

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
GESTIONE NON CONFORMITA' – PR NC	Revisione: 1 Pagina: 1 di 6

## INDICE:

1. OBIETTIVI .....	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
3. DEFINIZIONI .....	2
4. RIFERIMENTI .....	2
5. RESPONSABILITÀ .....	2
6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	3
6.1 Generalità .....	3
6.2 Rilevazione e classificazione delle non conformità e dei reclami .....	3
6.3 Trattamento delle Non Conformità .....	5
6.4 Analisi .....	6
7. INTERPRETAZIONE .....	6

## ALLEGATI

Mod.NC-01	Rapporto di Non conformità
Mod.NC-02	Segnalazione reclamo utente
Mod.NC-03	Registro delle Non Conformità
Mod.NC-04	Registro reclami clienti
Mod.NC-05	Segnalazione disservizi ata
Mod.NC-06	Segnalazione emergenze

## CONTROLLO DEL DOCUMENTO

Revisione	Data	Natura della Modifica
0	08.04.14	Prima Emissione
1	14-02-20	Seconda emissione
<b>Redatta da CA</b>	<b>Verificata da QI</b>	<b>Approvata da PI</b>

<i>Firma</i> <b>Roberto Poletti</b>	<i>Firma</i> <b>Salvatore Albino Valenti</b>	<i>Firma</i> <b>Alessandra Bongianino</b>
-------------------------------------	--	---

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
GESTIONE NON CONFORMITA' – PR NC	Revisione: 1 Pagina: 2 di 6

## 1. OBIETTIVI

Questa procedura descrive le modalità e le responsabilità in base alle quali l'Istituto gestisce e controlla:

- le non conformità dei prodotti formativi e dei processi di erogazione,
- le non conformità segnalate dagli utenti intermedi e finali tramite reclami o esiti negativi dei questionari di gradimento ad essi proposti.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica ai prodotti e servizi destinati agli utenti intermedi e finali ed alla gestione dei processi interni dell'Istituto (Acquisti, produzione di materiale didattico, programmazioni,...)

## 3. DEFINIZIONI

<b>PI</b>	Presidenza Istituto
<b>PM</b>	Project Manager
<b>C_IeFP</b>	certificatore crediti IeFP
<b>QI</b>	Gestione Qualità Istituto
<b>SI</b>	Segreteria d'Istituto
<b>Non Conformità Maggiore</b>	Criticità del prodotto formativo, del processo di erogazione o di altri processi interni che causa o può causare disagio e insoddisfazione dell'utente intermedio o finale e la cui soluzione comporta: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ di intervenire sul progetto</li> <li>▪ di riportare i processi interni al rispetto sostanziale delle procedure del Sistema Qualità</li> </ul>
<b>Non Conformità Minore</b>	anomalia del prodotto formativo, del processo di erogazione o di altri processi interni, che ha bassa probabilità di essere rilevata dagli utenti intermedi e finali e la cui soluzione comporta azioni realizzabili in tempi e costi compatibili con i programmi ed i preventivi.
<b>Registro delle non conformità</b>	Registra le non conformità dei progetti e dei servizi di erogazione, rilevate dall'Istituto
<b>Registro dei reclami degli utenti intermedi e finali</b>	Registra tutte le segnalazioni di non conformità provenienti da parte del cliente

## 4. RIFERIMENTI

Procedure del Sistema Qualità dell'Istituto  
 Linee Guida regionali per l'attuazione dei percorsi IeFP

## 5. RESPONSABILITÀ

**QI**  
 Predispone ed aggiorna i registri delle NC e dei reclami utente  
 Apre le NC conseguenti a visite ispettive

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
GESTIONE NON CONFORMITA' – PR NC	Revisione: 1 Pagina: 3 di 6

Gestisce le NC di propria competenza  
Gestisce il trattamento dei reclami  
Riepiloga i dati per il riesame della PI

#### PM

Valuta contenuti degli interventi e loro fattibilità  
Definisce e attua azioni preventive o correttive  
Gestisce il trattamento delle NC

#### PI

Gestisce la chiusura delle NC

#### C\_IeFP

Monitora i percorsi IeF e rileva le NC gestendone la chiusura

### OPERATORI DEI PROCESSI

Segnalano le NC che individuano

## 6. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

### 6.1 Generalità

La gestione delle Non Conformità (NC) riguarda le operazioni da effettuare quando si rilevano:

- scostamenti tra le specifiche contrattuali e ciò che effettivamente si riscontra sul prodotto formativo o sul processo di erogazione, nel corso delle attività
- malfunzionamenti dei processi interni, tali da provocare non conformità di prodotto, perdite di efficienza, ritardi
- reclami del cliente

Il processo di gestione delle non conformità è avviato da chi rileva la non conformità.

QI predispose ed aggiorna i Registri delle Non Conformità e dei Reclami, (**Mod.NC-03** "Registro delle non conformità" – **Mod.NC-04** "Registro dei reclami clienti intermedi e finali") e deve assicurare il monitoraggio del processo di trattamento delle non conformità.

Vengono prese in considerazione anche le segnalazioni dei disservizi e le emergenze (**Mod.NC-05**, **Mod.NC-06**)

### 6.2 Rilevazione e classificazione delle non conformità e dei reclami

Le Non Conformità sono costituite da:

- esiti negativi dei controlli all'avvio
- esiti negativi dei controlli in itinere
- esiti negativi dei controlli finali
- esiti negativi dei controlli in progettazione
- reclami e segnalazioni degli utenti/committenti relative a cattiva qualità dei prodotti e dei servizi
- segnalazioni del personale addetto al corso relative al prodotto formativo o ai processi dell'Ente (Acquisti, produzione di materiale didattico, programmazioni,...)
- esiti negativi di ispezioni condotte da QI che evidenzino inadeguatezza di metodo e di rispetto delle procedure.

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
GESTIONE NON CONFORMITA' – PR NC	Revisione: 1 Pagina: 4 di 6

Ogni membro dell'organizzazione, interno od esterno, che riscontra scadimenti rispetto a quanto atteso, deve segnalare le non conformità rilevate sui prodotti o sui processi.

Le NC possono essere classificate come **maggiori** quando hanno impatto diretto sull'utente perché determinano un forte decadimento delle prestazioni fornite rispetto a quelle attese e, in particolare, quando riguardano:

- i reclami ricevuti dal cliente (previa valutazione)
- l'esito negativo dei controlli iniziali, intermedi e finali
- le specifiche contrattuali:
  - mancata aderenza al progetto formativo, inadeguatezza del progetto, insufficiente fruibilità del servizio
- le normative vigenti o i requisiti generali di contratto
  - sicurezza o, ad esempio, barriere architettoniche
- carenze gravi di applicazione delle procedure del Sistema Qualità
  - disservizi, impiego di personale inadeguato, problemi di calendarizzazione e sincronizzazione, ritardi, strutture e mezzi inadatti o insufficienti.

Le NC possono essere classificate come **minori** quando riguardano:

- problemi di processo e prescrizioni interne all'Istituto che non impattano su fruibilità e sicurezza, che hanno bassa probabilità di essere rilevati dal cliente e che sono risolvibili con costi e tempi compatibili con le disponibilità
- non conformità per le quali l'Istituto ha già individuato criteri e modalità di soluzione, applicabili nel corso dell'erogazione del servizio formativo in atto, senza impatto significativo sull'utente e per le quali si è ottenuto benessere da parte del committente, risolvibili con costi e tempi compatibili con le disponibilità.

Le non conformità devono essere **tutte** segnalate e registrate.

Le segnalazioni devono essere indirizzate PM o a C\_IeFP, per le relative competenze, per criticità collegate ai progetti formativi.

Le segnalazioni per i problemi relativi alle attività amministrative e logistiche devono essere inoltrate a QI.

Le segnalazioni della non conformità comporta la compilazione del Rapporto di Non Conformità (**Mod.NC-01**) da parte di chi la rileva.

L'emittente è tenuto a compilare il Rapporto di Non Conformità per la parte relativa ai dati di identificazione ed alla descrizione della NC, a firmarlo e a consegnarlo a PM o QI.

I **reclami** dei clienti possono pervenire in forma:

- scritta (lettere, fax, e-mail) in questo caso il ricevente è tenuto a:
  - verificare che sia stato protocollato all'arrivo e archiviato l'originale in SI
  - trasferire copia a QI
  - archiviare copia nella documentazione di progetto
- verbale: il ricevente compila il modulo "Reclami" (**Mod.NC-02**) riportando:
  - i dati di identificazione e il progetto formativo oggetto del reclamo
  - la data di ricevimento
  - la descrizione del reclamo
  - lo fa protocollare, ne archivia una copia nella documentazione del progetto e invia una copia a QI

QI provvede alla compilazione dei rapporti relativi ai reclami degli utenti intermedi e finali prevenuti alla Direzione dell'Istituto.

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
GESTIONE NON CONFORMITA' – PR NC	Revisione: 1 Pagina: 5 di 6

### 6.3 Trattamento delle Non Conformità

Obiettivo del trattamento delle N C è di operare al fine di superare gli effetti negativi indotti dalla NC. Il trattamento può comportare anche l'attivazione di azioni correttive o preventive (regolate da specifica procedura). Queste hanno lo scopo, oltre che di eliminare il problema, di individuarne le cause e di eliminarle definitivamente.

#### 6.3.1 NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO O DI PROCESSO RILEVATE ALL'INIZIO O NEL CORSO DELLE ATTIVITÀ DI EROGAZIONE

- **progetto:** in questo caso PM o a C\_IeFP valutano
  - il contenuto della modifica del progetto
  - la fattibilità della modifica, in corso d'erogazione
  - l'esigenza di dare comunicazione del problema all'utente intermedio o finale e di concordare con questi le modifiche o la prosecuzione secondo l'attuale progetto
  
- **processo di erogazione:** PM o C\_IeFP valutano:
  - le varianti da introdurre
  - la fattibilità delle varianti, in corso d'erogazione
  - l'esigenza di dare comunicazione del problema all'utente intermedio e finale e di concordare le varianti o la prosecuzione secondo il programma

Qualora le varianti ipotizzate non vengano approvate dal Cliente intermedio o finale, si determina una condizione di non conformità maggiore. PM o C\_IeFP definirà un'azione preventiva per evitare che l'anomalia si ripresenti in caso di nuova edizione del corso.

#### 6.3.2 NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO O DI PROCESSO RILEVATE AL CONTROLLO FINALE E DOPO IL TERMINE DELL'EROGAZIONE

In questo caso la rivelazione della NC non permette azioni sul processo ormai terminato. PM o C\_IeFP avvia un'Azione Preventiva allo scopo di predisporre condizioni adeguate per le edizioni successive del servizio.

#### 6.3.3 TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITÀ DI PRODOTTO O DI PROCESSO

PM:

- classifica la Non conformità e coordina la definizione della modalità di soluzione
- concorda la soluzione con PI
- registra sul Rapporto la soluzione proposta e lo stato di realizzazione (*"la soluzione è già stata adottata"*, *"è attivata una soluzione temporanea"*, *"in attesa di benessere"*)
- se la soluzione è direttamente realizzabile, avvia la soluzione
- se la soluzione non è direttamente realizzabile richiede il contributo di altre funzioni e, dopo approvazione di PI, completa l'iter della soluzione e invia l'originale del Rapporto a QI.

QI ha il compito di:

- gestire le non conformità di propria competenza (con le modalità sopraindicate) e per quelle ricevute da PM o C\_IeFP provvederà a:
  - riportare le registrazioni sul Registro delle non conformità dei Prodotti e dei Processi
  - assicurare l'archiviazione dei rapporti, della documentazione dei reclami, dei registri
  - verificare la corretta attuazione della soluzione in tempi rapidi e riportare la data di chiusura sul registro.

<b>PROCEDURA OPERATIVA</b>	Data Emissione: 14/02/20
GESTIONE NON CONFORMITA' – PR NC	Revisione: 1 Pagina: 6 di 6

Le non conformità segnalate dalle Funzioni d'Istituto sono gestite da QI con le modalità sopra descritte. Queste sono trascritte su registri analoghi a quelli già detti, gestiti da QI.

#### 6.3.4 TRATTAMENTO DEI RECLAMI

I reclami hanno priorità sulle altre attività.

QI:

- registra sul Registro dei reclami degli utenti le informazioni ricevute
- assicura che al cliente sia data una prima tempestiva risposta con la quale lo si informa che l'Istituto ha avviato la valutazione del problema
- valuta l'importanza della segnalazione
- concorda con l'interessato la classificazione della NC e il nome del responsabile della soluzione e li riporta sul registro.

L'incaricato della soluzione compila il Mod. Rapporto non conformità, riporta la classificazione e segue le istruzioni del par. 6.3.3, secondo quanto indicato per PM.

QI svolge la propria azione secondo par. 6.3.3, valuta l'efficacia del risultato e assicura che il cliente riceva informazione su quanto realizzato.

#### 6.4 Analisi

QI periodicamente informa PI sulla situazione delle non conformità e sullo stato di applicazione delle azioni correttive e preventive deliberate.

La situazione sul tasso di non conformità è un elemento di ingresso per il riesame della Direzione d'Istituto e per la definizione degli obiettivi di miglioramento.

### 7. INTERPRETAZIONE

L'interpretazione e l'eventuale integrazione di questa procedura è affidata QI.