

(a cura del RQ) NC n° \_\_\_\_\_ data \_\_\_\_\_

**FASE 1 - INDIVIDUAZIONE DELLA NON CONFORMITA'**

Rilevata da:		Funzione:	
In data:		Firma:	

**Classificazione della fonte di non conformità**

- non conformità a seguito di visite ispettive interne/esterne (AUDIT n. \_\_\_\_\_ dd \_\_\_\_\_)  
 non conformità a seguito di reclamo/segnalazione di cliente esterno  
 non conformità a seguito di reclamo/segnalazione di fornitore (docente, ecc.)  
 non conformità a seguito di reclamo/segnalazione di cliente interno  
 non conformità a seguito di ALTRO (Specificare)

**Riferimento**

- non conformità del fornitore  
 non conformità di Sistema  
 non conformità di Processo  
 non conformità di Prodotto/Servizio  
 \_\_\_\_\_

**Stratificazione per tipologia**

- Errata/mancata compilazione di documenti       Performance negativa del docente  
 Disfunzioni hardware/software audiovisivo       Disfunzioni/disservizi organizzativi  
 Materiale didattico non conforme  
 Aula non idonea (pulizia, clima, illuminazione ecc)  
 Altro **Potenziale presenza di sponsorizzazioni non dichiarate**

**Identificazione estremi (fornitore, cliente, documento, prodotto)**

xxxxxxx

**Descrizione e cause della NC**

xxxxxxxxxxx

**FASE 2 – TRATTAMENTO/SOLUZIONE NC DA ATTUARE**

**Descrizione Trattamento (da attuare entro 8/3/2024)**

xxxxxxxxxxxxx

**Responsabili dell'attuazione**

xxxxxxxxxxxxx

Data: gg/mm/aaaa firma \_\_\_\_\_

**FASE 3 – ESITO/CHIUSURA**

**Descrizione efficacia del trattamento**

xxxxxxxxxxxxx

La NC si considera pertanto     **RISOLTA**     **NON RISOLTA**     **ALTRO** \_\_\_\_\_

Data: \_\_gg/mm/aaaa\_\_ firma Resp. Qualità \_\_\_\_\_

PROCESSI	PRINCIPALI ELEMENTI IN CAUSA	_  NON CONFORMITA' CRITICA	_  NON CONFORMITA' IMPORTANTE	X  NON CONFORMITA' SECONDARIA
Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi di fabbisogno formativo</li> <li>Predisposizione del progetto</li> <li>Invio del progetto in accreditamento</li> </ul>	Errori e omissioni di dati, omissione di registrazione di dati, ritardi di invio di documenti /progetti che compromettono, in <b>modo irreversibile</b> , l'assegnazione dei crediti ecm per l'evento in questione. Non rientrano in questa categoria i progetti che pur inviati in modo completo e puntuale, non vengono accreditati dalla Commissione, per cause differenti a cui pertanto non possono essere attribuite delle non conformità.	Errori e omissioni di dati, omissione di registrazione di dati, ritardi di invio di documenti /progetti che impediscono, in prima istanza, l'assegnazione dei crediti ecm per l'evento in questione, ma che a seguito di azione correttiva intrapresa, è prevista l'assegnazione dei crediti ecm.	Errori e omissioni di dati, omissione di registrazione di dati, ritardi di invio di documenti /progetti che non influiscono sulla assegnazione dei crediti ecm.
Attivazione organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicizzazione evento, comunicazioni;</li> <li>Acquisizione iscrizioni</li> <li>Acquisizione di risorse</li> </ul>	Errori e omissioni di dati, errori o omissioni di registrazione di dati, ritardi di invio e/o ricezione di documenti e/o ordini, altri disservizi che compromettono, in <b>modo irreversibile</b> , l'attivazione dell'evento e/o la partecipazione dei soggetti aventi diritto.	Errori e omissioni di dati, errori o omissioni di registrazione di dati, ritardi di invio e/o ricezione di documenti e/o ordini, altri disservizi che pur non compromettendo l'attivazione dell'evento e/o la partecipazione dei soggetti aventi diritto, sono causa di disagio, incidendo anche parzialmente sul risultato organizzativo.	Errori e omissioni di dati, errori o omissioni di registrazione di dati, ritardi di invio e/o ricezione di documenti e/o ordini, altri disservizi che non influiscono sull'attivazione dell'evento e/o la partecipazione dei soggetti aventi diritto.
Erogazione evento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materiali didattici, performance docenti, strumenti audiovisivi e di supporto alla didattica, ambiente di apprendimento (aula ecc.)</li> <li>registrazione dei partecipanti, documentazione dell'attività didattica svolta (registri docenti), acquisizione delle valutazioni di gradimento, acquisizione dei test-verifiche di apprendimento.</li> </ul>	Assenze o performance negative dei docenti, mancato funzionamento di strumenti audiovisivi, inadeguatezza dell'ambiente di apprendimento, scadente qualità e/o incompletezza dei materiali didattici tali da <b>impedire lo svolgimento dell'evento e/o compromettere il risultato didattico in modo significativo</b> .  Errori, omissioni, perdite di documenti/dati nella raccolta, custodia ecc., tali da cagionare <b>l'invalidamento irreversibile</b> della partecipazione del cliente e la non erogazione dei crediti spettanti	Assenze o performance negative di singoli docenti, mancato funzionamento di strumenti audiovisivi, inadeguatezza parziale dell'ambiente di apprendimento, scadente qualità e/o incompletezza dei materiali didattici che non compromettono significativamente il risultato didattico nel suo complesso.  Errori, omissioni, perdite di documenti/dati nella raccolta, custodia ecc., tali da cagionare <b>disagio</b> , ma che non invalidano la partecipazione del cliente e l'erogazione dei crediti spettanti.	Assenze o performance negative di singoli docenti, mancato funzionamento di strumenti audiovisivi, inadeguatezza parziale dell'ambiente di apprendimento, scadente qualità e/o incompletezza dei materiali didattici che non influiscono nell'erogazione e nel risultato dell'evento.  Errori, omissioni, perdite di documenti/dati nella raccolta, custodia ecc., <b>ininfluenti</b> sulla partecipazione del cliente e sull'erogazione dei crediti spettanti.
Rendicontazione evento ed erogazione crediti a partecipanti e docenti (attestati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inserimento dati nei sistemi informatici obbligatori, generazione ed invio di reportistica</li> <li>Erogazione crediti a partecipanti e docenti (attestati-assegnazioni)</li> </ul>	Errori, omissioni, ritardi di inserimento dati e/o generazione/invio reportistica che determinano la <b>perdita irreversibile</b> dei crediti di un evento e/o anche per un singolo soggetto.  <b>Irreversibile condizione</b> di mancato rilascio dell'attestato con i crediti, ai soggetti aventi diritto e/o irreversibile attribuzione di crediti errati	Errori, omissioni, ritardi di inserimento dati e/o generazione/invio reportistica che determinano la sospensione temporanea, ma reversibile a seguito di azione correttiva, dei crediti di un evento e/o anche per un singolo soggetto.  Ritardi/errori nel rilascio dell'attestato con i crediti e/o errata attribuzione di crediti, causanti disagi e reclami, peraltro risolvibili con azione correttiva	Errori, omissioni, ritardi di inserimento dati e/o generazione/invio reportistica, <b>ininfluenti</b> sulla erogazione dei crediti formativi.
Operazioni economico finanziarie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pagamenti fornitori</li> <li>Riscossione quote iscrizione, contributi da sponsor</li> </ul>	Errori, omissioni, ritardi nelle fasi di processo spettanti al Provider e descritte nelle procedure, tali da determinare un <b>danno economico</b> al fornitore e/o una <b>perdita irreversibile</b> di un introito di quote/finanziamento atteso.	Errori, omissioni, ritardi nelle fasi di processo spettanti al Provider e descritte nelle procedure, tali da determinare disagio/reclamo da parte del fornitore e/o ritardi nel percepimento di quote/finanziamenti	Errori, omissioni nelle fasi di processo spettanti al Provider e descritte nelle procedure, che non influiscono sul regolare pagamento ai fornitori e/o introiti di quote/finanziamenti.
Archiviazione e conservazione documenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documenti/dossier degli eventi e dati dei clienti</li> </ul>	Irreversibilità riguardo errori, omissioni nei processi di archiviazione, smarrimenti di documenti che influiscono nel processo di archiviazione e conservazione documenti, in modo tale da causare una non rintracciabilità dei dati, potenzialmente determinante pure una perdita di crediti ECM	Errori, omissioni nei processi di archiviazione e conservazione che possono essere risolti con azioni correttive.  Smarrimenti di documenti che possono essere sostituiti da duplicati, così da mantenere la rintracciabilità dei dati e mai la perdita di crediti ECM	Lievi imprecisioni nei processi di archiviazione e conservazione facilmente correggibili, che sostanzialmente non influenzano il processo e/o causano la perdita di crediti ECM.
ALTRO:				