



Procedura gestionale “Gestione dei rilievi”

SQuA/PGE.07.055 - agg. 9 del 25/03/2022

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. FUNZIONI COINVOLTE
5. GESTIONE DEL RILIEVO
6. REGISTRAZIONI DI PERTINENZA

Verifica e approvazione:

Staff SQuA Davide Lucca	RAQ di Ateneo Stefano Menegozzi
----------------------------	------------------------------------

REVISIONI

Agg	Modifiche
4	Modifiche richieste Mod 015 del 12/02/2014
5	Meglio specificato come avviene la gestione di un reclamo + esempi tipici di rilievi interni
6	Aggiornamento gestione rilievi interni e da audit interno: registrazioni in formato digitale
7	Aggiornamento definizione del rilievo e trattazione tramite web
8	Aggiornamento area di appartenenza SQuA
9	Paragrafo 5 - aggiornamento definizione di non conformità

1. SCOPO

La presente procedura descrive le modalità con le quali vengono gestiti i rilievi, intesi come constatazioni di dati di fatto convalidati da evidenze oggettive, concretizzate in segnalazioni, reclami o qualunque altra forma, anche esclusivamente verbale (ad es. un semplice contatto telefonico) ivi compresi i reclami da parte del cliente interno e/o esterno alla singola Struttura.

L'attività assicura inoltre una pronta ed efficace risposta a tutte le criticità emerse, siano esse già esplicitate in rilievi oppure potenziali, elaborando e documentando strategie appropriate e codificando Azioni Correttive (AC) e Preventive (AP) atte a risolvere/prevenire le cause che hanno innescato l'evento negativo o la sua potenzialità, o migliorare le attività svolte ed il servizio offerto nel suo complesso, dando evidenza dell'attuazione e della verifica dell'efficacia.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le Strutture dell'Ateneo che, volontariamente, decidono di aderire al Sistema di Gestione per la Qualità del Politecnico di Milano (SQP).

3. RIFERIMENTI

La presente procedura fa riferimento a:

Manuale Qualità Politecnico;
SQuA/PGE.07.054 - "Gestione della documentazione";
SQuA/PGE.94.003 "Gestione degli audit".

I riferimenti indicati sono validi all'ultima edizione applicabile.

4. FUNZIONI COINVOLTE

Le funzioni coinvolte nella presente procedura sono:

Direzione della Struttura Staff SQuA
RAQ locale
Responsabile dell'attività oggetto del rilievo

5. GESTIONE DEL RILIEVO

I rilievi vengono gestiti su modulistica differenziata a seconda della loro origine. Vengono identificate le seguenti tre tipologie di rilievo:

- Rilievo interno - che include la registrazione dei reclami da parte dei clienti (modello su piattaforma web)
- Rilievo da audit interno (modello su piattaforma web)
- Rilievo da audit di parte terza (modello cartaceo/modello su piattaforma web)

Per rilievo interno si intende qualunque rilievo la singola struttura aderente al SQP decida di aprire per gestire una segnalazione da parte del personale preposto, una non conformità riscontrata od un reclamo proveniente da clienti interni od esterni sia esso di natura tecnica o gestionale.

Tale rilievo viene registrato tramite piattaforma web utilizzando il modulo "Gestione rilievi interni" (SQuA/MOD.00.007), che ogni singolo utente, registrato al portale SQuA, può trovare nella sezione riservata "intranet".

Il rilievo, una volta registrato verrà reso disponibile a tutti gli utenti in un elenco condiviso e trasversale depositato in un apposito database in gestione al Servizio Informatico di Ateneo.

Gli utenti potranno quindi condividere con tutte le Strutture, in un reciproco scambio di conoscenza, tutti i rilievi aperti.

Per rilievo da audit interno si intende qualunque rilievo emerga durante i periodici audit organizzati dal Servizio Qualità di Ateneo e notificato congiuntamente al Rapporto di Audit.

Tale rilievo viene registrato tramite piattaforma web sul modulo "Rilievi da audit interni", (SQuA/MOD.10.081), che ogni singolo utente, registrato al portale, può trovare nella sezione riservata "intranet".

L'attività di redazione del rilievo è a cura del Responsabile del Gruppo Audit che, una volta registrato in piattaforma il rilievo, invierà in modo automatico la notifica del singolo rilievo al Settore auditato.

Successivamente la Struttura interessata recupererà il rilievo di propria competenza dall'elenco trasversale dei rilievi, come definito per i rilievi interni, e provvederà a gestire il rilievo attraverso la compilazione di campi guidati.

Durante la successiva visita ispettiva interna L'RGa provvedere a chiudere i rilievi aperti sempre utilizzando la piattaforma web del Servizio Qualità.

I rilievi da audit di parte terza si riferiscono ai rilievi che vengono notificati alla struttura (incluso il Servizio Qualità) durante audit, verifiche o ispezioni di parte terza quali ad esempio gli audit Italcert ed Accredia. Questa tipologia di rilievi possono essere registrati sul modulo "Rilievi da audit di parte terza" (SQuA/MOD.12.006). L'utilizzo di tale modulo è facoltativo, ad esclusione dei casi in cui l'Ente di parte terza richiede una esplicita trattazione del rilievo. La Struttura è comunque tenuta a dare evidenza della risoluzione dei rilievi di parte terza e il modulo rappresenta un utile strumento per mantenerne il controllo. Lo SQuA mantiene un registro aggiornato di tutti i rilievi di parte terza.

Al fine di comprenderne la natura, la pertinenza e la criticità, ogni rilievo/reclamo viene analizzato coinvolgendo, a livelli che dipendono dalla tipologia e dalle caratteristiche del rilievo, il Responsabile della Struttura, il Responsabile dell'attività oggetto del rilievo, il RAQ locale ed il personale che svolge attività interessate.

Il Responsabile del Centro LAT/LAB in collaborazione con il RAQ locale, ha la responsabilità di valutare la natura tecnica o gestionale del reclamo e di attribuirne le responsabilità a seconda della diversa tipologia.

Nel caso in cui il rilievo venga valutato non pertinente da parte del Responsabile dell'attività oggetto del rilievo o del RAQ locale, esso viene rifiutato dandone motivata comunicazione a chi lo ha sollevato (tramite lettera o mail, se trattasi di cliente esterno).

Nel caso di reclamo, il Responsabile dell'attività invia comunicazione scritta rispetto alla presa in carico ed apertura del reclamo oppure al suo rifiuto specificandone i motivi.

Nel caso invece in cui il rilievo venga riconosciuto come fondato, il Responsabile dell'attività oggetto del rilievo, sentito il RAQ, definirà attraverso la modulistica on line:

- L'analisi delle cause del rilievo
- La correzione puntuale del rilievo
- Il responsabile dell'attuazione
- Il periodo entro il quale verrà chiuso il rilievo

Ogni rilievo verrà valutato anche rispetto a:

- a) livello di compromissione reale o potenziale dell'attività interessata e, se il caso, dell'intero SGQ applicato;
- b) ricorrenza e ripetibilità;
- c) cause scatenanti, comprese quelle eventualmente latenti.

Qualora il rilievo comporti una variazione del livello di rischio mappato attraverso l'analisi dei rischi/opportunità verrà compilata l'azione correttiva; negli altri casi la compilazione dell'azione correttiva è a discrezione della Struttura.

Nel caso in cui il rilievo sia una NC sarà obbligatorio effettuare nuovamente la propria analisi rischi/opportunità (documento SQuA/MOD.16.001) circoscritta al "processo" interessato dal rilievo definendo in tal modo un eventuale nuovo livello di rischio.

La definizione dei rilievi:

- Non Conformità (NC):** è un mancato soddisfacimento da parte del Sistema Qualità di un requisito o una deviazione rispetto alle specifiche di riferimento che genera un impatto sostanziale sul servizio offerto. (es. l'offerta inviata al cliente non contempla tutte le specifiche richieste; la procedura di taratura o prova non è stata rispettata durante l'attività svolta).
- Osservazione:** potenziale mancato soddisfacimento di un requisito del SQP (es. occorre migliorare il sistema di raccolta dati; oppure, occorre integrare il piano di formazione interno per il collaboratore XY).

Le proposte di risoluzione vengono valutate e discusse congiuntamente fra il Responsabile dell'attività oggetto del rilievo, il RAQ locale ed il personale coinvolto. La Direzione della Struttura viene coinvolta quando necessario.

Le proposte possono variare fra le seguenti:

- trattamento (semplice correzione) che risolva l'aspetto puntuale (riemissione di un documento, correzione di una registrazione, ripetizione di una prova, ecc.), in tutti i casi ove si sia manifestato un mancato soddisfacimento dei requisiti episodico o casuale oppure uno spunto di miglioramento;
- apertura di una AC - Azione Correttiva, ogni volta si verifichi una Non Conformità, per la rimozione della quale non è detto sia sufficiente una correzione ma potrebbe essere necessaria un'azione correttiva per la rimozione, sulla base di una analisi dei rischi che evidenzia la revisione del livello di rischio.

Il livello di gestione delle varie fasi del trattamento dei rilievi si operano le seguenti distinzioni a seconda dell'origine dello stesso:

	Rilievo interno/reclamo	Rilievo da audit interno	Rilievo da audit di parte terza
Modulo di registrazione	"Rilievi interni" (SQuA/MOD.00.007) pagina intranet sito web	"Rilievi da audit", (SQuA/MOD.10.081). pagina intranet sito web	"Rilievi da audit di parte terza" (SQuA/MOD.12.006) pagina intranet sito web
Analisi cause	Resp. Struttura / RAQ Locale	Resp. Struttura / RAQ Locale	Resp. Struttura / RAQ Locale in collaborazione con SQuA
definizione azioni da attuare	nel caso di reclamo la decisione dovrà essere presa da un soggetto non direttamente coinvolto nel reclamo	Resp. Struttura / RAQ Locale	Resp. Struttura / RAQ Locale in collaborazione con SQuA
Approvazione delle azioni definite	Resp. Struttura / RAQ Locale	SQuA	SQuA
Verifica attuazione	Resp. Struttura / RAQ	Resp. Struttura / RAQ	Resp. Struttura/SQuA

	Locale	Locale	
Verifica efficacia	Resp. Struttura / RAQ Locale	SQuA pagina intranet sito web	Ente di parte terza
Chiusura	Resp. Struttura / RAQ Locale SQUA pagina intranet sito web	SQuA pagina intranet sito web	Ente di parte terza

Si segnalano due casi particolari:

- a) in caso di NC (provenienti da rilievi interni, reclami o da audit) che possano influire sui risultati delle tarature o delle prove accreditate, il Responsabile del Centro LAT/LAB o della Struttura interessata, ha la responsabilità della definizione di adeguati provvedimenti, che possono includere la sospensione delle attività di taratura o prova e l'eventuale revoca dei certificati/rapporti emessi. Nel caso la NC metta in dubbio la capacità della Struttura di eseguire attività conformi, possono essere previsti audit supplementari programmati e gestiti come descritto nella procedura "Gestione degli audit" (SQuA/PGE 94.003)
- b) nel caso in cui l'analisi del rilievo/reclamo porti ad un ragionevole dubbio sui risultati di una prestazione già fornita, il Responsabile dell'attività oggetto del rilievo contatta il cliente per le azioni del caso che, al limite, possono portare alla ripetizione della prestazione stessa.

Nel caso di rilievi interni a seguito dell'attuazione e della eventuale verifica dell'efficacia (situazione di azione correttiva/preventiva) possono determinarsi le seguenti possibilità:

- a) l'azione è risultata efficace e il rilievo viene chiuso;
- b) l'azione non è risultata efficace nel risolvere il rilievo: si rende necessaria una nuova analisi del rilievo e l'adozione di ulteriori azioni, facendo ricorso alla compilazione di un nuovo modulo dei rilievi;
- c) al momento della verifica dell'efficacia non sono ancora disponibili evidenze sufficienti e la verifica viene quindi rimandata.

In caso di reclamo il cliente verrà sempre informato sulle fasi di gestione del reclamo avanzato sino all'avvenuta chiusura del reclamo stesso.

Per tale ragione la Struttura definirà la modalità migliore per effettuare le comunicazioni al cliente che ha avanzato il reclamo.

Le principali fasi minime di comunicazione saranno:

- Apertura del rilievo a seguito del reclamo
- Definizione delle azioni messe in campo per la gestione del reclamo
- Comunicazione finale di chiusura del reclamo

Alcuni casi in cui si rende necessaria l'apertura di un rilievo, possono essere:

- d) reclamo da parte di un cliente/partecipante ad un corso di formazione post laurea;
- e) rottura/malfunzionamento di uno strumento;
- f) problemi con un fornitore;
- g) problemi nella gestione di contratti/progetti.

Per la gestione del flusso documentale specifico che riguarda i rilievi provenienti da audit, si rimanda alla SQuA/PGE.94.003 "Gestione degli audit".

L'attività di monitoraggio di chiusura dei rilievi interni, da audit interno e/o di parte terza è in capo al Servizio Qualità che una volta al mese effettua, attraverso un file excel, che attiva degli "alert",

o attraverso la piattaforma web i dovuti controlli rispetto ai tempi di attuazione indicati, sollecitando eventualmente, mediante mail, le Strutture che dovessero non aver dato riscontro rispetto alla chiusura del rilievo (evidenza oggettiva).

6. REGISTRAZIONI DI PERTINENZA

Le registrazioni descritte (moduli SQuA/MOD.00.007, SQuA/MOD.10.081, SQuA/MOD.12.006 e tutta la documentazione eventualmente relazionata al singolo rilievo) sono identificate, archiviate, catalogate secondo le modalità e le tempistiche indicate sulla procedura "Gestione della documentazione" (SQuA/PGE.07.054) oltre che sui documenti eventuali specifici di ciascuna Struttura.

Sono inoltre da considerarsi registrazioni della qualità tutte le comunicazioni scambiate col cliente in caso di reclami. Queste ultime devono quindi essere conservate e archiviate nella documentazione inerente il reclamo aperto.