



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

Stato di revisione				
Rev.	Descrizione	Data	Verificato RAQ	Approvato DIR
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 criticheriguardano 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