

Gestione del Sistema Qualità Politecnico



POLITECNICO
MILANO 1863

Area Affari Generali e Supporto Strategico
Servizio Qualità di Ateneo

SQuA/PGE 08.051 - Agg. 02
02/02/2020

Procedura gestionale

Gestione del Sistema Qualità Politecnico

SQuA/PGE 08.051

Aggiornamento 2

del 02/02/2020

Verifica e approvazione:
Staff SQuA

Davide Lucca

Responsabile Assicurazione
Qualità di Ateneo

Stefano Menegozzi

REVISIONI

Agg	Modifiche
2	Aggiornamento area di afferenza SQuA

Sommario

Sommario

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
3. FUNZIONI COINVOLTE	5
3.1 RICHIESTA DI ADESIONE	5
3.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
3.3 SOSPENSIONE DELL'ADESIONE	6
4. MONITORAGGIO DEL SQP.....	6
5. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO EROGATO DALLO SQuA.....	7
6. ARCHIVIAZIONE	7

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura descrive le modalità con le quali il Servizio Qualità di Ateneo (SQuA) gestisce il Sistema Qualità Politecnico (SQP) e supporta le Strutture di Ateneo che ad esso aderiscono in modo volontario; inoltre descrive le modalità con cui si garantisce il monitoraggio del SQP per assicurarne la conformità alle normative di riferimento ed individuarne le strategie di miglioramento.

2. FUNZIONI COINVOLTE

Le funzioni coinvolte nella presente procedura sono:

Direzione dello SQuA

Direzione della Struttura

RAQ di Ateneo

RAQ locale presso la Struttura e/o Riferimento operativo Struttura

Staff SQuA

Valutatori qualificati SQP.

3. FUNZIONI COINVOLTE

Il SQP è un Sistema di Gestione per la Qualità integrato secondo le norme ISO 9001 e ISO/IEC 17025 al quale le Strutture possono aderire volontariamente tramite la formalizzazione di una apposita richiesta di adesione (SQuA/MOD.03.035 "Adesione al SQP") messa a disposizione dal Servizio Qualità di Ateneo. Il documento deve essere firmato dalla Direzione della Struttura richiedente e dal Capo Servizio dello SQuA e viene conservato in originale presso lo SQuA, mentre alla Struttura viene data copia. In tale documento devono essere chiaramente espressi gli intenti della Struttura in relazione a certificazioni/accreditamenti di parte terza. Aderire al SQP significa potere usufruire del logo dedicato al SQP (SQuA/IOP.07.051 "Utilizzo del logo SQP"), a fronte dell'esito positivo di un primo audit interno e di ciascun successivo audit di sorveglianza/estensione del campo di applicazione (SQuA/PGE.94.003 "Gestione degli audit").

3.1 RICHIESTA DI ADESIONE

A fronte di un manifesto interesse da parte di una Struttura nei confronti dell'adesione al SQP, lo SQuA organizza un incontro durante il quale un componente dello Staff SQuA illustra alla Struttura le modalità di erogazione del servizio offerto alla Struttura dallo SQuA ed effettua una analisi di fattibilità. La registrazione dell'analisi di fattibilità avviene sul "Diario di Bordo" (SQuA/MOD.07.053) dove sono inserite:

- informazioni necessarie per avviare il servizio;
- informazioni specifiche sulle attività della Struttura;
- nominativi della Direzione della Struttura;
- nominativo del referente della Struttura;
- nominativo del referente SQuA per la Struttura.

Durante tale incontro viene anche presentata la modulistica di adesione e in seguito la Struttura

Politecnico di Milano

Area Affari Generali e Supporto Strategico – Servizio Qualità di Ateneo

stabilirà se aderire al SQP presentando allo SQuA il documento di adesione compilato e firmato. Nel caso in cui la Struttura che richiede l'adesione sia interna ad un Dipartimento, è necessaria l'approvazione formale da parte della Giunta di Dipartimento, da notificare tramite invio allo SQuA del verbale della seduta o di un suo estratto.

Eventuali modifiche rispetto a quanto definito nel documento di adesione devono essere comunicate tempestivamente allo SQuA che può, in funzione del tipo di modifica, richiedere alla Struttura una comunicazione formale o l'aggiornamento del documento di adesione. Qualora la Direzione della struttura subisse un cambiamento di nomine, lo SQuA richiede l'approvazione da parte della nuova Direzione dell'adesione stessa. L'adesione deve essere in tutti i casi riemessa nelle situazioni di modifica del campo di applicazione

3.2 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo Staff SQuA opera in supporto ai referenti della Struttura secondo le seguenti fasi:

Fase 1	Formazione del personale
Fase 2	Mappatura dei processi
Fase 3	Definizione indicatori e monitoraggio del servizio/attività della Struttura
Fase 4	Impostazione della documentazione di sistema
Fase 5	Redazione della documentazione di sistema e tecnica
Fase 6	Applicazione del SQP
Fase 7	Preparazione dell'audit interno
Fase 8	Risoluzione dei rilievi
Fase 9	Organizzazione e gestione dell'audit di parte terza
Fase 10	Mantenimento (sorveglianze/estensioni)

Lo svolgimento delle attività viene ad ogni incontro registrato sul modulo "Diario di bordo" (SQuA/MOD.07.053) compilato dal referente SQuA e controfirmato dal referente della Struttura in caso di decisioni importanti.

3.3 SOSPENSIONE DELL'ADESIONE

4. MONITORAGGIO DEL SQP

Il monitoraggio del SQP avviene attraverso:

- audit interni e di parte terza
- indicatori

Politecnico di Milano

Area Affari Generali e Supporto Strategico – Servizio Qualità di Ateneo

Procedura gestionale "Gestione del Sistema Qualità Politecnico"
SQuA/PGE.08.051 - Agg. 02 del 02/02/2020

- rilievi interni (compresi i reclami del cliente)
- analisi della soddisfazione del cliente.

Gli audit sono gestiti dallo SQuA (SQuA/PGE.94.003) mentre la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi a indicatori, rilievi e soddisfazione del cliente compete sia allo SQuA che alle Strutture per ciò che riguarda la propria specifica attività.

Tutti i dati raccolti relativi al monitoraggio del SQP sono oggetto di presentazione in sede di riesame annuale, la cui scadenza viene fissata dallo SQuA entro la fine dell'anno in corso (SQuA/PGE.07.053 "Riesame della Direzione").

La raccolta dei dati deve essere garantita con continuità su tutti i processi attivi, in modo da monitorare la loro efficacia e il grado di conseguimento degli obiettivi prefissati. La gestione del SQP e il suo coordinamento è responsabilità dello SQuA; l'analoga gestione del SQP nelle Strutture aderenti è affidata alle funzioni RAQ locali, che operano supportate dallo SQuA.

Nell'ambito del SQP sono stabiliti degli indicatori a livello generale nel Manuale Qualità Politecnico (MQP) e a livello specifico nelle mappature dei processi di categoria. Ciascuna Struttura, compreso lo SQuA, può provvedere ad identificare ulteriori specifici ed efficaci indicatori in base alle attività svolte al proprio interno.

5. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO EROGATO DALLO SQuA

Per monitorare il servizio offerto alle Strutture lo SQuA utilizza la compilazione del Diario di Bordo a cura del referente di Struttura.

A seguito dell'audit interno di adesione e con cadenza annuale durante il periodo di mantenimento (sorveglianze/estensioni) lo SQuA invia alle Strutture un modulo per valutarne la soddisfazione (SQuA/MOD.12.004 "Questionario di soddisfazione delle strutture").

6. ARCHIVIAZIONE

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).