

SOMMARIO

1. Scopo
2. Obiettivi
3. Ambito di applicazione
4. Responsabilità
5. Descrizione delle attività
6. Documenti e registrazioni correlati alla procedura

REVISIONI

N° REV.	DATA STESURA	DESCRIZIONE	Rif. PARAGR.	Rif. PAGINA
00	14/10/14	Prima emissione	Tutti	Tutte
01	28/05/16	Revisione del documento	Tutti	Tutte
02	06/10/2025	Revisione del documento	Tutti	Tutte
Redazione		Verifica	Approvazione	
Firma	data 21/10/25	Firma data 13/10/25	Firma	data 17/10/25

ATTENZIONE: la mancanza delle firme indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura.

1 SCOPO

La procedura precisa le responsabilità e le modalità per individuare e trattare le non conformità eventualmente riscontrate nel corso della pianificazione, progettazione, erogazione e valutazione del piano formativo e degli eventi formativi e nell'esecuzione di tutte le attività ed i controlli previsti dall'attività di provider di formazione. Vengono differenziate responsabilità e attività in funzione dei differenti tipi di non conformità, in modo da eliminare, o almeno limitare, la probabilità che il cliente abbia a soffrire degli effetti negativi di un disservizio.

2 OBIETTIVI

Definizione di non conformità.

Predisporre modalità idonee per tenere sotto controllo il processo di gestione delle non conformità.

3 AMBITO DI APPLICAZIONE

Tutte le non conformità rilevate dal provider di formazione.

4 RESPONSABILITÀ

Redazione: Direttore Sanitario/Referente della Formazione

Verifica: Responsabile di settore per la Qualità

Approvazione: Legale Rappresentante

5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le non conformità possono essere rilevate nell'ambito delle attività specifiche del provider di formazione soprattutto in riferimento ai requisiti richiesti dal Manuale di Accreditamento del provider con i relativi allegati, possono essere rilevate da Verifiche

Ispettive e/o Audit a cura dell'Ente Accreditante e possono anche essere evidenziate da reclami provenienti dai fruitori dell'attività del provider stesso.

Per gestire correttamente le non conformità è utile riportare alcune definizioni proposte dalla letteratura nel campo della gestione della qualità rispetto a:

Non conformità/evento critico: "Mancato soddisfacimento di un requisito",

Correzione: "Azione intrapresa per eliminare una non conformità rilevata",

Nell'attività del provider di formazione possono essere identificate 3 tipologie di non conformità:

- **non conformità di prodotto**
- **non conformità di processo;**
- **non conformità di sistema.**

Le non conformità di **prodotto** si riferiscono al non soddisfacimento dei requisiti definiti nel Manuale di Accreditamento del provider di formazione esempio la gestione di un'edizione di un corso con un programma differente da quanto inserito in piattaforma www.ecmpiemonte.it

Le non conformità di **processo** definiscono la mancanza di un requisito necessario al buon fine del percorso di pianificazione, progettazione, erogazione e valutazione del piano formativo e degli eventi formativi ad esso correlati e presenti nel Manuale di Accreditamento del Provider Allegato A esempio la mancanza di un curriculum del docente al momento dell'inserimento dei dati in piattaforma www.ecmpiemonte.it

Le non conformità di **sistema** sono riferite principalmente all'organizzazione del provider di formazione ed evidenziano un non soddisfacimento di un requisito organizzativo richiesto dal Manuale di Accreditamento Allegato A con particolare riferimento ai requisiti A e B esempio mancanza di un verbale della riunione del Comitato Scientifico.

Ogni Operatore nello svolgimento delle attività di sua competenza può rilevare e registrare eventuali non conformità sulla modulistica ed attivare, se è il caso, opportuni trattamenti o Azioni Correttive.

Il registro degli eventi indesiderati viene analizzato ogni due mesi (entro il 5 di ogni mese pari) dal Referente per la formazione del provider e il Referente per la qualità della formazione. In questa sede le non conformità vengono distinte in:

- maggiori
- minori

Le non conformità si definiscono **maggiori** quando il non soddisfacimento del requisito comporta problemi alla qualità della formazione erogata (esempio mancanza senza preavviso del docente); sono invece considerate non conformità **minori** quelle che documentano inconvenienti organizzativi o gestionali che non hanno diretta conseguenza sulla qualità della formazione erogata, ma che comunque creano disagio (esempio ritardo del docente al momento dell'inizio del corso e successivo recupero del tempo perso)

Alla segnalazione di una non conformità maggiore segue immediatamente, se possibile, un trattamento e comunque sempre un'azione correttiva per evitarne il ripetersi. Pertanto è possibile che, una volta evidenziata una non conformità maggiore, venga intrapresa un'azione correttiva prima della scadenza del bimestre.

Le non conformità minori vengono invece analizzate ogni due mesi (entro il 5 di ogni mese pari) dal Referente per la formazione del provider e il Referente per la qualità della formazione. Quando si rilevano sistematiche ripetizioni di non conformità anche in più interventi formativi, che possono creare problemi per la qualità della formazione erogata, si attiva una azione correttiva.

Infatti le non conformità minori se tendono a ripetersi possono portare conseguenze analoghe a quelle delle non conformità maggiori, anche se non in maniera diretta. Ad es. materiale d'aula non presente.

Allorquando è possibile invece individuare un provvedimento da adottare per trattare la non conformità senza dover ricorrere ad una Azione Correttiva, il provvedimento è assunto dal responsabile dell'attività interessata, nel più breve tempo possibile.

Le non conformità emerse nel corso di verifiche ispettive o in corso di audit da parte dell'Ente Accreditante sono trattate in analogia alle non conformità maggiori, quindi vengono registrate sulla modulistica delle non conformità, analizzate dal Referente della

formazione e dal Referente per la qualità della formazione che in accordo definiscono apposite Azioni Correttive al fine di pianificare un percorso di risoluzione.

Le eventuali raccomandazioni emerse nel corso di verifiche ispettive o in corso di audit sono trattate in analogia alle non conformità minori.

Un caso particolare di non conformità è il reclamo. Per reclamo si intende qualunque osservazione scritta o verbale relativa a disfunzioni (eventi critici) verificatisi durante la:

- raccolta ed analisi dei bisogni con relativa definizione dell'intervento formativo;
- progettazione, erogazione e gestione di un intervento formativo,
- comunicazione non chiara o giunta al di fuori dei termini definiti da parte del cliente interno/esterno, e/o del committente.

I reclami possono essere esplicitati in esplicitati in forma scritta su modulistica o in forma orale e quindi vanno riportati sulla modulistica da parte dell'operatore che li riceve.

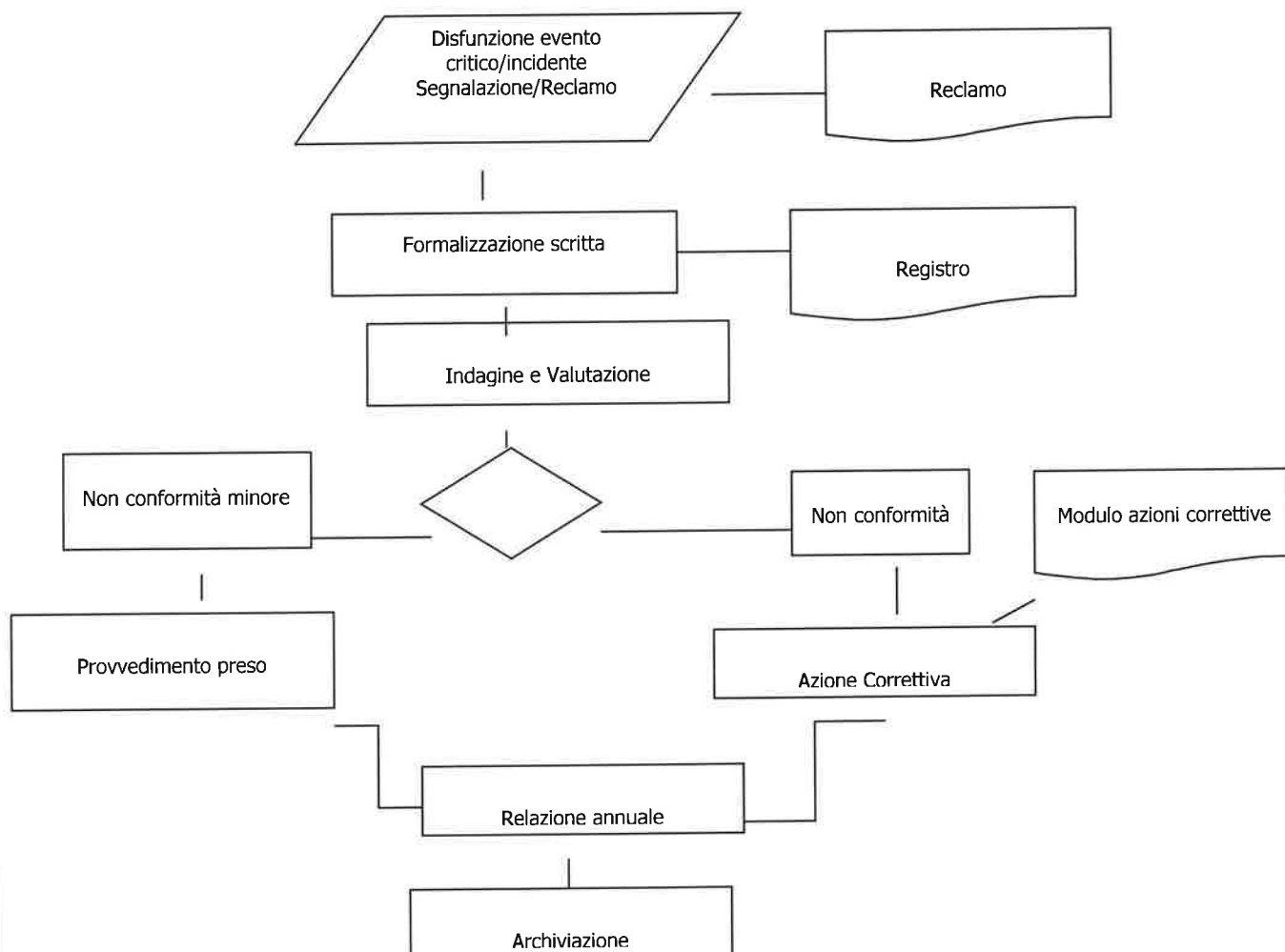
Il reclamo è valutato dal Referente per la formazione e dal Referente della qualità della formazione che si farà carico di accertare personalmente le cause che hanno portato alla formulazione del reclamo con la finalità di risolvere la controversia.

L'esito dell'indagine e le azioni correttive verranno comunicate immediatamente e comunque non oltre 20 giorni dal ricevimento, al reclamante per iscritto o oralmente a seconda della situazione.

Ogni attività relativa ai reclami segue la procedura della registrazione ed apertura di Azione Correttiva come per le non conformità maggiori.

Annualmente tutte le non conformità sono comunque elaborate dal Referente per la qualità della formazione in specifici report o relazioni anche brevi e sono considerate un elemento di valutazione nel riesame annuale dell'attività del provider di formazione.

Diagramma di flusso



6 DOCUMENTI E REGISTRAZIONI CORRELATI ALLA PROCEDURA

- MODULO MFOR 011 Eventi indesiderati/Non Conformità
- MODULO MFOR012 Registro degli eventi indesiderati (non conformità)
- MODULO MFOR013 Gestione delle Azioni Correttive.
- MODULO MFOR014 Segnalazione del reclamo