



# PROCEDURA ORGANIZZATIVA

## GESTIONE DEL SERVIZIO NON CONFORME

PO 0802  
Rev. 01 del 30.03.15

### INDICE:

1. SCOPO
2. APPLICABILITÀ
3. CONFORMITÀ
4. RESPONSABILITÀ
5. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
6. ACRONIMI UTILIZZATI NELLA PROCEDURA
7. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA
8. MODULISTICA

<b>Stato di revisione</b>				
<b>Rev.</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Data</b>	<b>Verificato RAQ</b>	<b>Approvato DIR</b>
01	Emesso per applicazione	30/03/2015		



# PROCEDURA ORGANIZZATIVA

## GESTIONE DEL SERVIZIO NON CONFORME

PO 0802  
Rev. 01 del 30.03.15

### 1. SCOPO

Scopo della presente procedura è descrivere le modalità adottate dal CNR ARTOV per la gestione delle non conformità e del servizio non conforme.

### 2. APPLICABILITÀ

La presente procedura si applica a tutte le NC di servizio, sistema/servizio, reclami, nonché su segnalazione del cliente.

### 3. CONFORMITÀ

La presente procedura è conforme al # 08 della norma UNI EN ISO 9001:2008

### 4. RESPONSABILITÀ

E' responsabilità di

#### RAQ

- Verificare le aperture delle non conformità sul modulo MGPQ0802
- Classificare l'importanza delle NC
- decidere in relazione all'avviamento delle azioni correttive e preventive
- verificare la chiusura e l'efficacia delle NC rilevate dandone evidenza con l'annotazione sul MGPQ0802
- registrare, rinumerare ed archiviare i MGPQ 0802
- quando necessario interfacciarsi con il cliente per la risoluzione della N.C.

#### MGT

- decidere il trattamento delle N.C. nell'ambito decisionale predefinito
- registrare e numerare i RNC.
- consegnare i RNC a DIR per le NC rilevate sui materiali al ricevimento
- consegnare periodicamente i RNC a RAQ
- verificare e firmare la chiusura delle N.C.
- dare inizio alla gestione dei RNC relativi ai reclami dei clienti

### 5. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CORRELATI

- MQ - Sez.08

### 6. ACRONIMI USATI NELLA PROCEDURA

DIR	Direzione
SEGR	Segreteria
RDD	Rappresentante della Direzione per la qualità
RAQ	Responsabile della Assicurazione qualità
ASF	Analisi studi di fattibilità
SP	Sviluppo e progettazione
MGT	Management
GS	Gestione scientifica
GTA	Gestione Tecnico amministrativa
DOC	Docenti
TR	Tutor



# PROCEDURA ORGANIZZATIVA

## GESTIONE DEL SERVIZIO NON CONFORME

PO 0802  
Rev. 01 del 30.03.15

CRD                                      Coordinatori

### 7. DESCRIZIONE DELLA PROCEDURA

#### Generalità

La non conformità (NC) è " il non soddisfacimento di un requisito specificato" e comprende "lo scostamento o l'assenza di una o più caratteristiche relative alla qualità o di elementi del SQ".

Nel CNR ARTOV la designazione "non conforme" si applica a tutti quei servizi, procedure, metodologie che chiaramente o anche con grado di incertezza appaiono non rispondenti ai requisiti di qualità.

- Per servizio/processo non conforme si intende quel servizio le cui caratteristiche differiscono da quelle previste nei documenti tecnici applicabili.
- Per non conformità di sistema/servizio si intendono quelle relative alla mancata od incompleta applicazione delle procedure della qualità. Esse riguardano le difformità delle modalità adottate nel processo gestionale rispetto ai documenti applicabili.
- I reclami sono quelli che provengono dai clienti a seguito di possibile mancato rispetto dei requisiti contrattuali.

#### Classificazione e codifica delle non conformità (NC)

Le non conformità possono essere individuate, a seguito di controlli e verifiche, in diversi momenti del processo e sono così codificate:

- C critiche riguardano la pericolosità che queste determinano nei confronti delle persone e delle cose con particolare riguardo al rispetto del D.L. 81/08 o la completa discordanza tra le modalità di lavoro della società e le norme UNI EN ISO 9001/2008
- S secondarie riguardano la funzionalità del servizio svolto dall'CNR ARTOV in riferimento alla normativa
- O osservazioni non modificano la funzionalità del lavoro svolto secondo la normativa UNI EN ISO 9001/2008

La codificazione è applicata ai fini di una successiva elaborazione da parte di RAQ i cui risultati saranno oggetto di apposite riunioni per avviare le azioni correttive necessarie alla eliminazione delle cause che le hanno generate.

#### Gestione delle non conformità

Come detto in precedenza il processo di erogazione del servizio formativo, che nelle sue fasi essenziali vede coinvolto come co-protagonista l'utente finale (allievo partecipante) ha delle caratteristiche peculiari che di seguito si riassumono:

- Impossibilità di fare "prove" di erogazione in assenza dei partecipanti
- Impossibilità di avere "scarti"; criticità e disservizi ricadono immediatamente sui partecipanti e da questi sono immediatamente recepiti.
- Necessità di prevenzione per evitare criticità e disservizi attraverso una progettazione rigorosa e completa.

I controlli dell'erogazione del servizio hanno quindi il fine di prevenire l'insorgenza di non conformità e agire tempestivamente per raggiungere comunque i risultati previsti.



## PROCEDURA ORGANIZZATIVA

### GESTIONE DEL SERVIZIO NON CONFORME

PO 0802  
Rev. 01 del 30.03.15

I controlli effettuati sui servizi, possono dar luogo a non conformità.

RAQ rilevata la non conformità al documento di riferimento, provvede a comunicarla a MGT.

MGT redige il rapporto di non conformità per quanto di propria competenza e lo trasferisce ad RAQ perché provveda di conseguenza a:

- Completare il modulo MGPQ 0802 nelle parti predisposte
- Registrare la non conformità nella scheda del fornitore per mantenere sotto controllo la qualità delle forniture.

#### **Reclami dal cliente**

I reclami del cliente, a chiunque siano trasmessi: fax, telefono o verbale di non conformità, devono essere sempre recapitati a RAQ che è responsabile della loro gestione.

RAQ registra il reclamo nel modulo MGPQ 0802 e provvede ad attivare le funzioni coinvolte per accertare le cause dello stesso e procedere alla soluzione del problema.

#### **NC di sistema**

Le NC di sistema sono sempre considerate importanti. Esse sono rilevate in occasione di visite ispettive interne, in tal caso seguono le modalità previste dalla PO.0803, oppure sono rilevate durante il lavoro quotidiano o come conseguenza di NC di servizio.

Esse possono sorgere anche tramite iniziativa da parte di ogni operatore aziendale, attraverso l'approvazione del proprio responsabile di funzione, trasmettendo a RAQ una segnalazione con proposta di soluzione, con il modulo è archiviato da RAQ come documento di registrazione della qualità.

## 8. MODULISTICA

- RMGPQ 0802 Registro Moduli gestione problemi Qualità
- MGPQ 0802 Modulo Gestione Problemi Qualità