



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

Sommario

1	SCOPO	1
2	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	2
3	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
4	DEFINIZIONI	2
5	RESPONSABILITÀ.....	2
6	GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI	2
6.1	Modalità operative	2
6.1.1	Segnalazioni e trasmissione delle segnalazioni.....	2
6.1.2	Verifica dell'attribuzione e della fondatezza della segnalazione	4
6.1.3	Correzione della NC.....	4
6.1.4	Individuazione e attuazione delle AC.....	4
6.1.5	Individuazione e attuazione delle AP	5
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	REDAZIONE, APPROVAZIONE E ARCHIVIAZIONE DELLA PRESENTE PROCEDURA.....	5
8	REVISIONE DELLA PRESENTE PROCEDURA	5
9	INDICATORI DI EFFICACIA	6
10	DESTINATARI DELLA PRESENTE PROCEDURA	6

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 (NC) e i Reclami, effettuando le conseguenti Correzioni, Azioni Correttive (AC) e Azioni Preventive (AP), e per redigere e conservare le necessarie registrazioni. Nel seguito saranno definiti metodi e/o responsabilità per:

- ricevere e trasmettere le segnalazioni di NC;
- valutarne la fondatezza e correggere tempestivamente le NC fondate;
- determinarne le cause e intraprendere le AC necessarie per 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
1	24 marzo 2022	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Commissione AQ di CdS	Commissione AQ di CdS	Consiglio di CdS



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

Tutto ciò anche per assicurare le Parti Interessate (PI) che il CdS gestisce il processo relativo alla risoluzione delle NC 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 "Qualità" del sito Web del CdS all'indirizzo <https://corsi.unige.it/8732> usando il link "Assicurazione qualità del corso".

4 DEFINIZIONI

Nella presente procedura:

- per "NC" si intendono:
 - i reclami fondati delle PI (vedi punto 0) 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 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 e nel Glossario AQ.

5 RESPONSABILITÀ

La Responsabile della revisione della presente procedura è la Commissione AQ del CdS. Il Responsabile dell'approvazione della presente procedura è il Consiglio del CdS. Il Responsabile della diffusione e della applicazione della presente procedura è il Coordinatore del CdS.

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 coordinatore.lmelettronica@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.

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
1	24 marzo 2022	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Commissione AQ di CdS	Commissione AQ di CdS	Consiglio di CdS



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

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 Gruppo di lavoro offerta formativa del CdS	off.lmelettronica@diten.unige.it
Obiettivi formativi e dei risultati di apprendimento		
Percorso formativo e metodi di accertamento dell'apprendimento		
Scheda insegnamento e coordinamento attività didattiche		
Organizzazione date esami	Responsabile calendario esami	coordinatore.lmelettronica@unige.it
Organizzazione dell'orario delle lezioni	Responsabile orario lezioni	orario.lmelettronica@diten.unige.it
Logistica e infrastrutture	Coordinatore CdS	coordinatore.lmelettronica@unige.it
Biblioteca e raccolte librerie	Direttore Biblioteca	trucco@arch.unige.it
Orientamento in entrata	Responsabile a livello di servizio di orientamento in ingresso del CdS	coordinatore.lmelettronica@unige.it
Verifica delle conoscenze iniziali per ammissione LM	Coordinatore Commissione per le prove di accesso	ammissione.lmelettronica@diten.unige.it
Tutorato di accoglienza e in itinere	Responsabile attività di tutorato	coordinatore.lmelettronica@unige.it
Attività internazionali	Responsabile delle attività internazionali	coordinatore.lmelettronica@unige.it
Tirocini/Stage, Accompagnamento al lavoro	Responsabile tirocini/stage	coordinatore.lmelettronica@unige.it
Scheda monitoraggio annuale (SMA)	Coordinatore del CdS (nella sua veste di Coordinatore Commissione AQ di CdS)	coordinatore.lmelettronica@unige.it
Questionari valutazione didattica e servizi di supporto; questionari AlmaLaurea, altri questionari del CdS		
Relazione della Commissione Paritetica		
Rapporto ciclico di Riesame (RCR)		

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
1	24 marzo 2022	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Commissione AQ di CdS	Commissione AQ di CdS	Consiglio di CdS

Verifica requisiti di trasparenza	Coordinatore del CdS (nella sua veste di Coordinatore Commissione AQ di CdS)	coordinatore.lmelettronica@unige.it
	Responsabile sito web del CdS	coordinatore.lmelettronica@unige.it
Segnalazioni NC e reclami	Coordinatore del CdS (nella sua veste di Coordinatore Commissione AQ di CdS)	coordinatore.lmelettronica@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.

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.

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 NC

In caso di esito positivo delle verifiche di cui al precedente punto 0, il Responsabile che riceve in MODULO NC:

- provvede prontamente alla Correzione della NC. Qualora ciò non sia possibile, informa prontamente il Coordinatore del CdS;
- 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 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 AC

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
1	24 marzo 2022	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Commissione AQ di CdS	Commissione AQ di CdS	Consiglio di CdS



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

Risolta la NC, il Responsabile deve ancora compiere le seguenti attività: ricerca della/e sua/e causa/e 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 0), 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 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 NC

La presente procedura richiede l'uso del MODULO NC (riportato come allegato a pag. 7), che va compilato, trasmesso e archiviato secondo le precedenti indicazioni.

6.3 Responsabili delle attività descritte nella presente 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 PRESENTE 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 PRESENTE 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.

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
1	24 marzo 2022	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Commissione AQ di CdS	Commissione AQ di CdS	Consiglio di CdS



PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ E DEI RECLAMI

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 n° di segnalazioni di NC o di reclami fondati ricevuti (target \leq dodici);
- il rapporto tra n° NC risolte e n° NC fondate ricevute (target \geq 0.75)).

10 DESTINATARI DELLA PRESENTE 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 e Vicepresidente della Commissione Paritetica di Scuola;
- Direttore di Dipartimento;
- Segretario Amministrativo del CdS.

Revisione	Data di emissione	Scopo	Redazione	Verifica	Approvazione
1	24 marzo 2022	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Commissione AQ di CdS	Commissione AQ di CdS	Consiglio di CdS



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 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 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
1	24 marzo 2022	Stabilire le modalità di svolgimento del processo di gestione delle Non Conformità e dei Reclami	Commissione AQ di CdS	Commissione AQ di CdS	Consiglio di CdS