



1 SCOPO

Questa procedura descrive le modalità per l'individuazione, la correzione e la risoluzione delle non conformità interne, indicando le responsabilità ed i criteri per la scelta della risoluzione più adeguata.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica alle non conformità, che emergono solitamente nei seguenti momenti del processo:

- non conformità che emergono all'inizio o durante l'erogazione della formazione (ad esempio relative alla non idoneità delle attrezzature didattiche, delle aule, della documentazione di supporto all'attività formativa, oppure relative alla mancanza di gradimento da parte dei partecipanti, o alla mancanza di coerenza tra obiettivi di apprendimento e prerequisiti di accesso ad un corso, etc.);
- non conformità che emergono dai normali controlli eseguiti alla fine dell'erogazione della formazione o al più tardi durante i normali controlli eseguiti dopo l'erogazione (ad esempio relative all'insufficienza del livello di apprendimento finale rispetto a quanto previsto, valutazione complessiva dell'attività svolta inferiore ai limiti qualitativi predefiniti, insufficiente applicabilità dell'apprendimento nelle situazioni operative di lavoro, etc.),
- non conformità che emergono da reclami del cliente

Per le non conformità esterne quali i reclami dei clienti si applicano le disposizioni inserite nel Manuale della Qualità di ITCS G. Zappa.

Per le non conformità sul Sistema Qualità emerse in verifica ispettiva interna, si applicano le disposizioni della procedura **PRO8201**.

3 RIFERIMENTI

I contenuti di questa procedura fanno riferimento ai seguenti documenti:

- Manuale della Qualità
- PRO5601 Riesame della Direzione
- PRO4201 Gestione delle RegISTRAZIONI
- PRO8201 Gestione delle Verifiche Ispettive Interne

4 RESPONSABILITA'

La responsabilità della gestione delle non conformità interne è così distribuita:



4.1 Individuazione

Tutto il personale ha l'obbligo di segnalare e documentare al Dirigente Scolastico qualsiasi NC riscontrata durante l'attività sia operativa sia di controllo. Tutti i collaboratori di ITCS G. ZAPPA devono essere consapevoli che le NC sono un utile strumento per il miglioramento poiché, quando analizzate, permettono di individuare le cause e prevedere così opportune azioni correttive.

4.2 Risoluzione

La persona identificata da DS per la gestione della NC è responsabile per la correzione decisa e la verifica della sua efficacia.

5 MODALITA' OPERATIVE

Le NC rilevate sono registrate sul modulo *Non Conformità e Azioni Correttive, Preventive e di Miglioramento MOD8301*. Tale modulo prevede i seguenti aspetti:

- sintesi della NC: descrizione del requisito (cosa dovevo fare) e del problema (evidenza di cosa ho fatto);
- correzione per risolvere la specifica e suddetta NC (cosa fare e chi lo deve fare);
- verifiche di conformità dopo la correzione;
- esito della correzione.

Il DS, avuta notizia della NC e individuato il responsabile della gestione della NC, fornisce tutte le informazioni necessarie affinché si intervenga in maniera efficace.

Il **MOD8301** deve seguire il servizio al fine di identificare la NC collegata ed impedire il completamento del servizio se non risolta in modo efficace la NC. In caso di impossibilità di risoluzione la gestione della NC è competenza esclusiva del Dirigente che eventualmente deve concordare la deroga con il cliente.

Nel caso in cui le NC si rilevino dopo il completamento del servizio verranno definite da DS le azioni necessarie per gestire gli effetti (compresi quelli potenziali) di tale NC e verranno formalizzate le necessarie comunicazioni.

I rapporti (**MOD8301**) sono archiviati e conservati da RAD che gli assegna il numero identificativo univoco.

Terminata la correzione il servizio viene sottoposto a verifica, e l'esito viene registrato.

In caso di esito negativo della correzione, viene aperta una nuova NC.

Il Dirigente Scolastico è responsabile ultimo della corretta gestione delle NC rilevate e della attuazione dei trattamenti decisi (firma sul **MOD8301**).