



Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



LICEO "S. PIZZI"
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)
tel.0823961077 Fax 0823625640
Cod. Mecc. CEPM03000D
C.FISC.: 93034560610
cepm03000d@istruzione.it
www.liceopizzi.gov.it



Polo Qualità Di
Napoli

1

**PROCEDURA 04:
"TENUTA SOTTO CONTROLLO
DELLE NON CONFORMITÀ"**

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RESPONSABILITÀ
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ
5. INDICATORI DI PROCESSO
6. RIFERIMENTI
7. ARCHIVIAZIONE
8. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI
9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
10. ALLEGATI

FASI	REDAZIONE	APPROVAZIONE	LEGITTIMAZIONE
FUNZIONI	Responsabile Qualità - Scuola	Dirigente Scolastico	Responsabile PQ di Napoli -USR per la Campania
NOMINATIVO	Norma Pellegrino	Enrico Carafa	Angela Orabona
DATA	30/05/2016	10/06/2016	18/06/2016
FIRMA			

 <p>Ministero dell'Istruzione, dell'Università, della Ricerca U.S.R. per la Campania Direzione Generale</p>	 <p>LICEO "S. PIZZI" Piazza Umberto I -81043-Capua (CE) tel.0823961077 Fax 0823625640 Cod. Mecc. CEPM03000D C.FISC.: 93034560610 cepm03000d@istruzione.it www.liceopizzi.gov.it</p>	 <p>Polo Qualità Di Napoli</p> <p style="text-align: center;">2</p>
<p style="text-align: center;">PROCEDURA 04: "TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE NON CONFORMITÀ"</p>		

1. SCOPO

Questa procedura definisce i sistemi utilizzati dal Liceo "S. Pizzi" per rilevare in modo puntuale i fattori che hanno, o possono avere, ripercussioni negative sia sul livello di servizio offerto dal Liceo che sull'efficienza dei processi interni e pertanto descrivere le modalità adottate per garantire che le non conformità (NC) vengano individuate, documentate e risolte. Tali sistemi sono in conformità a quanto previsto dalla Politica della Qualità individuata e condivisa con tutte le parti interessate.

2. CAMPO APPLICAZIONE

Questa procedura è applicabile alla gestione di tutte le non conformità rilevate durante lo svolgimento dei processi dell'Istituto, nonché alle non conformità evidenziate sui prodotti acquistati in fase di accettazione e durante il loro utilizzo.

La stessa procedura è inoltre applicabile ai reclami degli utenti (genitori, studenti).

3. RESPONSABILITÀ

Ogni componente dell'organizzazione scolastica ha il compito di segnalare tutte le non conformità/reclami rilevati durante lo svolgimento delle sue funzioni e di collaborare attivamente alla loro risoluzione.

La responsabilità di gestione delle non conformità/reclami, intesa come individuazione del primo intervento da attuare nel più breve tempo possibile, è del Responsabile della specifica attività, individuato dal D.S. all'inizio di ogni anno scolastico.

La responsabilità dell'analisi delle cause e della definizione delle azioni correttive è del RQS, supportato dal Gruppo di Miglioramento, e in collaborazione con tutte le componenti scolastiche interessate.

Il RQS ha inoltre il compito di archiviare tutti i rapporti di non conformità/reclami e di fornire una sintesi di queste al Gruppo Qualità, durante le periodiche riunioni per il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, perché si individuino le necessarie azioni correttive.



Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



LICEO "S. PIZZI"
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)
tel.0823961077 Fax 0823625640
Cod. Mecc. CEPM03000D
C.FISC.: 93034560610
cepm03000d@istruzione.it
www.liceopizzi.gov.it



Polo Qualità Di
Napoli

3

**PROCEDURA 04:
"TENUTA SOTTO CONTROLLO
DELLE NON CONFORMITÀ"**

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Per le attività didattiche le non conformità rilevate nel processo di apprendimento, rispetto agli obiettivi fissati nelle programmazioni, sono analizzate dal Consiglio di Classe e, se di competenza, dal Collegio dei Docenti.

Le registrazioni delle modalità di trattamento delle non conformità e delle verifiche di efficacia sono riportate nei verbali dei Consigli di classe e di Dipartimento.

Per ogni altra evenienza di non conformità, chi rileva la non conformità deve identificare l'attività non conforme secondo il modello Rapporto di Non Conformità.

In relazione a disservizi legati allo stato delle strutture e degli ambienti, la cui gestione è di competenza dell'Amministrazione Provinciale (infissi, intelaiature, impiantistica, muratura, servizio di riscaldamento etc.), gli utenti e gli operatori sono tenuti a segnalare il disservizio .

Il trattamento viene eventualmente svolto dalla funzione superiore deputata che deve essere opportunamente avvertita.

Il modulo RNC così compilato è consegnato a RQS per il tramite della segreteria.

5. INDICATORI DI PROCESSO

Sono fissati e seguenti indicatori di processo:

- a) %Non conformità / reclami corrette sul totale di quelle registrate
- b) % Non conformità / reclami che danno luogo ad azioni correttive o preventive sul totale di quelle registrate

6. RIFERIMENTI

CAP.8 MANUALE DELLA QUALITA'

CIRCOLARI MINISTERIALI

PR 05 .AZIONI CORRETTIVE PREVENTIVE

7. ARCHIVIAZIONE

L'archiviazione è a cura del responsabile di competenza.



Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



LICEO "S. PIZZI"
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)
tel.0823961077 Fax 0823625640
Cod. Mecc. CEPM03000D
C.FISC.: 93034560610
cepm03000d@istruzione.it
www.liceopizzi.gov.it



Polo Qualità Di
Napoli

4

**PROCEDURA 04:
"TENUTA SOTTO CONTROLLO
DELLE NON CONFORMITÀ"**

8. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Norme UNI EN ISO 9004

Manuale della Qualità Cap. 3

In particolare per la presente procedura valgono le seguenti definizioni:

Non conformità: mancato rispetto di un requisito

NC: Non Conformità

RNC: Rapporto di Non Conformità

9. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Norma UNI EN ISO 9004: 2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole

10. ALLEGATI

Modelli

MOD. Registrazione NC



Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



LICEO "S. PIZZI"
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)
tel.0823961077 Fax 0823625640
Cod. Mecc. CEPM03000D
C.FISC.: 93034560610
cepm03000d@istruzione.it
www.liceopizzi.gov.it



Polo Qualità Di
Napoli

5

**PROCEDURA 04:
"TENUTA SOTTO CONTROLLO
DELLE NON CONFORMITÀ"**

Istituto.....

REGISTRAZIONE NON CONFORMITÀ -
RECLAMO

Data

Non Conformità evidenziata da:

- Docente _____
 Non docente _____

Reclamo segnalato da:

- Genitore/Tutore _____
 Studente _____
Rec. Telefonico _____

Responsabile incaricato gestione tipo non conformità / reclamo

Nominativo _____

Funzione _____

Descrizione Non Conformità:

Prodotto _____

Fornitore _____

Firma

VALUTAZIONE



Ministero
dell'Istruzione,
dell'Università, della
Ricerca
U.S.R. per la
Campania
Direzione Generale



LICEO "S. PIZZI"
Piazza Umberto I -81043-Capua (CE)
tel.0823961077 Fax 0823625640
Cod. Mecc. CEPM03000D
C.FISC.: 93034560610
cepm03000d@istruzione.it
www.liceopizzi.gov.it



Polo Qualità Di
Napoli

6

**PROCEDURA 04:
"TENUTA SOTTO CONTROLLO
DELLE NON CONFORMITÀ"**

Analisi delle cause:

DECISIONE

Descrizione della risoluzione/rimedio

Aperta AC n°

Data:

Firma: