



## GESTIONE DELLA NON CONFORMITA'

## INDICE DELLA PROCEDURA

1. SCOPO
2. APPLICABILITÀ
3. RESPONSABILITÀ
4. PROCEDURA

**1. SCOPO**

Lo scopo della presente procedura è quello di descrivere le modalità che governano la gestione delle anomalie riscontrate.

**2. APPLICABILITÀ**

Le modalità operative descritte nel presente documento sono applicabili dalle funzioni della nostra associazione che sono citate nel testo dello stesso.

**3. RESPONSABILITÀ**

Le figure responsabili di quanto contenuto e descritto sono citate come funzione aziendali, la correlazione al nominativo di pertinenza è riconducibile a quanto contenuto nell'organigramma nominativo e negli altri organigrammi specifici citati nel Modello Organizzativo.

**4. PROCEDURA****4.1 - Definizione di Non Conformità**

Si definisce " Non Conformità " qualsiasi mancato soddisfacimento di un requisito

**4.2 - Classificazione delle Non Conformità**

C.A.A.P. classifica le "Non Conformità" in:

- ❑ Non Conformità minori, quelle che possono essere trattate e risolte fin tanto che l'intervento formativo è in corso, anche modificando la progettazione se necessario e che non pregiudicano gli obiettivi dell'intervento formativo
- ❑ Non Conformità maggiori, quelle che possono pregiudicare gli obiettivi specificati per l'azione formativa, per le quali occorre anche avviare una azione correttiva appropriata e delle quali occorrerà tenere conto anche nella valutazione complessiva del servizio.
- ❑ Non Conformità critiche, quelle che, applicandosi ai soli materiali e attrezzature, quando non solo non soddisfano i requisiti, ma l'impiego può causare danno al cliente.



## GESTIONE DELLA NON CONFORMITÀ'

### 4.3 - Origine delle Non Conformità

Le *Non Conformità di origine esterna rilevate internamente (RECLAMO A FORNITORE)* sono di pertinenza dei Fornitori e sono rilevate dal personale della C.A.A.P. nel corso delle verifiche in accettazione, durante il processo di erogazione, a seguito delle valutazioni finali.

Le *Non Conformità di origine interna rilevate internamente (RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ)*, che potrebbero anche compromettere la soddisfazione del Cliente, sono di pertinenza della C.A.A.P. e sono riscontrate dal personale durante il corso del processo di erogazione.

Le *Non Conformità di origine interna rilevate all'esterno (RECLAMO CLIENTE)* sono segnalate dai Clienti con reclamo relativo al servizio ricevuto da C.A.A.P..

Le Non Conformità possono emergere:

- All'inizio o durante l'erogazione della formazione
- Dai controlli eseguiti alla fine dell'erogazione della formazione o durante i controlli eseguiti dopo l'erogazione
- In seguito a reclami dei clienti

Nel primo caso verranno intraprese delle azioni correttive.

Negli altri due casi, ad evento concluso, si potrà solo procedere ad un'azione preventiva per eliminare in futuro le cause della non conformità

Tutto il personale ha la responsabilità di segnalare le Non Conformità.

Il Responsabile del Sistema Qualità (RSQ), sulla base di dette segnalazioni, definisce nei dettagli la classificazione delle Non Conformità, le modalità e le responsabilità di risoluzione e decide circa la necessità di una Azione Correttiva al fine di eliminare le cause delle Non Conformità stesse.

#### A) - - Reclamo a Fornitore

Sono Non Conformità di pertinenza dei Fornitori di materiali e attrezzature di laboratorio, rilevate presso la C.A.A.P. nel corso delle verifiche in ingresso, durante il processo di erogazione dell'intervento formativo.

Il prodotto Non Conforme deve venire prontamente identificato con apposito contrassegno (MOD-AQ-07-05) e, dove possibile, segregato in area predefinita, sino alla risoluzione della Non Conformità.

La compilazione del Reclamo a Fornitore (MOD-AQ-07-01) avviene, per quanto concerne la prima parte, a cura dell'Area aziendale che l'ha rilevata; RSQ compilerà la seconda parte, quella in cui vengono decise le eventuali Azioni Correttive da effettuare.

Il Reclamo a Fornitore comprende almeno:

- a) l'identificazione dell'oggetto della Non Conformità;
- b) l'indicazione di eventuali documenti di riferimento e del loro stato di revisione;
- c) la classificazione della Non Conformità (maggiore, minore o critica);
- d) la descrizione in dettaglio della Non Conformità e la proposta della possibile risoluzione;



## GESTIONE DELLA NON CONFORMITÀ'

e) la firma del personale che ha segnalato la Non Conformità, la verifica di RSQ e la data di emissione del documento.

B) - di origine interna rilevate internamente - **Rapporto di Non Conformità**

Sono le Non Conformità di origine interna rilevate internamente (RAPPORTO DI NON CONFORMITÀ), che potrebbero anche compromettere la soddisfazione del Cliente, sono di pertinenza della C.A.A.P. e sono riscontrate dal personale durante il corso del processo di erogazione.

C) - di origine interna rilevate all'esterno - **Reclamo Cliente**

Sono le Non Conformità di origine interna rilevate all'esterno (RECLAMO CLIENTE) sono segnalate dai Clienti con reclamo relativo al servizio ricevuto da C.A.A.P.

La compilazione del Reclamo Cliente (MOD-AQ-07-03) avviene, a cura dell'Area aziendale che l'ha rilevata (normalmente l'area commerciale); RSQ compilerà la seconda parte, quella in cui vengono decise le eventuali Azioni Correttive da effettuare.

Le Non Conformità possono emergere:

- All'inizio o durante l'erogazione della formazione
- Dai controlli eseguiti alla fine dell'erogazione della formazione o durante i controlli eseguiti dopo l'erogazione
- In seguito a reclami dei clienti

Nel primo caso verranno intraprese delle azioni correttive.

Negli altri due casi, ad evento concluso, si potrà solo procedere ad un'azione preventiva per eliminare in futuro le cause della non conformità

Tutto il personale ha la responsabilità di segnalare le Non Conformità.

Il Responsabile del Sistema Qualità (RSQ), sulla base di dette segnalazioni, definisce nei dettagli la classificazione delle Non Conformità, le modalità e le responsabilità di risoluzione e decide circa la necessità di una Azione Correttiva al fine di eliminare le cause delle Non Conformità stesse.

#### 4.4 - Gestione delle Non Conformità

Le Non Conformità Minori vengono gestite direttamente da RSQ che provvede ad informare il personale interessato alla loro risoluzione.

Le Non Conformità Maggiori vengono gestite da RSQ e DIR che provvedono, se necessario, ad informare GCA per decidere quali interventi da effettuare.

La compilazione del Rapporto di Non Conformità (MOD-AQ-07-02) avviene, a cura dell'Area aziendale che l'ha rilevata; RSQ compilerà la seconda parte, quella in cui vengono decise le eventuali Azioni Correttive da effettuare.

Il Rapporto di Non Conformità comprende almeno:

- a) l'identificazione dell'oggetto della Non Conformità;
- b) la classificazione della Non Conformità (maggiore, minore o critica);
- c) la descrizione in dettaglio della Non Conformità e la proposta della possibile risoluzione;

**GESTIONE DELLA NON CONFORMITA'**

d) la firma del personale che ha segnalato la Non Conformità, la verifica de RSQ e la data di emissione del documento.

In ogni caso quando i prodotti non conformi vengono corretti, essi vengono riverificati per dimostrare la loro conformità ai requisiti.

I Reclami Clienti, le Non Conformità interne e quelle pertinenti i Fornitori nonché le eventuali Azioni Correttive attuate, vengono portate da RSQ all'attenzione della Direzione in sede di "Riesame della Direzione", affinché ne possa essere esaminata l'efficacia e possa essere presa in considerazione l'attuazione di eventuali Azioni Preventive necessarie al miglioramento della qualità aziendale.

**REGISTRAZIONI ED ARCHIVIAZIONE**

Le registrazioni a supporto della Procedura sono:

- Reclami a Fornitori (MOD-RSQ-07-01)
- Rapporti di Non Conformità (MOD- RSQ -07-02)
- Reclami Cliente (MOD- RSQ -07-03)
- Registro delle Non Conformità (MOD-RSQ-07-04).

Gli originali di tutte le Non Conformità e tutta la documentazione relativa, sono conservati per almeno tre anni da RSQ, che tiene aggiornato anche il relativo Registro.

- termine del documento -