

PROCEDURA

**GESTIONE NON CONFORMITÀ  
 E AZIONI CORRETTIVE**

**INDICE**

1	SCOPO
2	CAMPO DI APPLICAZIONE
3	DEFINIZIONI
4	RESPONSABILITÀ
5	GESTIONE NON CONFORMITÀ
6	AZIONI CORRETTIVE
7	OSSERVAZIONI/RACCOMANDAZIONI
8	MODULISTICA APPLICABILE

REV	DATA	MOTIVAZIONE	Verifica		Approvazione	
0	23/09/2004	1 <sup>a</sup> edizione	UD (firma RSQ)		DS	
01	05/09/2007	Aggiornamento	UD (firma RSQ)		DS	
02	09/05/2008	Aggiornamento	UD (firma RSQ)		DS	
03	10/06/2009	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
04	14/11/2009	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
05	15/05/2013	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
06	20/02/2017	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	
07	10/03/2022	Revisione	UD (firma RSQ)		DS	

07	10/03/2022
----	------------

## 1. SCOPO

Descrivere le responsabilità e i criteri per la gestione delle non conformità emerse all'inizio e durante l'erogazione delle attività, gli esiti negativi dei controlli eseguiti al termine e in seguito all'erogazione del servizio formativo, i reclami delle parti interessate.

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Si applica alle non conformità, agli esiti negativi e ai reclami che si rilevano durante lo svolgimento dei processi, comprese le non conformità emerse in seguito ad analisi statistiche dei risultati, nonché alle non conformità che emergono durante gli audit di prima, seconda e terza parte. Si applica alle azioni correttive che si attuano in coerenza con le non conformità, le osservazioni e/o raccomandazioni.

## 3. TERMINOLOGIA

Non conformità: qualunque divergenza tra quanto pianificato e quanto effettivamente realizzato.

Azione correttiva: azione funzionale ad eliminare una causa di non conformità rilevata e/o situazioni indesiderabili.

Osservazione/raccomandazione: suggerimenti per evitare una possibile non conformità, eliminare una non conformità minore o migliorare il sistema.

## 4. RESPONSABILITA'

Responsabilità	Azioni
Personale della scuola ed esterni/fruitori del servizio	possibilità di segnalare i rilievi attraverso il modulo "Segnalazione di disservizi/reclami" o altre forme di comunicazione (colloqui, lettere ...)
DS	classificare se un rilievo segnalato genera un'azione correttiva, un'osservazione e/o raccomandazione
Responsabile Audit	classificare se un rilievo segnalato genera un'azione correttiva, un'osservazione e/o raccomandazione
DS	se l'attività è ancora in corso, concorda il trattamento della non conformità più adeguato con il proponente e/o con altro personale. Individua il responsabile e il termine per la risoluzione. Se l'attività è già conclusa può solo agire in prevenzione per eliminare in futuro le cause dell'insuccesso, individuare l'eventuale necessità di azioni correttive/osservazioni/raccomandazioni, individuare il responsabile e i tempi. Verifica la corretta attuazione delle azioni intraprese.
RSQ	se l'attività è ancora in corso, concorda il trattamento della non conformità più adeguato con il proponente e/o con altro personale. Individua il responsabile e il termine per la risoluzione. Se l'attività è già conclusa può solo agire in prevenzione per eliminare in futuro le cause dell'insuccesso, individuare l'eventuale necessità di azioni correttive/osservazioni/raccomandazioni, individuare il responsabile e i tempi. Verifica la corretta attuazione delle azioni intraprese. Verifica l'efficacia delle azioni e mantiene aggiornato il registro delle non conformità.

## 5. GESTIONE NON CONFORMITA'

### 5.1 Tipologia delle non conformità

Le principali non conformità che si possono riscontrare sono le seguenti:

- non conformità rilevate durante il processo di erogazione delle attività formative
- esiti negativi di controlli effettuati durante e al termine dell'erogazione dell'attività formativa, anche in seguito ad elaborazioni statistiche
- non conformità rilevate a seguito di colloqui tra personale della scuola oppure tra personale e clienti/fornitori
- reclami
- non conformità su prodotti/attrezzature fornite dal committente riferite a quanto previsto a livello contrattuale
- non conformità rilevate nel corso delle verifiche ispettive della Qualità, interne ed esterne.

### 5.2 Esame e trattamento delle non conformità

Una volta classificati i rilievi emersi, il DS gestisce le correzioni, il DS/Gruppo di audit interni compila il "Modulo non conformità–richiesta di azione correttiva" o il "Modulo osservazioni /raccomandazioni", con tutti i dati necessari per individuare l'attività di riferimento o il processo che l'ha generata. Nello specifico:

- nel modulo non conformità–richiesta azione correttiva, il DS/Gruppo di audit descrive la non conformità;

- nel modulo osservazioni/raccomandazioni, il DS/ Gruppo di audit descrive l'azione proposta a seguito di osservazione/raccomandazione.

Al verificarsi di una non conformità, il DS valuta se aggiornare, ove necessario, i rischi e le opportunità determinate in sede di pianificazione.

I reclami sono registrati nel "Registro disservizi/reclami", dove è riportato anche il relativo trattamento.

## **6. AZIONI CORRETTIVE**

I dati di input per la gestione delle azioni correttive sono costituiti dalle comunicazioni di non conformità. Il DS notifica la non conformità alle parti interessate mediante la consegna del modulo MCPXX. L'area incaricata individua le possibili cause della non conformità e propone un'azione correttiva, indicando la scadenza e la data di definizione del trattamento. Il responsabile della funzione valuta, successivamente, l'esito del trattamento indicandone il termine.

RSQ verifica la coerenza e l'efficacia dell'azione correttiva intrapresa riportando l'esito nel modello e comunicandolo al responsabile/DS.

RSQ verifica periodicamente lo stato di avanzamento dell'attuazione delle azioni correttive proposte e aggiorna il "Registro non conformità".

## **7. OSSERVAZIONI/RACCOMANDAZIONI**

IL DS notifica l'osservazione/raccomandazione all'area incaricata mediante la consegna del modulo MOR00.

DS/Gruppo di audit propone un'azione a seguito di osservazione e raccomandazione, indicando la scadenza e l'area incaricata.

L'area incaricata descrive le azioni intraprese e la data di chiusura.

RSQ verifica infine la coerenza e l'efficacia dell'azione.

## **8. MODULISTICA APPLICABILE**

Modulo non conformità - richiesta azione correttiva	MCPXX
Modulo osservazioni/raccomandazioni	MORXX
Registro non conformità	MRNXX
Registro disservizi/reclami	MRRXX