possono rimanere fisicamente dove sono a condizione che ne sia adeguatamente identificato lo stato, onde prevenirne l'uso involontario.

### ● REGISTRAZIONE E GESTIONE NON CONFORMITÀ

Al presentarsi di una non conformità, l'addetto che la ha rilevata deve compilare la prima parte del documento segnalando la tipologia di non conformità e descrivendola nell'apposito spazio. Il documento dovrà passare al Quality Assurance che ha la responsabilità di definire la correzione da implementare per una corretta gestione della non conformità rilevata, dopo aver coinvolto il personale più idoneo, valutando l'opportunità di una delle seguenti opzioni:

- dichiarato da scartare perché inadatto all'uso e/o non può essere riparato
- da ritornare al fornitore
- può essere usato così com'è per casi eccezionali

Esempi al riguardo dell'ultima decisione possono essere:

- difetti dimensionali che non influenzano la qualità totale del prodotto
- difetti tecnologici che non hanno influenza sull'utilizzazione del prodotto finito in quanto non limitano la funzionalità e le caratteristiche tecniche.

Quando il Quality Assurance decide di rilavorare o riparare il prodotto non conforme, e comunque per tutte le decisioni prese deve coinvolgere il responsabile dell'azione da intraprendere e specificarlo sul modulo **Gestione non conformità**.

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 13 di 14

Sul modulo **Gestione non conformità** devono pertanto essere registrate le seguenti informazioni:

- settore dell'Istituto di Istruzione Superiore Statale "Galileo Galilei" interessato
- origine/ambito nel quale è stata rilevata la non conformità
- descrizione non conformità
- tipo di trattamento correttivo da implementare
- responsabile dell'implementazione del trattamento
- tempificazione decisa per l'implementazione

Il responsabile del trattamento deve:

- risolvere la non conformità entro i tempi assegnati applicando la correzione decisa
- registrare la descrizione dell'intervento
- indicare le ore impiegate nell'attività di risoluzione e gli eventuali costi
- notificare al Quality Assurance l'avvenuto intervento

Il Quality Assurance deve:

- verificare l'efficacia dell'intervento eseguito
- disporre eventualmente un nuovo intervento registrandolo su un nuovo documento correlato al precedente
- registrare l'avvenuta verifica dell'efficacia

#### ● VERIFICA

La valutazione della risoluzione della non conformità e il giudizio vincolante sull'accettazione del prodotto sono fondamentali nella verifica della corretta risoluzione dell'anomalia nei suoi dettagli specifici.

A seguito della verifica eseguita il prodotto potrà essere giudicato utilizzabile o da scartare.

Spetta alla Direzione, valutata la non conformità, analizzare le possibili azioni da intraprendere, informare la funzione interessata e controllare il risultato finale.

La responsabilità della gestione è affidata al Quality Assurance che ha il compito di:

- valutare la fondatezza e la dannosità dell'evento
- coordinare le attività di risoluzione dello stato di non conformità
- verificare l'efficacia delle azioni intraprese

Nel caso in cui si rilevasse una rilevante dannosità e potenziale ripetibilità, dovrà essere attivata la procedura delle Azioni correttive e preventive.

<b>PQ 002</b>	<b>GESTIONE NON CONFORMITÀ</b>	<b>REVISIONE</b>		
	GESTIONE DEI RECLAMI	Edizione -2-	Data 11/10/2014	Pagina 14 di 14

## 1.9 GESTIONE DEI RECLAMI

La segnalazione di un reclamo può giungere:

- in forma scritta direttamente dal cliente (studente, famiglia)
- con comunicazione verbale del cliente a personale dell'Istituto

In ogni caso, chiunque riceva un reclamo deve utilizzare il modulo **Gestione non conformità** indicando:

- settore dell'Istituto interessato al reclamo
- dati dell'utente
- riferimento al progetto o al settore interessato
- descrizione del reclamo ricevuto
- nome del ricevente

La rilevazione di un reclamo deve essere notificata al Quality Assurance che deve definire, entro una settimana dal ricevimento del reclamo, le azioni più idonee per la risoluzione dello stesso.

Le attività di gestione devono includere:

- verifica della fondatezza del reclamo coinvolgendo il personale, dove appropriato
- identificazione delle cause e degli effetti (eventi negativi e costi per l'utente)
- definizione dei metodi di trattamento e risposta
- definizione dei tempi di trattamento e risposta

Se il reclamo risulta fondato, il Quality Assurance provvede a far recapitare le scuse formali e l'assicurazione circa la completa risoluzione del problema. All'utente dovrà essere fornita evidenza dell'efficacia delle azioni intraprese.

La chiusura del reclamo deve essere registrata sul modulo e al Quality Assurance spettano le attività di:

- verificare l'efficacia dell'intervento eseguito
- disporre eventualmente un nuovo intervento registrandolo su un nuovo documento **Gestione non conformità** correlato al precedente
- registrare l'avvenuta verifica dell'efficacia
- consuntivare i costi della non qualità attraverso la valorizzazione delle ore indicate e dei costi sostenuti