



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

Sommario

1	SCOPO	1
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
4	DEFINIZIONI	2
5	RESPONSABILITÀ	2
6	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI	3
6.1	Modalità operative	3
6.1.1	Segnalazione e trasmissione delle segnalazioni	3
6.1.2	Verifica della attribuzione e della fondatezza della segnalazione	3
6.1.3	Correzione della NC	4
6.1.4	Individuazione e attuazione delle AC	4
6.1.5	Individuazione e attuazione delle AP	4
6.1.6	Verifica dell'efficacia delle azioni effettuate	5
6.2	Modulistica NC	5
6.3	Responsabili delle attività descritte nella presente procedura	5
7	REVISIONE, APPROVAZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLA PRESENTE PROCEDURA	5
8	INDICATORI DI PRESTAZIONE	5
9	DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA	5

1 SCOPO

Scopo della presente procedura è quello di descrivere la metodologia stabilita e mantenuta attiva dalla Scuola per trattare le Non Conformità (NC) e i Reclami, effettuando le conseguenti Correzioni, Azioni Correttive (AC) e Azioni Preventive (AP), e per redigere la necessaria documentazione.

Nel seguito saranno dunque definiti metodi e responsabilità per:

- ricevere e trasmettere le segnalazioni di NC;
- valutarne la fondatezza e correggere le NC fondate;
- determinarne le cause e intraprendere AC al fine di rimuoverle e impedirne il ripetersi;
- individuare e intraprendere AP volte a evitare il prodursi di cause di NC;
- registrare i risultati delle correzioni, delle AC e delle AP intraprese;
- valutare l'efficacia delle correzioni, delle AC e delle AP intraprese.

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
0	09 giugno 2018	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Comm. AQ di Scuola	Comm. AQ di Scuola	Consiglio di Scuola



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

Tutto ciò anche per assicurare le Parti Interessate (PI) che la Scuola gestisce le NC in condizioni di controllo.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le attività, ai processi (e ai loro risultati) previsti dal Sistema AQ della Scuola e connessi con gli scopi della Scuola stessa, che sono:

- il coordinamento e la razionalizzazione delle attività didattiche dei Dipartimenti afferenti alla Scuola;
- la gestione degli spazi e dei servizi comuni.

3 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Nella stesura della presente procedura si è fatto riferimento allo Statuto di Ateneo, alla documentazione ANVUR e alle Linee Guida per l'AQ di Ateneo, al Manuale della Assicurazione Qualità della Scuola, all'Organigramma, e al MODULO NC allegato.

4 DEFINIZIONI

Nella presente procedura, per "NC" si intendono:

- i reclami fondati delle PI (vedi punto 6.1.2) e indirizzati alla Scuola;
- il mancato soddisfacimento, da parte della Scuola, di requisiti contenuti nello Statuto, nei Regolamenti e nelle Linee Guida di Ateneo, nel Manuale o nelle Procedure del Sistema AQ della Scuola.

Per "Correzioni" si intendono le attività finalizzate a intervenire tempestivamente sulle NC.

Per AC si intendono le azioni volte a evitare il ripetersi di NC già verificatesi.

Per AP si intendono le azioni volte a prevenire il verificarsi di cause di NC.

Per il resto si adottano le definizioni e i termini contenuti nelle Linee Guida ANVUR per l'Accreditamento periodico.

5 RESPONSABILITÀ

Il Responsabile della approvazione della presente procedura è il Consiglio della Scuola Politecnica.

Il Responsabile della diffusione e della applicazione della presente procedura è il Preside.

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
0	09 giugno 2018	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Comm. AQ di Scuola	Comm. AQ di Scuola	Consiglio di Scuola



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

6 GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

6.1 Modalità operative

6.1.1 Segnalazione e trasmissione delle segnalazioni

Le segnalazioni delle NC e/o i reclami vanno inviati alla Segreteria della Presidenza, all'indirizzo di posta elettronica dedicato: assistenza@politecnica.unige.it.

Sulla base della segnalazione ricevuta, la Segreteria della Presidenza compila i campi di pertinenza presenti nel MODULO NC allegato alla presente procedura:

- *N° segnalazione, Oggetto della segnalazione;*
- *Data e Ora della segnalazione, Riferimenti del segnalante;*
- *Commissione/Unità competente;*

quindi invia il MODULO NC alle Unità operative competenti sulla base delle attribuzioni dell'Organigramma di cui al punto 3, dettagliate nella tabella sottostante.

Oggetto segnalazione	Unità operativa competente	e-mail
Sistema AQ di Scuola	Presidenza	preside@politecnica.unige.it
Svolgimento attività didattiche e tutorato	Presidenza	preside@politecnica.unige.it
Verifica conoscenze iniziali, Carriere, Stages, Mobilità internazionale	Unità di supporto alla didattica e sportello dello studente	sportello.architettura@unige.it sportello.ingegneria@unige.it
Servizi bibliotecari	Biblioteca Scuola Politecnica	trucco@arch.unige.it
Amministrazione, Contabilità	Unità amministrativo-contabile	mariarosa.porcile@politecnica.unige.it
Manutenzione aule/ laboratori/servizi/zone studio e ricreative	Unità logistica	molinelli@politecnica.unige.it

6.1.2 Verifica della attribuzione e della fondatezza della segnalazione

Il Responsabile dell'Unità che riceve il MODULO NC verifica la correttezza della attribuzione e la fondatezza della segnalazione.

In caso di non corretta attribuzione della NC, il Responsabile dell'Unità che ha ricevuto erroneamente il MODULO NC spunta la casella "NO" nel riquadro "ATTRIBUZIONE CORRETTA".

Quindi effettua e archivia presso di sé una copia del MODULO NC e restituisce prontamente l'originale alla Segreteria della Presidenza.

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
0	09 giugno 2018	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Comm. AQ di Scuola	Comm. AQ di Scuola	Consiglio di Scuola



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

In caso di non fondatezza della segnalazione, il Responsabile dell'Unità che ha ricevuto il MODULO NC spunta, nel riquadro “*SEGNALAZIONE FONDATA*”, la casella “*NO, PERCHÉ*” e indica il motivo dell'infondatezza.

Quindi effettua, e archivia presso di sé, una copia del MODULO NC e restituisce l'originale alla Segreteria della Presidenza che, a sua volta, ne inoltra una copia a chi ha fatto la segnalazione (se reperibile).

6.1.3 Correzione della NC

In caso di esito positivo delle verifiche di cui al precedente punto 6.1.2, il Responsabile dell'Unità che riceve il MODULO NC:

- provvede prontamente alla Correzione della NC. Qualora ciò non sia possibile, informa la Segreteria della Presidenza, che provvede ad allertare il Preside;
- nel riquadro *SEGNALAZIONE FONDATA*, spunta la casella “SI” e nel riquadro *STATO ATTUALE DELLA NC* compila la casella “*NC SEGNALATA, data*”;
- risolta la NC, nel riquadro *STATO ATTUALE DELLA NC* compila la casella “*NC RISOLTA, data*”;
- effettua e archivia presso di sé una copia del MODULO NC, e restituisce l'originale alla Segreteria della Presidenza che, a sua volta, ne inoltra una copia a chi ha fatto la segnalazione (se reperibile).

Nei casi in cui la Correzione della NC richieda la deroga temporanea da situazioni e modalità operative consuete (es.: *sostituzione di un'aula; indisponibilità di un'attrezzatura; chiusura di uno spazio; ecc.*), tale deroga deve essere formalmente autorizzata dal responsabile dell'unità nel riquadro “*SITUAZIONE IN DEROGA TEMPORANEA*”. (In genere questa condizione cessa con la risoluzione della NC).

Una volta risolta la NC, il Responsabile dell'Unità segue le indicazioni riportate nei successivi punti 6.1.4 e 6.1.5.

6.1.4 Individuazione e attuazione delle AC

Risolta la NC, le successive attività che il Responsabile dell'Unità deve compiere sono: la ricerca della/e sua/e causa/e e l'attuazione di AC, volte a rimuoverla/e.

Qualora la/le causa/e non emergesse/emergessero, il Responsabile deve segnalarlo alla Segreteria della Presidenza.

Il Responsabile deve registrare queste attività nel MODULO NC archiviato presso di sé (punto 6.1.2), spuntando la casella “AC – tipo, data” e indicando la natura e la data di inizio delle AC.

6.1.5 Individuazione e attuazione delle AP

Sulla base della propria esperienza e delle NC corrette in passato, il Responsabile dell'Unità può individuare e intraprendere AP, volte a impedire il verificarsi di NC potenziali.

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
0	09 giugno 2018	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Comm. AQ di Scuola	Comm. AQ di Scuola	Consiglio di Scuola



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

Il Responsabile deve registrare queste attività nel MODULO NC archiviato presso di sé (punto 6.1.2), spuntando la casella “AP – tipo, data” e indicando la natura e la data di inizio delle AP.

6.1.6 Verifica dell'efficacia delle azioni effettuate

L'archiviazione presso di sé dei MODULI NC consente al Responsabile dell'Unità di valutare l'efficacia delle Correzioni, delle AC e delle AP messe in atto, monitorando nel tempo il verificarsi delle NC.

6.2 Modulistica NC

La presente procedura richiede l'uso del MODULO NC (allegato), che va compilato nelle diverse parti e utilizzato secondo le indicazioni qui contenute.

6.3 Responsabili delle attività descritte nella presente procedura

I Responsabili dell'effettuazione delle attività descritte nella presente procedura sono:

- la Segreteria della Presidenza, per la trasmissione della segnalazione;
- il Responsabile dell'Unità competente per la gestione della NC.

7 REVISIONE, APPROVAZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLA PRESENTE PROCEDURA

Queste attività devono essere svolte in conformità alla Procedura PR-03 “Procedura per la gestione della documentazione AQ”.

8 INDICATORI DI PRESTAZIONE

Gli indicatori di prestazione del processo di Gestione delle NC sono (con riferimento all'anno solare):

- il tempo medio necessario per la risoluzione di una NC;
- il n° di segnalazioni di NC o di reclami fondati;
- il rapporto: n° NC risolte/n° NC fondate segnalate.

9 DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA

La Segreteria della Commissione AQ della Scuola invia la presente procedura (per posta elettronica, con richiesta di conferma di lettura e monitorando le conferme di lettura ricevute) a:

- Presidio della Qualità di Ateneo (PQA);
- Componenti del Consiglio di Scuola;

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
0	09 giugno 2018	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Comm. AQ di Scuola	Comm. AQ di Scuola	Consiglio di Scuola



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

- Componenti della Commissione AQ;
- Presidente e Vicepresidente della Commissione Paritetica;
- Delegati del Preside;
- Direttori di Dipartimento;
- Direttore della biblioteca;
- Coordinatori dei CdS;
- Segretario Amministrativo;
- Responsabile dello Sportello dello Studente;
- Responsabili delle Unità Didattiche.

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
0	09 giugno 2018	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Comm. AQ di Scuola	Comm. AQ di Scuola	Consiglio di Scuola

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON
CONFORMITÀ E DEI RECLAMI****MODULO NC**

SEGNALAZIONE N°	Numero progressivo della segnalazione nell'anno solare
OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE	
DATA, ORA DELLA SEGNALAZIONE	
RIFERIMENTI DEL SEGNALANTE	<input type="checkbox"/> Personale Docente, TAB <input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Esterno Nome, Cognome, telefono, e-mail (se disponibili)
RESPONSABILE DELL' UNITÀ COMPETENTE	Nome, Cognome, telefono, e-mail
ATTRIBUZIONE CORRETTA	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
SEGNALAZIONE FONDATA	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO PERCHÉ:
STATO ATTUALE DELLA NC	<input type="checkbox"/> NC SEGNALATA – data: <input type="checkbox"/> NC RISOLTA – data:
SITUAZIONE/ I IN DEROGA TEMPORANEA	Indicare la/le situazioni
AZIONI IN ATTO AL MOMENTO (DATA):	<input type="checkbox"/> AC – (tipo, data): <input type="checkbox"/> AP – (tipo, data):
CESSAZIONE ATTIVITÀ IN DEROGA TEMPORANEA	<input type="checkbox"/> SI – (data): <input type="checkbox"/> NO, PERCHÉ:

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
0	09 giugno 2018	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Comm. AQ di Scuola	Comm. AQ di Scuola	Consiglio di Scuola