

## PROCEDURA DI GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E AZIONI PREVENTIVE

<b>REDAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>	<b>APPROVAZIONE</b>
16 luglio 2015	17 luglio 2015	24 luglio 2015

<b>INDICE DI REVISIONE</b>	<b>CAPITOLO/PARAGRAFO MODIFICATO</b>	<b>DATA DI APPROVAZIONE REVISIONE</b>	<b>MOTIVO DELLA REVISIONE</b>
00			Emissione del documento

<b>CONTROLLO DELLA DISTRIBUZIONE</b>
Copia n° _____ consegnata a: _____ il _____
Firma _____

## INDICE

1. Scopo e campo di applicazione
2. Riferimenti
3. Acronimi e definizioni
4. Responsabilità
5. Individuazione e risoluzione delle NC
6. Gestione AC e AP
7. Allegati

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo della presente procedura è di definire le modalità:

- per l'individuazione, analisi, registrazione e risoluzione delle non conformità;
- per la gestione delle azioni correttive e preventive.

## 2. RIFERIMENTI

- L. 30 dicembre 2010, n. 240
- D. Lgs 27 gennaio 2012, n. 19
- DM 30 gennaio 2013, n. 47
- Documento finale AVA (Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema Universitario Italiano – Consiglio Direttivo ANVUR del 9.1.2013)
- Linee Guida per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio (ANVUR)
- UNI EN ISO 9000: 2005 Sistemi Qualità. Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9001: 2008 Sistemi Qualità. Requisiti. (Punti 8.3, 8.5.2, 8.5.3)
- P02 – Procedura di gestione dell'offerta formativa e istruzioni operative allegate
- P03 – Procedura di gestione degli audit interni

### **3. ACRONIMI E DEFINIZIONI**

- NC: Non conformità
- OSS: Osservazione
- AC: Azioni correttive
- AP: Azioni preventive
- AQ: Assicurazione della Qualità
- AVA: Accredimento Valutazione Autovalutazione
- PQA: Presidio di Qualità di Ateneo
- RAR: Rapporto annuale di Riesame
- CP: Commissioni Paritetiche
- CdS: Corso di Studio

Non conformità (NC): Mancato soddisfacimento di un requisito, una esigenza o aspettativa.

Azione correttiva (AC): Azione per eliminare la causa di una non conformità.

Azione preventiva (AP): Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di altre situazioni potenziali indesiderabili.

### **4. RESPONSABILITÀ**

La gestione delle non conformità è assegnata al Presidente del CdS e al Direttore del Dipartimento interessato. L'analisi e l'archiviazione delle relative registrazioni è assegnata al Presidente del CdS.

La gestione delle azioni correttive e delle azioni preventive è assegnata al Presidente del CdS e ai docenti interessati dall'Azione Preventiva o Azione Correttiva.

### **5. INDIVIDUAZIONE E RISOLUZIONE DELLE NON CONFORMITÀ**

Chiunque riscontri uno scostamento rispetto ai requisiti stabiliti dalla procedura P03 è tenuto a comunicarlo al Presidente del CdS o direttamente al Presidio di Qualità.

Esistono 2 categorie di non conformità:

1. non conformità rilevate durante la normale attività dell'organizzazione;
2. non conformità rilevate durante le verifiche ispettive interne.

Le NC sono registrate, a cura del Presidente del CdS, nel Modulo "Rapporto di NC" (P04\_M01).

La gestione della NC avviene con la supervisione ed il coordinamento da parte del Presidente del CdS, che individua e richiama il personale docente o tecnico-amministrativo competente in relazione alla tipologia di non conformità. Il Presidente del CdS deve individuare la causa e proporre le risoluzioni possibili. Le decisioni relative al trattamento delle non conformità sono poi stabilite dal Presidente del CdS di concerto con il Direttore di Dipartimento. Infine, il Presidente del CdS verifica la chiusura della NC e l'eventuale AC da attuarsi.

Il Presidente del CdS deve riportare nel "Rapporto di NC" i seguenti elementi:

- identificazione del personale coinvolto nel processo decisionale;
- descrizione della risoluzione adottata;
- identificazione del Responsabile per l'attuazione della risoluzione adottata;
- data di chiusura.

## **6. GESTIONE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE**

### **6.1 Azioni correttive**

L'azione correttiva può emergere:

- da non conformità rilevate internamente;
- dal Rapporto di verifica ispettiva interna (P03\_M02);
- da una segnalazione di un utente;
- dall'analisi degli indicatori contenuti nella Scheda SUA-CdS;
- dal Rapporto di Riesame Annuale (RAR);
- dalla Relazione annuale delle Commissioni Paritetiche;
- dal Rapporto di visita delle CEV.

Le richieste di AC arrivano al Presidente del CdS, che valuta l'esigenza di adottare tali azioni per evitare il ripetersi delle non conformità. Il Presidente del CdS è responsabile dell'apertura della AC e della compilazione del "Rapporto AC/AP" (P04\_M02) dove sono riportati:

1. l'oggetto della proposta;
2. il soggetto proponente;
3. i documenti di riferimento.

Il Presidente del CdS identifica la possibile causa della NC e in collaborazione con il Direttore decide l'azione correttiva da intraprendere indicando nell'apposito modulo:

1. le cause delle non conformità;
2. le azioni correttive necessarie;
3. le modalità operative per l'attuazione;
4. il responsabile dell'attuazione;
5. i tempi per l'attuazione.

Il Presidente del CdS ha la responsabilità di verificare la corretta attuazione dell'AC e la sua efficacia. Nel caso di esito positivo il Presidente del CdS chiude la NC e riporta sul Modulo "Rapporto AC/AP" (P04\_M02):

1. le registrazioni delle azioni attuate;
2. il riesame delle azioni correttive attuate.

Nel caso in cui l'azione sia inefficace, il Presidente del CdS riapre nuovamente un'AC e compie un'analisi più approfondita delle cause.

In sede di Riesame, il Presidente del CdS riporta i risultati dei Rapporti delle AC e AP.

## **6.2 Azioni preventive**

Le AP sono finalizzate all'eliminazione delle cause di non conformità potenziali. L'opportunità di aprire un'AP può emergere:

- da non conformità rilevate internamente;
- dal Rapporto di verifica ispettiva interna (P03\_M02);
- da una segnalazione di un utente;

- dall'analisi degli indicatori contenuti nella Scheda SUA-CdS;
- dal Rapporto di Riesame Annuale (RAR);
- dalla Relazione annuale delle Commissioni Paritetiche;
- dal Rapporto di visita delle CEV.

L'opportunità di intraprendere un'AP può essere segnalata da chiunque al Presidente del CdS, il quale, insieme al Direttore di Dipartimento, ne analizza le motivazioni e decide in collaborazione l'eventuale apertura dell'AP.

Le modalità e le responsabilità di gestione delle azioni preventive sono le medesime di quelle previste per le azioni correttive. Le azioni preventive devono essere registrate nel "Rapporto AC/AP" (P04\_M02).

Tutti i documenti di registrazione scaturiti dalla presente procedura devono essere archiviati e conservati per almeno 5 anni.

## **7. ALLEGATI**

1. Rapporto di NC (**P04\_M01**)
2. Rapporto AC/AP (**P04\_M02**)