

0.	INTRODUZIONE .....	1
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE .....	1
2.	FRUIZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ .....	2
3.	RIFERIMENTI TERMINOLOGIA E ACRONIMI .....	2
4.	PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE.....	3
5.	ESCLUSIONI PARAGRAFI DELLA NORMA.....	4
5.1	FIGURA 1 (PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE) .....	5

Rev.	Data	Motivo	Pagina
00	20/03/07	Emissione	Tutte
01	10/05/10	ISO 9001:2008 – ISO 9004:2009 – audit interno	2, 4

## **0. Introduzione**

L'Università Politecnica delle Marche di Ancona, a vocazione prevalentemente tecnico scientifica, opera in stretto collegamento con il territorio di riferimento e riconosce come propri compiti primari la ricerca scientifica e l'istruzione superiore, La sua missione è quella di formare, mediante attività didattica inscindibile dall'attività di ricerca per seguire l'evolversi della società e della conoscenza scientifica, laureati con profili professionali utili da un lato a soddisfare le esigenze del tessuto socioeconomico e dall'altro a fornire alla società competenze professionali.

L'organizzazione e l'attività amministrativa, finanziaria e contabile sono preordinate ai compiti scientifici e didattici dell'Ateneo e sono volte a facilitare il raggiungimento dei relativi obiettivi.

L'attività di gestione nel perseguimento dei fini istituzionali è retta da criteri di economicità, di efficienza, di efficacia, di trasparenza e rispondenza a pubblico interesse ed è ispirata al metodo della programmazione e del controllo di gestione.

I principi dell'autonomia finanziaria e di spesa e della conseguente responsabilità personale sono assunti a fondamento della gestione dell'Ateneo.

L'Ateneo è articolato in strutture organizzative primarie e derivate.

### **1. Scopo e campo di applicazione del manuale**

Il presente manuale è il principale documento del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Università Politecnica delle Marche. Descrive i criteri generali e le linee guida del Sistema di Gestione per la Qualità, illustra le responsabilità nell'ambito dell'organizzazione, testimonia e

comunica la politica della Qualità adottata, definisce struttura e responsabilità di tutti i processi che hanno influenza sulla qualità del servizio erogato.

Il presente Manuale della Qualità (MQ) si applica alla progettazione ed erogazione di tutte le attività didattiche svolte nelle strutture didattiche all'interno dell'Università Politecnica delle Marche e allo svolgimento dei Servizi Amministrativi Centrali ad esse connessi per le seguenti Facoltà:

1. Agraria
2. Economia
3. Ingegneria
4. Medicina e Chirurgia
5. Scienze

## **2. Fruizione del manuale della qualità**

Tale Manuale della Qualità è formato da 5 capitoli, dei quali questo è il n° 0 ed ha lo scopo di presentare l'Università Politecnica delle Marche e di rendere più agevole la consultazione dei capitoli successivi.

I capitoli 1/4 corrispondono ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 presa a riferimento per il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Università Politecnica delle Marche.

La struttura della documentazione del Sistema Qualità, la gestione della documentazione (elaborazione, approvazione, distribuzione, revisione e conservazione) e delle RegISTRAZIONI della Qualità vengono definite nel Capitolo 1.

## **3. Riferimenti terminologia e acronimi**

Il presente Manuale della Qualità e la restante documentazione del Sistema Qualità sono stati redatti secondo:

- ✓ le prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- ✓ le precisazioni contenute nella norma UNI EN ISO 9004:2009;
- ✓ le definizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9000:2005.

Inoltre il presente MQ fa riferimento al Regolamento dell'Ente di Certificazione che svolge gli audit di terza parte.

Elenco dei principali acronimi del manuale:

ACP = azione correttiva/preventiva

AI = audit interno

CdD = Consiglio di Dipartimento

CdL = Corso di Laurea

CCL = Consiglio di Corso di Laurea

CdS = Corso di Studio

PCCL = Presidente Consiglio di Corso di Laurea

CDF = Consiglio di Facoltà

PdF = Preside della Facoltà

CDid = Commissione didattica

MQ = Manuale della Qualità

NC = Non Conformità

RQF = Responsabile della Qualità di Facoltà

RQA = Responsabile della Qualità di Amministrazione

RSQ = Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità di Ateneo

RS = Rappresentante degli Studenti

SD = Segreteria didattica

SGQ = Sistema di Gestione per la Qualità

TRT = Tutor responsabile dei tirocini

CdA = Consiglio di Amministrazione

SA = Senato Accademico

#### **4. Processi dell'organizzazione**

Tutta l'attività dell'Università Politecnica delle Marche è stata organizzata in processi (si veda figura 1).

In tale figura sono rappresentati tutti i processi e le relative interazioni (evidenziando le principali informazioni/dati scambiati).

I processi individuati sono i seguenti:

- o Progettazione e sviluppo della didattica
- o Gestione risorse umane
- o Erogazione del servizio formativo
- o Servizi alla didattica
- o Gestione approvvigionamenti
- o Gestione risorse materiali

Per ogni processo sono state sviluppate delle schede che contengono le seguenti informazioni:

1. scopo: finalità principali del processo
2. in: input principali
3. out: output principali
4. descrizione: definizioni e legenda del diagramma di flusso, diagramma di flusso
5. indicatori: definizione e descrizione dei principali indicatori di prestazione che consentono il monitoraggio, il controllo del processo e la raccolta di dati per il miglioramento continuo.

Ove necessario, tali schede di processo fanno riferimento a Istruzioni Operative che descrivono in maggiore dettaglio una singola attività evidenziata all'interno di un processo. Come si evince dalla figura 1 la modalità e le responsabilità dello svolgimento dei processi sopra elencati sono attribuite a soggetti diversi all'interno dell'Ateneo:

- il processo di progettazione e sviluppo è gestito dalle Facoltà
- il processo di gestione risorse umane è gestito dall'Ateneo tranne che per alcune attività di competenza delle singole Facoltà.
- il processo di erogazione del servizio formativo è gestito dalle singole Facoltà.
- il processo di servizio alla didattica è gestito dall'Ateneo.
- il processo di approvvigionamento è gestito dall'Ateneo.
- il processo di gestione risorse materiali è gestito dall'Ateneo.

Questo comporta una condivisione delle procedure in tutte le Facoltà e l'attribuzione delle responsabilità relative alle attività comuni a tutta la Facoltà direttamente alla Presidenza e al CdF.

Sono stati inoltre definiti i seguenti processi secondari:

1. gestione e documentazione del SGQ
2. riesame della direzione
3. misurazione e miglioramento (non conformità, azioni correttive/preventive, **audit interni**, controllo del processo e monitoraggio degli indicatori relativi ai singoli processi)

Tali processi sono descritti da documenti in forma di Istruzioni Operative, Procedure, Manuale, ecc.

### ***5. Esclusioni paragrafi della norma***

Nessun paragrafo della norma è stato escluso dal campo di applicazione.

**5.1 FIGURA 1 (PROCESSI DELL'ORGANIZZAZIONE)**

