

**ASUGI**Azienda Sanitaria Universitaria
Giuliano Isontina

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

Rapporto di non conformità/ReclamoPGQ-83-1-01
Rev. 3 (01/02/2017)

Pag. 1 di 2

(a cura del RQ) NC n° _____ data _____

FASE 1 - INDIVIDUAZIONE DELLA NON CONFORMITA'

Rilevata da:		Funzione:	
In data:		Firma:	

Classificazione 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 _____

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
- Disfunzioni hardware/software audiovisivo
- Materiale didattico non conforme
- Aula non idonea (pulizia, clima, illuminazione ecc)
- Performance negativa del docente
- Disfunzioni/disservizi organizzativi
- Altro _____

Identificazione estremi (fornitore, cliente, documento, prodotto)**Descrizione e cause della NC****FASE 2 – TRATTAMENTO/SOLUZIONE NC DA ATTUARE****Descrizione Trattamento (da attuare entro il _____)****Responsabili dell'attuazione (nomi e cognomi):**

Data: _____ firma _____

FASE 3 – ESITO/CHIUSURA**Descrizione efficacia del trattamento**La NC si considera pertanto **RISOLTA** **NON RISOLTA** **ALTRO** _____

Data: _____ firma Resp. Qualità _____

PROCESSI	PRINCIPALI ELEMENTI IN CAUSA	NON CONFORMITA' CRITICA	NON CONFORMITA' IMPORTANTE	NON CONFORMITA' SECONDARIA
Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> Analisi di fabbisogno formativo Predisposizione del progetto Invio del progetto in accreditamento 	<p>Errori e omissioni di dati, omissione di registrazione di dati, ritardi di invio di documenti /progetti che compromettono, in modo irreversibile, 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.</p>	<p>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.</p>	<p>Errori e omissioni di dati, omissione di registrazione di dati, ritardi di invio di documenti /progetti che non influiscono sulla assegnazione dei crediti ecm.</p>
Attivazione organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> Publicizzazione evento, comunicazioni; Acquisizione iscrizioni Acquisizione di risorse 	<p>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 modo irreversibile, l'attivazione dell'evento e/o la partecipazione dei soggetti aventi diritto.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>
Erogazione evento	<ul style="list-style-type: none"> Materiali didattici, performance docenti, strumenti audiovisivi e di supporto alla didattica, ambiente di apprendimento (aula ecc.) registrazione dei partecipanti, documentazione dell'attività didattica svolta (registri docenti), acquisizione delle valutazioni di gradimento, acquisizione dei test-verifiche di apprendimento. 	<p>Assenze o performance negative dei docenti, mancato funzionamento di strumenti audiovisivi, inadeguatezza del ambiente di apprendimento, scadente qualità e/o incompletezza dei materiali didattici tali da impedire lo svolgimento dell'evento e/o compromettere il risultato didattico in modo significativo.</p> <p>Errori, omissioni, perdite di documenti/dati nella raccolta, custodia ecc., tali da cagionare l'invalidamento irreversibile della partecipazione del cliente e la non erogazione dei crediti spettanti</p>	<p>Assenze o performance negative di singoli docenti, mancato funzionamento di strumenti audiovisivi, inadeguatezza parziale del ambiente di apprendimento, scadente qualità e/o incompletezza dei materiali didattici che non compromettono significativamente il risultato didattico nel suo complesso.</p> <p>Errori, omissioni, perdite di documenti/dati nella raccolta, custodia ecc., tali da cagionare disagio, ma che non invalidano la partecipazione del cliente e l'erogazione dei crediti spettanti.</p>	<p>Assenze o performance negative di singoli docenti, mancato funzionamento di strumenti audiovisivi, inadeguatezza parziale del ambiente di apprendimento, scadente qualità e/o incompletezza dei materiali didattici che non influiscono nell'erogazione e nel risultato dell'evento.</p> <p>Errori, omissioni, perdite di documenti/dati nella raccolta, custodia ecc., ininfluenti sulla partecipazione del cliente e sulla erogazione dei crediti spettanti.</p>
Rendicontazione evento ed erogazione crediti a partecipanti e docenti (attestati)	<ul style="list-style-type: none"> Inserimento dati nei sistemi informatici obbligatori, generazione ed invio di reportistica Erogazione crediti a partecipanti e docenti (attestati-assegnazioni) 	<p>Errori, omissioni, ritardi di inserimento dati e/o generazione/invio reportistica che determinano la perdita irreversibile dei crediti di un evento e/o anche per un singolo soggetto.</p> <p>Irreversibile condizione di mancato rilascio dell'attestato con i crediti, ai soggetti aventi diritto e/o irreversibile attribuzione di crediti errati</p>	<p>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.</p> <p>Ritardi/errori nel rilascio dell'attestato con i crediti e/o errata attribuzione di crediti, causanti disagi e reclami, peraltro risolvibili con azione correttiva</p>	<p>Errori, omissioni, ritardi di inserimento dati e/o generazione/invio reportistica, ininfluenti sulla erogazione dei crediti formativi.</p>
Operazioni economico finanziarie	<ul style="list-style-type: none"> Pagamenti fornitori Riscossione quote iscrizione, contributi da sponsor 	<p>Errori, omissioni, ritardi nelle fasi di processo spettanti al Provider e descritte nelle procedure, tali da determinare un danno economico al fornitore e/o una perdita irreversibile di un introito di quote/finanziamento atteso.</p>	<p>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</p>	<p>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.</p>
Archiviazione e conservazione documenti	<ul style="list-style-type: none"> Documenti/dossier degli eventi e dati dei clienti 	<p>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</p>	<p>Errori, omissioni nei processi di archiviazione e conservazione che possono essere risolti con azioni correttive.</p> <p>Smarrimenti di documenti che possono essere sostituiti da duplicati, così da mantenere la rintracciabilità dei dati e mai la perdita di crediti ECM</p>	<p>Lievi imprecisioni nei processi di archiviazione e conservazione facilmente correggibili, che sostanzialmente non influenzano il processo e/o causano la perdita di crediti ECM.</p>
ALTRO:				