

# DOCUMENTAZIONE DI TRATTAMENTO DELLE NON CONFORMITA' E DELLE AZIONI CORRETTIVE

<i>Codice del Documento</i>	<i>E60</i>
<i>Approvato dal PQA in data</i>	<i>15 giugno 2017</i>
<i>Emanato da</i>	<i>PQA</i>

## OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

La descrizione delle modalità attraverso le quali vengono analizzati i problemi rilevati e le loro cause.

Esplicitare le procedure attraverso le quali docenti, studenti e personale di supporto hanno modo di rendere note agevolmente le proprie osservazioni e proposte di miglioramento e come gli esiti della rilevazione delle opinioni di studenti, laureandi e laureati e le considerazioni complessive della CPDS (e degli altri organi di AQ) vengono trattate.

Si descrivono inoltre le procedure delle quali il CdS dispone per gestire gli eventuali reclami degli studenti e la loro accessibilità.

## CONTENUTO

La procedura della gestione delle criticità a livello di didattica dell'ateneo prevede un approccio per processi ed il modello applicato è quello della PDCA (Plan-Do-Check\_Act). La richiesta di miglioramento potrà pervenire agli attori fondamentali del processo nel seguente modo:

### Schema n. 14 - Flusso informativo gestione delle non conformità

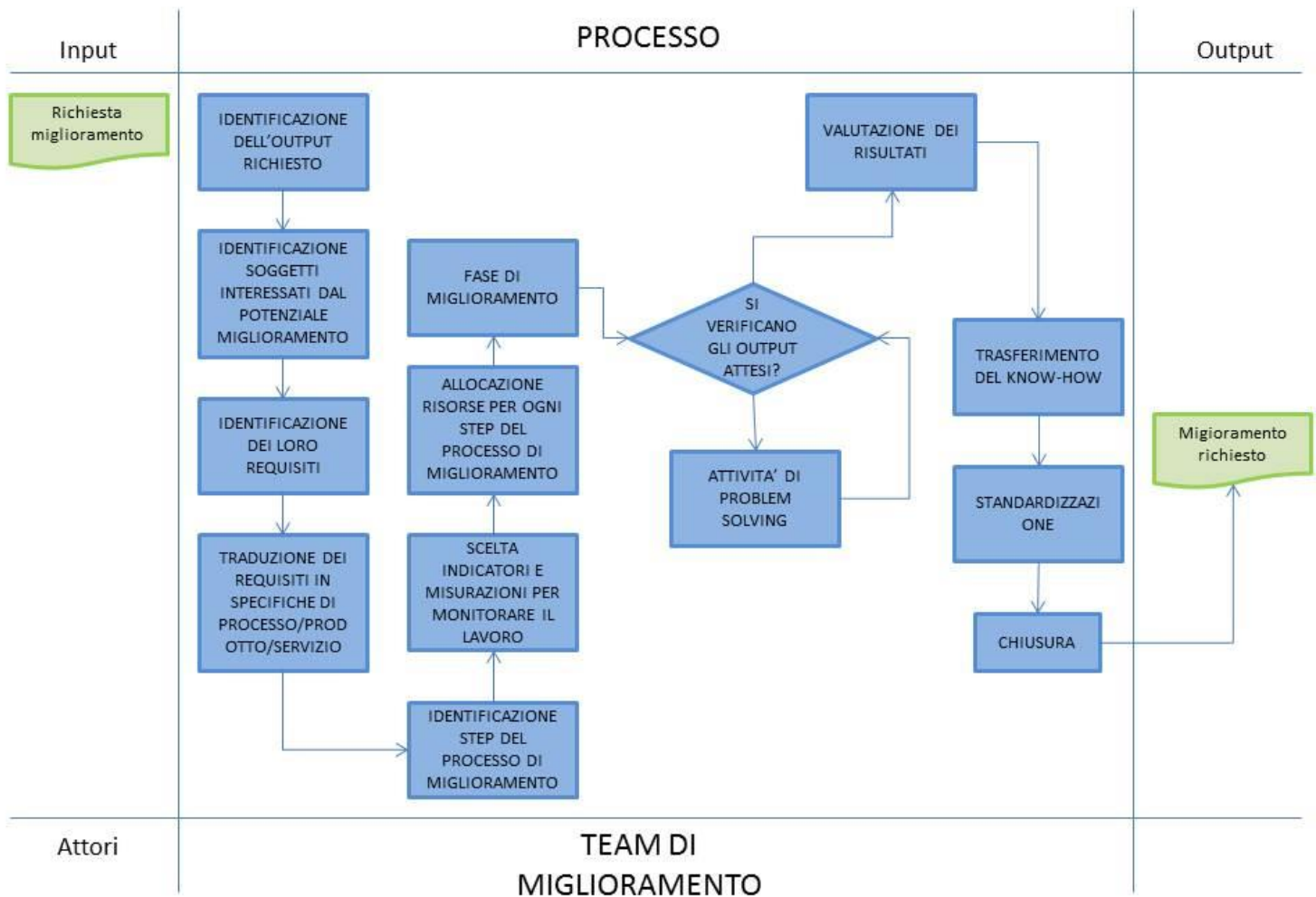


Qualsiasi soggetto che riceverà una segnalazione di non conformità avrà l'obbligo di comunicarla al **Delegato alla didattica** attraverso la mail ([didatticastudenti@unimercatorum.it](mailto:didatticastudenti@unimercatorum.it)) che poi la categorizzerà come non conformità di interesse particolare o di interesse generale. La non conformità di interesse generale riceverà un apposito trattamento.

Il **Delegato alla didattica** è **Attore Chiave** del Trattamento delle Criticità nel Modello Didattico e seguirà gli Step Procedurali descritti nello **Schema n. 14** con l'ausilio di un **Team di Miglioramento** composto da :

- Delegato alla didattica
- Docente (se pertinente)
- Tutor Didattico e/o Trasversale
- Coordinatore del CdS
- Direzione (se pertinente)

**Schema n. 15 - Diagramma di flusso della gestione delle non conformità**



Il trattamento delle non conformità sarà verbalizzato dal **Delegato alla didattica** nella *Relazione semestrale* che trametterà al **PQA**.

Il **trattamento**, verbalizzato nella *relazione semestrale*, darà conto anche degli eventuali atti (Delibere di CdF, Modifiche di Regolamenti, Decreti di SA e DR) resi necessari per risolvere la criticità.