



Procedura per la gestione delle non conformità e dei reclami

A.A. 2022-2023



Indice

1. Scopo	2
2. Documenti di riferimento	2
3. Campo di applicazione	2
4. Definizioni	2
5. Responsabilità	2
6. Gestione delle Non Conformità e dei Reclami	3
6.1. Modalità operative	3
6.1.1. Segnalazioni e trasmissione delle segnalazioni	3
6.1.2. Verifica dell'attribuzione e della fondatezza della segnalazione	4
6.1.3. Correzione della Non Conformità	4
6.1.4. Individuazione e attuazione delle Azioni Correttive	5
6.1.5. Individuazione e attuazione delle Azioni Preventive	5
6.1.6. Verifica dell'efficacia delle azioni effettuate	5
6.2. Modulistica	5
6.3. Responsabili delle attività descritte nella procedura	5
7. Redazione, approvazione e archiviazione della procedura	5
8. Revisione della procedura	5
9. Indicatori di efficacia	6
10. Destinatari della procedura	6
11. Modulo per la segnalazione delle Non Conformità e i Reclami	7



1. Scopo

Scopo della presente procedura è quello di descrivere la metodologia stabilita e mantenuta attiva dal Corso di Studi (CdS) per trattare le *Non Conformità* e i *Reclami*, effettuando le conseguenti *Correzioni*, *Azioni Correttive* e *Azioni Preventive*, e per redigere e conservare le necessarie registrazioni. Nel seguito saranno definiti i metodi e le responsabilità per:

- **ricevere e trasmettere le segnalazioni** di Non Conformità;
- **valutarne** la fondatezza e **correggere** tempestivamente le Non Conformità fondate;
- **determinarne le cause** e intraprendere le Azioni Correttive necessarie per impedirne il ripetersi;
- individuare e intraprendere **Azioni Preventive** volte a evitare il prodursi di cause di Non Conformità;
- **registrare i risultati** delle correzioni, delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive intraprese;
- **valutare l'efficacia** delle correzioni, delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive intraprese.

Tutto ciò anche per assicurare alle *Parti Interessate* che il CdS gestisce il processo relativo alla risoluzione delle *Non Conformità* e dei reclami fondati, in modo sistematico e controllato.

2. Documenti di riferimento

Nella stesura della presente procedura la Commissione AQ del CdS ha fatto riferimento allo Statuto di Ateneo, alla documentazione ANVUR, alle Linee Guida per l'Assicurazione Qualità (AQ) dell'Ateneo e al Sistema AQ del CdS.

3. Campo di applicazione

La presente procedura si applica a tutti i processi indicati nel documento Sistema AQ del CdS, reperibile nella sezione "CONTACTS/Reports and complaints" del sito Web del CdS all'indirizzo <https://corsi.unige.it/en/corsi/10377/reports-and-complaints>

4. Definizioni

Nella presente procedura:

- con *Parti Interessate* si intendono gli studenti, i docenti ed il personale Tecnico/Amministrativo ed eventuali esterni iscritti, operanti o interessati al CdS
- per *Non Conformità* si intendono:
 - i reclami fondati delle PI (vedi punto 6.1.2) e relativi al CdS;
 - le non conformità, da parte del CdS, a requisiti contenuti nei documenti di riferimento e nella presente procedura;
- per *Correzioni* si intendono le attività finalizzate a rimuovere tempestivamente le NC;
- per *Azioni Correttive* (AC) si intendono le azioni volte a evitare il ripetersi di NC già verificatesi;
- per *Azioni Preventive* (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 e nel Glossario AQ.

5. Responsabilità

La Commissione AQ del CdS è responsabile della stesura e della revisione della presente procedura.



Il Consiglio del CdS è responsabile dell'approvazione della presente procedura.

Il Coordinatore del CdS è responsabile della diffusione e della applicazione della presente procedura.

6. Gestione delle Non Conformità e dei Reclami

6.1. Modalità operative

6.1.1. Segnalazioni e trasmissione delle segnalazioni

Le segnalazioni delle NC vanno inviate al Coordinatore del Corso di Studio all'indirizzo di posta elettronica safety.engineering@unige.it

Sulla base della segnalazione ricevuta, il Coordinatore compila i seguenti campi del MODULO NC, allegato alla presente procedura:

- N° segnalazione, Oggetto della segnalazione;
- Data e Ora della segnalazione, Riferimenti del segnalante;
- Responsabile per la risoluzione individuato sulla base della Tabella 1.

Quindi, a seconda dell'oggetto della segnalazione, il Coordinatore invia il MODULO NC al Responsabile individuato per la risoluzione, secondo quanto indicato nella sottostante Tabella 1.

Tabella 1 – Responsabili per la risoluzione NC

Aspetti delle segnalazioni:	Responsabile per la risoluzione	e- mail
Domanda di formazione e sbocchi occupazionali e professionali	Coordinatore del CdS nella sua veste di membro della Commissione didattica del Polo ICT	nicola.sacco@unige.it
Obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento		
Percorso formativo e metodi di accertamento dell'apprendimento		
Scheda insegnamento e coordinamento attività didattiche		
Organizzazione delle attività formative, orario lezioni, date esami	Responsabile orario e date calendario esami	alice.consilvio@unige.it giulio.ferro@unige.it
Logistica e infrastrutture	Coordinatore CdS	nicola.sacco@unige.it
Biblioteca e raccolte librerie	Direttore Biblioteca	trucco@arch.unige.it
Orientamento in entrata	Coordinatore del CdS nella sua veste di responsabile a livello di servizio di orientamento in ingresso del CdS	safety.engineering@unige.it
Verifica delle conoscenze iniziali per ammissione LM	Coordinatore del CdS nella sua veste di responsabile della Commissione ammissioni.	nicola.sacco@unige.it
Tutorato di accoglienza e in itinere	Coordinatore del CdS nella sua veste di attività di tutorato	davide.giglio@unige.it



Attività internazionali	Coordinatore del CdS nella sua veste di responsabile delle attività internazionali	nicola.sacco@unige.it
Tirocini/Stage, Accompagnamento al lavoro	Coordinatore del CdS nella sua veste di responsabile tirocini/stage	nicola.sacco@unige.it
Scheda monitoraggio annuale (SMA)	Coordinatore del CdS nella sua veste di Coordinatore Commissione AQ di CdS	nicola.sacco@unige.it
Questionari valutazione didattica e servizi di supporto; questionari AlmaLaurea, altri questionari del CdS		
Relazione della Commissione Paritetica		
Rapporto ciclico di Riesame (RCR)		
Verifica requisiti di trasparenza	Coordinatore del CdS nella sua veste di Coordinatore Commissione AQ di CdS	nicola.sacco@unige.it
	Responsabile sito web del CdS	davide.giglio@unige.it
Segnalazioni NC e reclami	Coordinatore del CdS nella sua veste di Coordinatore Commissione AQ di CdS.	safety.engineering@unige.it

6.1.2. Verifica dell'attribuzione e della fondatezza della segnalazione

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

- 1 in caso di non corretta attribuzione della NC, il Responsabile che ha ricevuto erroneamente il MODULO NC spunta la casella "NO" nel riquadro "ATTRIBUZIONE CORRETTA". Quindi effettua una copia del MODULO NC (che archivia presso di sé) e restituisce prontamente l'originale al Coordinatore, per l'inoltro a un nuovo destinatario;
- 2 in caso di non fondatezza della segnalazione, il Responsabile che ha ricevuto il MODULO NC spunta, nel riquadro "SEGNALAZIONE FONDATA", la casella "NO, PERCHÉ" e indica il motivo dell'infondatezza. Quindi effettua una copia del MODULO NC (che archivia presso di sé) e restituisce l'originale al Coordinatore il quale, a sua volta, ne inoltra una copia a chi ha fatto la segnalazione (se reperibile).

6.1.3. Correzione della Non Conformità

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

- 1 provvede prontamente alla Correzione della NC. Qualora ciò non sia possibile, informa prontamente il Coordinatore del CdS;
- 2 nel riquadro SEGNALAZIONE FONDATA, spunta la casella "SI" e nel riquadro STATO ATTUALE DELLA NC compila la casella "NC SEGNALATA, data";
- 3 risolve la NC, nel riquadro STATO ATTUALE DELLA NC compila la casella "NC RISOLTA, data";
- 4 effettua una copia del MODULO NC (che archivia presso di sé), e restituisce l'originale al Coordinatore il quale, 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, di un'attrezzatura; chiusura di uno spazio; ecc.), tale deroga deve essere formalmente autorizzata dal Responsabile, nel riquadro "SITUAZIONE IN DEROGA TEMPORANEA" del MODULO NC. (In genere questa condizione cessa con la risoluzione della NC). Una volta risolta la NC, il Responsabile segue le indicazioni riportate nei successivi punti 6.1.4 e 6.1.5.

6.1.4. Individuazione e attuazione delle Azioni Correttive

Risolta la NC, il Responsabile deve ancora compiere le seguenti attività:

- ricerca della/e sua/e causa/e
- attuazione di AC volte a rimuoverla/e.

Qualora la/le causa/e non emergesse/emergessero, il Responsabile deve segnalarlo al Coordinatore del CdS.

Il Responsabile deve registrare queste ulteriori 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 Azioni Preventive

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

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 di valutare l'efficacia delle Correzioni, delle AC e delle AP da lui messe in atto, monitorando nel tempo il verificarsi delle NC.

6.2. Modulistica

La presente procedura richiede l'uso del MODULO NC (riportato nel paragrafo 11), che va compilato, trasmesso e archiviato secondo le precedenti indicazioni.

6.3. Responsabili delle attività descritte nella procedura

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

- Il Coordinatore, per la trasmissione della segnalazione, secondo le indicazioni della Tabella 1;
- il Responsabile competente per la gestione della NC e dei reclami.

7. Redazione, approvazione e archiviazione della procedura

La presente procedura è stata redatta dalla Commissione AQ del CdS e approvata dal Consiglio del CdS. La sua archiviazione avviene a cura del Coordinatore, che conserva le revisioni della procedura nella sede dell'Ufficio Didattica del Dipartimento.

8. Revisione della procedura

La presente procedura sarà revisionata dietro proposta, presentata da una PI, al Coordinatore del CdS, che sottopone la proposta alla Commissione AQ. In caso di accoglimento, la Commissione AQ provvede alla revisione.



La procedura revisionata sarà inviata dal Coordinatore al Consiglio del CdS per la delibera. In caso di approvazione, il Coordinatore invierà la nuova revisione ai destinatari elencati al paragrafo 10, con l'avviso di sostituirla alla revisione precedente.

Una copia della procedura revisionata sarà archiviata dal Coordinatore, come indicato al paragrafo 7.

9. Indicatori di efficacia

Al fine di assicurare il mantenimento in controllo del processo in esame, il CdS ha approvato i seguenti indicatori di efficacia (con riferimento all'anno solare):

- il tempo medio necessario per intervenire su una NC (target \leq due settimane);
- il numero di segnalazioni di NC o di reclami fondati ricevuti (target ≤ 12);
- il rapporto tra numero di NC risolte e numero di NC fondate ricevute (target $\geq 0,75$)).

10. Destinatari della procedura

Il Coordinatore invia la presente procedura (per posta elettronica, con richiesta di conferma di lettura e monitorando le conferme di lettura ricevute) a tutti i Responsabili indicati nella Tabella 1 e inoltre a:

- Componenti del Consiglio di CdS;
- Componenti della Commissione AQ di CdS;
- Presidente della Commissione Paritetica di Scuola;
- Direttore di Dipartimento;
- Segretario Amministrativo del CdS.



11. Modulo per la segnalazione delle Non Conformità e i Reclami

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 INDIVIDUATO PER LA RISOLUZIONE	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 checked="" 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: