



PR 08.03 GESTIONE NON CONFORMITA'

A. Barlocco		30 gennaio 2012	New	Nuova edizione
M. Spriano		9 ottobre 2008		
Preparato	Approvato	Data	Edizione/Rev	Modifiche effettuate

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 08.03	New 30/01/12		Gestione non conformità	1/3

1. OBIETTIVO

Gestire ogni non conformità rilevata lungo i processi interni determinandone le motivazioni e definendo le azioni conseguenti.

2. GENERALITA'

2.1. La presente procedura riguarda:

- I materiali ed i servizi acquisiti
- L'erogazione del servizio all'utente/ studente
- Le modalità operative dell'Istituto
- Le attrezzature, le apparecchiature ed i mezzi specifici.

2.2. Viene considerato non conformità ogni scostamento tra quanto riscontrato ed i requisiti specificati su un documento ufficiale interno o del committente nonché rispetto ai requisiti di legge. Il non raggiungimento dei valori soglia previsti dal sistema di accreditamento per gli indici di efficacia , efficienza ed economici o il non soddisfacimento dei requisiti relativi alla dotazione logistica , alla situazione – economico finanziaria , alle competenze professionali e alle relazioni col territorio sono considerati non conformità e come tali trattati

2.3. Le non conformità richiedono la determinazione della causa e la loro immediata rimozione attraverso la specifica azione correttiva. Ciò può richiedere il coinvolgimento anche di più funzioni interne, dei fornitori e degli stessi utenti, nonché l'impiego di opportune modalità di diagnosi. (NQ 05.03)

2.4. La non conformità viene gestita attraverso l'emissione del " Modulo non conformità" (M.N.C.) che sancisce decisioni e responsabilità.

3. RESPONSABILITA'

A) NON CONFORMITA' SU MATERIALI ACQUISTATI

3.1. FUNZIONE ricevente si comporta coerentemente a quanto definito nella Istruzione Operativa IO 07.13

B) NON CONFORMITA' SULLE ATTIVITA' INTERNE

3.2. RESPONSABILE DELL' AREA in cui si sia rilevato la non conformità ne registra la tipologia e la motivazione nel modulo di non conformità (M.N.C.) identificando l'operatore e/o l'attività coinvolta. Firma il modulo sotto la dicitura "emittente".

3.3. Se le cause di non conformità rientrano nelle proprie responsabilità gestionali da le disposizioni necessarie alla loro rimozione, annotandole nella seconda parte del modulo. Invia il modulo a QUALITA'.

Se le cause di non conformità non rientrano totalmente nelle proprie responsabilità, invia il modulo, compilando solo la prima parte, a qualità che definirà (o farà decidere alle funzioni responsabili) le azioni da attuare.

Nei casi previsti (PR 08.04) può emettere R.A.C.

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 08.03	New 30/01/12		Gestione non conformità	2/3

3.4. QUALITA' verifica sempre l'efficacia di quanto attuato a valle dell'introduzione delle disposizioni stabilite.

C) NON CONFORMITA' RILEVATE DAL CLIENTE/ UTENTE

3.5. QUALITA' esamina quanto segnalato dal cliente (Studente) ne accerta la fondatezza rivelandone i motivi all'interno dei processi.

3.6. Emette direttamente verso l'operatore o verso il servizio coinvolto il M.N.C. completamente compilato.

3.7. Verifica successivamente l'attuazione delle disposizioni date e la loro efficacia operativa.

D) NON CONFORMITA' DEL SISTEMA

3.8. QUALITA' agisce in coerenza con la procedura PR 08.01

4. CIRCOSTANZE SPECIALI

N.N.

procedura	edizione	Rev	Denominazione	Pagina
PR 08.03	New 30/01/12		Gestione non conformità	3/3