



Procedura gestionale “Riesame della Direzione”

SQuA/PGE07.53 - agg.6 del 02/02/2020

INDICE

1. SCOPO
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. RIFERIMENTI
4. FUNZIONI COINVOLTE
5. RELAZIONE DI RIESAME DELLE SINGOLE STRUTTURE
6. RIESAME DELLA DIREZIONE DEL SQP
7. DIFFUSIONE DEL RIESAME
8. REGISTRAZIONI DI PERTINENZA

Verifica e approvazione:

Staff SQuA Davide Lucca	Responsabile Assicurazione Qualità di Ateneo Stefano Menegozzi
--------------------------------	--

Agg.	Modifica
4	<i>La presente procedura riporta modifiche diffuse al documento</i>
5	<i>Inserimento dell'elemento di analisi rischi/opportunità tra gli elementi in ingresso</i>
6	Aggiornamento area di afferenza SQuA

1. SCOPO

La presente procedura descrive le modalità e le responsabilità per garantire lo svolgimento del Riesame della Direzione, momento formale, programmato e periodico di verifica e valutazione dell'attuazione e dell'efficacia del Sistema Qualità Politecnico (SQP), in stretta collaborazione tra il Servizio Qualità di Ateneo (SQuA) e le Strutture di Ateneo aderenti al SQP.

Almeno annualmente viene effettuata una valutazione complessiva del SQP sulla base degli elementi concreti desunti dalle attività di monitoraggio e dalle successive elaborazioni delle singole Strutture aderenti e dello SQuA, relativamente all'andamento del SQP stesso.

Tale valutazione è registrata tramite le singole Relazioni di Riesame delle Strutture valutate e approvate dalla propria Direzione (per i Settori Metrologici la funzione è svolta dal Responsabile di Settore) e dal documento finale di Riesame della Direzione dell'intero SQP.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica:

- ✓ a tutte le Strutture aderenti al Sistema Qualità Politecnico;
- ✓ allo SQuA.

3. RIFERIMENTI

La presente procedura fa riferimento al Manuale Qualità del Politecnico di Milano nell'ultima edizione applicabile.

4. RESPONSABILITA'

Le funzioni coinvolte nella presente procedura sono:

- ✓ Rettore;
- ✓ Delegato del Rettore per l'Assicurazione Qualità;
- ✓ Direttore Generale;
- ✓ Dirigente dell'Area alla quale afferisce il Servizio Qualità di Ateneo;
- ✓ Responsabile Centro LAT;
- ✓ Responsabile Laboratorio LAB;
- ✓ Responsabile Assicurazione Qualità di Ateneo;
- ✓ Direzione delle Strutture;
- ✓ RAQ locali;
- ✓ Responsabili dei Settori Metrologici;
- ✓ Staff SQuA.

5. RELAZIONE DI RIESAME DELLE SINGOLE STRUTTURE

Ogni Relazione di Riesame di Struttura, ad eccezione di quelle dei Settori Metrologici, deve contenere almeno i seguenti elementi in ingresso:

- ✓ *dati sintetici sull'attività svolta*, quali ad esempio: n° di master/corsi di formazioni, n° di prove, fatturato, partecipazione a confronti sperimentali, n° di Strutture a cui è stato erogato un servizio, ecc;
- ✓ *formazione specifica effettuata sulle risorse umane* intesa come corsi specialistici/periodi di affiancamento/soggiorni di studio/lavoro relativi alle attività della Struttura seguiti dal personale; compresi i corsi di formazione organizzati da Politecnico (area RUO);

- ✓ *sintesi dei risultati di soddisfazione dei Clienti;*
- ✓ *sintesi del monitoraggio del servizio e degli indicatori di processo adottati, con un breve commento sui risultati ottenuti;*
- ✓ *sintesi sui rilievi interni* gestiti direttamente dalla Struttura quali reclami, NC interne, azioni correttive e preventive;
- ✓ *sintesi sullo stato di avanzamento dei rilievi* derivanti dagli audit interni effettuati dallo SQuA e dagli Enti di accreditamento/certificazione;
- ✓ *sintesi dello stato di attuazione e/o stato di avanzamento degli obiettivi* dell'anno precedente;
- ✓ *Analisi rischi/opportunità e criticità riscontrate sulla base dell'attività svolta, dei rilievi emersi, dell'analisi degli obiettivi e di tutto quanto emerso nel corso dell'anno;*
- ✓ *Cambiamenti interni ed esterni occorsi durante l'anno.*

Ed i seguenti elementi in uscita:

- ✓ *sintesi degli obiettivi per l'anno successivo*, in termini di descrizione sintetica, tempi ed indicatori. Il dettaglio della pianificazione (responsabilità, risorse, necessità, ecc.) riportato nei documenti interni di Struttura non deve essere allegato al Riesame;
- ✓ *necessità di formazione per le risorse umane* sia specifica sull'attività svolta che di carattere generale;
- ✓ *indicazioni sull'intenzione di ampliare il proprio campo di applicazione SQP* con nuovi servizi e/o attività o di acquisire nuove risorse;
- ✓ *necessità di documentazione di sistema*, sia per quanto riguarda l'aggiornamento che la preparazione di nuova documentazione (procedure, istruzioni, moduli, ecc).

Ogni struttura provvederà inoltre a definire per i propri obiettivi il peso rispetto al totale degli obiettivi e la tempistica per il monitoraggio relativo al raggiungimento.

La formalizzazione della Relazione di Riesame delle singole strutture avviene sul modulo SQuA/MOD.07.058 – “Relazione di Riesame delle Strutture aderenti al SQP” predisposto e messo a disposizione dallo SQuA.

Per quanto riguarda i Settori Metrologici, i dati relativi *all'attività svolta*, ai *risultati di soddisfazione dei Clienti* e quelli riguardanti la *sintesi del monitoraggio del servizio e degli indicatori di processo adottati*, sono raccolti e monitorati durante tutto l'anno dalla Segreteria Tarature del Servizio Qualità di Ateneo e quindi la compilazione della Relazione di Riesame risulta semplificata sulla base delle indicazioni fornite nella modulistica stessa.

A seconda del proprio campo di applicazione, lo SQuA richiede alle strutture la raccolta di una serie minima di indicatori in allegato a ciascuna relazione di riesame (SQuA/MOD.12.008 Indicatori di Riesame).

La Relazione di Riesame e gli indicatori, vengono predisposti dalle Strutture (SQuA compreso) ed inviati allo SQuA secondo le scadenze definite dallo SQuA stesso.

Questi dati diventano elemento in ingresso per il Riesame della Direzione del SQP.

6. RIESAME DELLA DIREZIONE DEL SQP

Il Riesame assicura la valutazione formale, programmata e periodica da parte della Direzione riguardo lo stato del SQP e la sua adeguatezza ai requisiti delle norme di riferimento, in relazione alla politica per la qualità e ad eventuali nuovi obiettivi derivanti dal mutamento delle condizioni interne e delle necessità esplicite ed implicite dei clienti.

Il Riesame del SQP deve contenere almeno i seguenti elementi in ingresso:

- ✓ Relazioni di Riesame delle singole Strutture;

- ✓ risultati degli audit effettuati dallo SQuA e dagli Enti di accreditamento/certificazione;
- ✓ stato di avanzamento dei rilievi, associando, dove possibile, la valutazione dell'efficacia;
- ✓ stato delle attività di monitoraggio del SQP (tramite analisi dei dati di monitoraggio dei servizi, indicatori di processo);
- ✓ eventuali modifiche al SQP, a fronte di esigenze dell'Ateneo, delle singole Strutture e/o di variazioni nella normativa di riferimento.

Ed i seguenti elementi in uscita:

- ✓ sintesi degli obiettivi di miglioramento per il SQP, in termini di descrizione sintetica, tempi, indicatori, responsabilità;
- ✓ necessità formative generali;
- ✓ stato di validità e adeguatezza della documentazione del sistema qualità;
- ✓ necessità di miglioramento delle attività/servizi in relazione ai requisiti dei clienti.

L'elaborazione del Riesame avviene secondo le seguenti fasi:

- ✓ Lo SQuA fissa un termine temporale per l'elaborazione delle Relazioni di Riesame da parte delle strutture aderenti al SQP;
- ✓ Lo SQuA attraverso il contatto continuo tra le strutture ed il proprio referente è a disposizione per fornire il supporto necessario all'elaborazione dei contenuti delle Relazioni di Riesame da parte delle singole strutture aderenti;
- ✓ Ciascuna Struttura (Dipartimento, Polo, Laboratorio, Area, Servizio, Settore ecc.) produce la propria Relazione di Riesame e la trasmette, dopo essere stata approvata dalla Direzione di Struttura, allo SQuA entro il termine stabilito;
- ✓ Il Responsabile Assicurazione Qualità di Ateneo in collaborazione con lo staff SQuA elabora la Relazione di Riesame SQP che è frutto anche dei contributi dati dai singoli riesami di tutte le strutture appartenenti al SQP e della parte di riesame relativa alle attività dello SQuA stesso. Le Relazioni di Riesame, contenenti il dettaglio delle singole strutture, vengono allegate al Riesame SQP;
- ✓ La relazione di Riesame viene verificata ed approvata dal Rappresentante della Direzione per la Qualità e dal Delegato del rettore per l'Assicurazione Qualità dopo aver definito gli obiettivi e le eventuali proposte di miglioramento;
- ✓ Copia del Riesame della Direzione approvato viene inviata al Rettore, al Direttore Generale, al Responsabile del Centro LAT e al Responsabile del Laboratorio LAB.

7. DIFFUSIONE DEL RIESAME

A seguito dell'approvazione da parte del Rettore o suo Delegato, il Riesame della Direzione del SQP, privo di allegati, viene pubblicato sulla pagina intranet del Servizio Qualità di Ateneo rendendolo così disponibile a tutte le Strutture.

8. REGISTRAZIONI DI PERTINENZA

Le registrazioni descritte nella presente procedura sono identificate, archiviate, catalogate secondo le modalità e le tempistiche indicate sulla procedura "Gestione della documentazione" (SQuA/PGE.07.054).