

0.	<i>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</i>	1
1.	<i>RIFERIMENTI</i>	1
2.	<i>PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI</i>	2
3.	<i>PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE</i>	2
3.1	<i>Determinazione dei requisiti relativi al servizio</i>	2
3.2	<i>Riesame dei requisiti relativi al prodotto</i>	3
3.3	<i>Comunicazioni con il Cliente</i>	3
4.	<i>PROGETTAZIONE E SVILUPPO</i>	4
4.1	<i>Pianificazione della progettazione</i>	4
4.2	<i>Dati di Ingresso della Progettazione e Sviluppo</i>	5
4.3	<i>Dati di Uscita della Progettazione e Sviluppo</i>	5
4.4	<i>Verifica, Riesame e Validazione della Progettazione</i>	6
4.5	<i>Modifiche alla Progettazione</i>	6
5.	<i>APPROVVIGIONAMENTO</i>	7
5.1	<i>Verifica dei prodotti approvvigionati</i>	8
6.	<i>EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE</i>	9
6.1	<i>Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio</i>	9
6.2	<i>Validazione dei processi di erogazione di servizi</i>	9
6.3	<i>Proprietà del Cliente</i>	10
7.	<i>GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO</i>	11

Rev.	Data	Motivo	Pagina
00	20/03/07	Emissione	Tutte
01	10/05/2010	ISO 9001:2008	1 - 8

0. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Capitolo 03 del MQ ha lo scopo di determinare, pianificare ed attuare i processi che sono necessari all'erogazione del servizio. Per ciascun processo vengono descritte le modalità di gestione e controllo identificandone nel contempo anche le relative responsabilità.

Tale capitolo si applica a tutti i processi che sono necessari a raggiungere gli obiettivi stabiliti per la qualità dei propri servizi formativi.

1. RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001:2008 § 7
- Statuto di autonomia

- Regolamento di Ateneo
- Regolamento di Facoltà

2. PIANIFICAZIONE DEI PROCESSI

L'Ateneo ha pianificato l'erogazione del servizio attraverso l'identificazione e lo sviluppo di processi che consentono di:

1. definire chiaramente gli obiettivi di qualità ed i requisiti attesi dal servizio erogato;
2. fornire le risorse specifiche per erogare il servizio;
3. definire le attività di verifica, di validazione, di monitoraggio, di ispezione e di prova sul servizio compresi i relativi criteri di accettabilità;
4. definire la documentazione di supporto e le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi ed i servizi risultanti ottemperino ai requisiti attesi.

I processi pianificati sono composti da:

- il processo di progettazione e sviluppo della didattica;
- il processo gestione risorse umane;
- i processi di erogazione del servizio (formazione studenti), che a sua volta prevede i sottoprocessi di attività didattica, tirocinio e servizi di supporto;
- i processi relativi al cliente servizi alla didattica (immatricolazione, iscrizione e carriera dello studente), che prevedono l'identificazione dei requisiti dei clienti, il riesame del contratto e le comunicazioni verso i clienti;
- il processo della gestione approvvigionamenti;
- il processo di gestione risorse materiali.

Nei paragrafi successivi ognuno di questi processi viene descritto in dettaglio, specificando per ognuno gli input, gli output, gli obiettivi relativi alla qualità, i metodi di controllo utilizzati e la documentazione di supporto.

3. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

3.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Le modalità di gestione dei processi relativi ai clienti vengono dettagliate nelle schede di processo relative all'erogazione del servizio formativo.

Il processo relativo al cliente è stato pianificato e realizzato allo scopo di permettere alle Facoltà di erogare i propri servizi formativi soltanto dopo aver determinato i requisiti stabiliti dal cliente, i requisiti non precisati dal cliente, ma comunque necessari, i requisiti cogenti ed ogni altro requisito considerato rilevante dall'organizzazione stessa.

Prima di impegnarsi nell'erogare lo specifico corso, le Facoltà si accertano, tramite l'emissione di un'offerta ed il riesame di un ordine, che:

- vengano chiaramente individuati tutti i requisiti sopra citati;
- non sussista, o sia risolta, qualsiasi divergenza;
- venga verificata la capacità dell'organizzazione di soddisfare i requisiti stabiliti.

3.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

L'offerta emessa dal singolo Corso di Studio è un'offerta standard che tuttavia si adatta alle diverse esigenze del cliente, attraverso la possibilità di scelta del curriculum e del "profilo professionale" che ne risulta. Il riesame avviene al termine dell'attività di definizione dei documenti contenenti l'offerta formativa di ogni singola Facoltà.

In particolare si verifica che:

- gli obiettivi generali e specifici dei corsi di Studio siano adeguatamente definiti e descritti;
- i percorsi formativi siano adeguatamente definiti e descritti;
- gli obblighi contrattuali a carico degli studenti siano chiaramente definiti;
- le modalità di iscrizione e di espletamento delle pratiche burocratiche siano chiaramente definite;

Se l'esito del riesame è negativo si apportano le necessarie modifiche all'offerta.

L'effettuazione del riesame del contratto e la sua registrazione vengono testimoniati dall'approvazione del documento "Regolamento Didattico" da parte del CDF dopo che la Presidenza ne ha curato la redazione.

Il riesame avviene dopo la predisposizione delle specifiche dei singoli moduli, al fine di verificare che le modalità di erogazione del corso, delle esercitazioni pratiche, delle attività di supporto alla didattica, di verifica dell'apprendimento siano definite ed adeguatamente descritte.

I documenti che compongono l'offerta vengono elaborati a cura della Presidenza, esaminati ed approvati dal CDF annualmente prima dell'apertura delle iscrizioni per il nuovo anno.

Le **modifiche** all'offerta iniziale di formazione vengono esaminate e deliberate in sede di CDF. Le modifiche sono registrate nei verbali della seduta.

3.3 Comunicazioni con il Cliente

Le comunicazioni ai Clienti sono gestite dal Preside e dal Servizio Didattica e dalle sue Ripartizioni di Facoltà.

Ogni anno, in periodi compatibili con una successiva eventuale iscrizione, vengono svolte iniziative promozionali, quali: creazione di manifesti e locandine in cui viene descritta l'attività

del singolo Corso di Studio, interventi sulla stampa e sulle radio locali, visite e giornate di promozione nelle scuole superiori.

Le informazioni riguardanti i Corsi di Studio sono riportate in maniera sintetica sulle pagine web delle Facoltà nel sito dell'Università Politecnica delle Marche. La responsabilità di aggiornare tale sito è del NIA.

Le notizie che non sono contenute nei documenti precedenti (orari delle lezioni, calendari degli esami, notizie a cui è necessario dare la massima diffusione in tempi rapidi) sono rintracciabili presso l'area Diritto allo Studio (rappresentata presso le singole Facoltà dalle Segreterie Studenti) che costituisce un punto di riferimento per gli studenti in relazione agli adempimenti formali che regolano il loro rapporto con l'Ateneo.

La Presidenza e la Segreteria Studenti danno comunicazioni specifiche agli studenti relative al calendario degli esami. Le informazioni relative al calendario degli esami e ad eventuali spostamenti di esami, lezioni, ricevimento studenti possono essere reperite presso le bacheche dei dipartimenti di afferenza dei docenti.

I Clienti (studenti) comunicano eventuali suggerimenti, problemi e/o reclami attraverso il questionario che viene loro consegnato al termine di ciascun ciclo di lezioni o tramite gli organi di rappresentanza studentesca. Tali informazioni di ritorno sono gestite dall'organizzazione tramite la procedura di gestione delle Non Conformità (PG03).

4. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Le modalità di progettazione e sviluppo vengono dettagliate nella Scheda di Processo SP01 "Progettazione e sviluppo didattica" di ogni Facoltà.

4.1 Pianificazione della progettazione

Il CDF di ogni Facoltà pianifica e tiene sotto controllo l'attività di progettazione ed aggiornamento di ogni singolo nuovo Corso di Studio che la relativa Facoltà voglia attivare nel proprio ordinamento. Durante tale pianificazione il CDF stabilisce:

- le singole fasi che comporranno la progettazione, lo sviluppo e l'aggiornamento;
- le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase;
- le responsabilità ed autorità per la progettazione.

La pianificazione standard si suddivide nelle seguenti fasi:

- 1) raccolta di dati e informazioni sul progetto dell'anno trascorso;
- 2) valutazione e verifica del progetto dell'anno trascorso anche in relazione agli anni precedenti;
- 3) riesame della progettazione;
- 4) elaborazione del nuovo progetto;

5) validazione della progettazione durante e dopo l'erogazione del servizio.

Responsabili e tempistiche di ogni fase sono definiti dal Preside della Facoltà. Se nella gestione della progettazione sono coinvolti diversi gruppi, nella pianificazione vengono individuate le singole interfacce in modo da assicurare comunicazioni efficaci ed una chiara attribuzione di responsabilità. Tale pianificazione viene aggiornata con il progredire della progettazione.

4.2 Dati di Ingresso della Progettazione e Sviluppo

L'individuazione e la disponibilità dei dati e dei requisiti di base diventano fondamentali ai fini della progettazione. L'analisi dei dati permette sia di progettare il servizio in modo che esso soddisfi gli utenti, sia di capire quali siano le caratteristiche del servizio da tenere sotto controllo per assicurarne la qualità.

Le principali caratteristiche del servizio da prendere in considerazione e da controllare derivano dai dati emersi dalle schede di valutazione, dalle delibere del Consiglio di Facoltà e dagli indicatori previsti per il monitoraggio dei processi e sono definite, oltre che in questa, nell'istruzione operativa "Erogazione del Servizio Formativo".

I dati di ingresso comprendono:

- leggi, decreti, regolamenti cogenti relativi a contenuti e struttura del Corso di Studio;
- politica della qualità adottata;
- progetto del Corso di Studio relativo all'Anno Accademico corrente;
- risorse disponibili per docenti, personale tecnico, amministrativo, infrastrutture, materiali di supporto, risorse finanziarie, aziende per tirocini;
- risultati dell'Anno Accademico in svolgimento e dei precedenti;
- dati di customer satisfaction;
- dati relativi a frequenze alle attività didattiche, formative e professionalizzanti già attivate;
- dati relativi all'inserimento dei laureati nel mondo del lavoro e alla soddisfazione da parte delle aziende;
- esigenze espresse ed implicite di tutte le parti interessate per quanto riguarda la figura professionale del laureato.

4.3 Dati di Uscita della Progettazione e Sviluppo

Per ogni Corso di Studio i risultati della progettazione vengono inseriti nella "Guida alla Facoltà". Le caratteristiche fondamentali della progettazione sono rappresentate dalle tabelle di articolazione dei corsi di laurea negli anni, contenenti:

- l'elenco di tutti gli insegnamenti, suddivisi per anno e per semestre/trimestre;
- gli obiettivi formativi, i programmi e il docente titolare dei singoli insegnamenti;
- i crediti di ciascuna attività formativa.

I progetti contengono inoltre tutte le informazioni più importanti per usufruire in maniera corretta del servizio formativo.

I progetti vengono emessi (su proposta delle Commissioni Didattiche) previa approvazione del CdF che approva gli ordinamenti didattici dei Corsi e ne cura l'inserimento nelle singole Guide di Facoltà.

Attraverso una serie di indicatori vengono monitorati i processi fondamentali del servizio formativo erogato.

4.4 Verifica, Riesame e Validazione della Progettazione

Il progetto viene verificato per assicurarsi della conformità dei risultati della progettazione rispetto ai dati in ingresso anche paragonando progetti/esperienze precedenti con il progetto che si sta sviluppando.

Il progetto viene riesaminato in base ai risultati della progettazione, considerando i dati elaborati per il monitoraggio delle caratteristiche critiche.

Le modalità, le responsabilità e le fasi per l'esecuzione delle verifiche e dei riesami della progettazione sono definite nel processo di progettazione e sviluppo (SP01).

La validazione della progettazione avviene al termine dell'erogazione del servizio previsto ed ha l'obiettivo di verificare l'effettiva soddisfazione delle esigenze degli utenti (studenti, portatori di interesse).

Alla fine del servizio, viene indetta una riunione a cui partecipano, per ogni Corso di Studio, la Commissione Didattica e il personale coinvolto nelle varie fasi della progettazione. Il risultato della validazione viene registrato nel verbale della riunione, nel quale si annotano gli scostamenti tra quanto elaborato nel progetto e i risultati dello svolgimento del progetto.

Le registrazioni dell'attività di verifica, riesame e validazione della progettazione, costituite da verbali di sedute e/o da documenti formali di approvazione da parte del CDF e/o degli organi competenti, vengono conservate secondo le regole stabilite nel Regolamento di Facoltà ed utilizzate in sede di elaborazione del nuovo progetto.

4.5 Modifiche alla Progettazione

Le modifiche al progetto e le loro modalità di applicazione vengono discusse ed approvate dalla Commissione per la didattica e poi dal Consiglio di Facoltà prima dell'inizio di ogni anno accademico, in vista dell'emanazione dei nuovi documenti dell'offerta e quindi del nuovo Manifesto degli Studi.

La registrazione delle modifiche, costituite in verbali di sedute e/o in documenti formali di approvazione da parte del Preside, vengono conservate secondo le regole stabilite nello Statuto di Ateneo.

5. APPROVVIGIONAMENTO

Per soddisfare le necessità dell'attività didattica il "Capo Servizio Provveditorato, Economato e Patrimonio (CSPEP)", dall'esame delle richieste formulate dai responsabili delle strutture dell'Ateneo, rileva le necessità evidenziate e riepiloga le richieste per categorie di beni o di servizi da approvvigionare.

In base all'analisi finanziaria e alle priorità didattiche dei beni, definite di concerto tra il Rettore, il Direttore Amministrativo e il CSPEP, vengono stabiliti gli acquisti a cui è possibile procedere.

L'approvvigionamento:

a) di beni necessari alle attività amministrative delle Segreterie avviene su segnalazione dei Capi Servizio e/o dei Capi Ripartizione mediante modulistica reperibile sul sito dell'Ateneo: Ateneo/Area Riservata con inserimento di username e password – Servizio Provveditorato, Economato e Patrimonio – Richieste Economato.

Le forniture riguardano:

1. tutto il materiale di consumo necessario al funzionamento degli Uffici in questione quali, in via meramente indicativa e non esaustiva: carta per fotocopie, cancelleria in genere, toner per il funzionamento delle apparecchiature;
2. la modulistica varia, necessaria alle immatricolazioni ed iscrizioni, ed i verbali di esame.

b) di diplomi e titoli di studio rilasciati dall'Università, avviene su espressa richiesta del Capo Servizio Didattica congiuntamente ai Capi Ripartizione Didattica;

c) di beni necessari alle attività didattiche, relativamente all'acquisto di arredo per le aule e per gli spazi interdisciplinari, avviene su segnalazione del Rettore e/o del Centro Gestione Sviluppo Edilizio e/o dei Presidi di Facoltà, mediante apposite formali richieste;

d) di servizi inerenti la conduzione dei locali quali le pulizie giornaliere e la manutenzione di arredi ed attrezzature didattiche.

Il Capo Servizio, in merito agli approvvigionamenti di cui al precedente punto a), verifica l'eventuale presenza di scorte di magazzino e procede alla consegna del materiale medesimo. In caso negativo, dopo avere verificato la disponibilità delle risorse finanziarie, procede alla selezione dei fornitori, predispone e inoltra le richieste di acquisto ai fornitori individuati, esamina i preventivi pervenuti e, effettuando la scelta della migliore offerta, procede all'emissione dell'ordine di acquisto. Successivamente provvede alla consegna del materiale richiesto.

Per quanto attiene gli approvvigionamenti di cui al precedente punto b), il Capo Servizio procede all'ordinazione dei diplomi all'Impresa aggiudicataria della fornitura, utilizzando il contratto in essere per tale fornitura.

Il Capo Servizio, relativamente all'acquisto di arredi ed attrezzature interdisciplinari di cui al precedente punto c), propone, in base all'importo stimato della fornitura, la tipologia di procedura amministrativa che dovrà essere attivata.

Relativamente ai servizi di conduzione dei locali di cui al precedente punto d), si procede, per quanto attiene il servizio di pulizie, utilizzando il contratto in essere per analoghi servizi per i locali dell'Università e, per quanto riguarda il servizio di manutenzione ordinaria, ordinando il lavoro necessario alla Ditta che avrà offerto il costo di intervento più conveniente per l'Amministrazione.

Sempre in funzione dell'importo stimato e della procedura da seguire, potrebbe essere necessaria l'autorizzazione, da parte del Consiglio di Amministrazione dell'Università, per l'affidamento della fornitura.

Per quanto attiene all'individuazione dei fornitori per le procedure ad evidenza pubblica sono applicate le norme di legge che le disciplinano.

Per l'approvvigionamento di beni e servizi per spese in economia, invece, previsto dal "Regolamento delle Spese in Economia", il Servizio Provveditorato, Economato e Patrimonio gestisce un elenco fornitori.

I nuovi fornitori vengono inseriti nell'elenco in base alle documentate proprie esperienze lavorative e sono valutati sulla base di criteri che sono descritti nella IO05 "Gestione approvvigionamenti".

L'elenco dei fornitori è suddiviso per categorie merceologiche. Nell'elenco sono inseriti i fornitori storici, accreditati, potenziali, non idonei e coloro che lo richiedono a seguito di domanda su apposito modulo predisposto dal Servizio, previa valutazione del responsabile dello stesso. L'elenco è annualmente soggetto a revisione.

5.1 Verifica dei prodotti approvvigionati

Al ricevimento della fornitura, per assicurarsi che i prodotti siano conformi ai requisiti specificati nel contratto o nell'ordine di acquisto, il Capo Servizio esegue le verifiche del caso che si differenziano in base alla natura dell'approvvigionamento:

- ispezione di ogni singola attrezzatura ed arredo e, se necessario, il suo collaudo;
- ispezione a campione nel caso di fornitura di materiale di consumo;
- per gli approvvigionamenti di servizi, si procede direttamente alla valutazione del servizio fornito che si realizza con una relazione e/o verbale di regolare esecuzione del Capo Servizio e/o del personale che ha usufruito del servizio in questione.

La verifica prevede l'apposizione della firma dell'incaricato sulla fattura, in caso di fornitura regolare, e, nel caso di fornitura irregolare, la redazione di un verbale di non conformità.

Se il materiale è:

1. inventariabile viene redatto il foglio di inventario che viene allegato alla documentazione d'acquisto per la liquidazione;
2. di modico valore o di facile deperimento, viene registrato in apposita contabilità e sulla fattura viene riportato il timbro di registrazione.

6. EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI FORMAZIONE

6.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione del servizio

Le modalità di gestione dei processi relativi all'erogazione del servizio di formazione vengono dettagliate nella Scheda di Processo SP03 "Erogazione del Servizio Formativo".

Sono responsabili del processo di erogazione del servizio formativo e del controllo dello stesso il CDF e la Presidenza. Il processo formativo si attua principalmente attraverso la frequenza alle lezioni dei moduli didattici, le attività di laboratorio, la partecipazione a seminari e corsi integrativi, la consultazione di materiale didattico inerente i programmi dei moduli, la consultazione di ulteriori testi disponibili in biblioteca, i colloqui con i docenti e coadiutori didattici, le interazioni con le aziende (tirocini). Il singolo corso di laurea deve tenere sotto controllo i servizi erogati.

Per tenere sotto controllo **i servizi**, essi vengono confrontati con le specifiche che sono state definite durante la progettazione e che sono state offerte ai clienti attraverso i documenti appositi e con la pubblicazione della Guida della Facoltà.

Per tenere sotto controllo **il prodotto delle attività di formazione**, le attività stesse vengono confrontate con le specifiche, definite durante la progettazione e offerte ai clienti con la pubblicazione della Guida della Facoltà.

Per il controllo vengono utilizzati i seguenti metodi:

1. monitoraggio della customer satisfaction relativamente ai servizi;
2. verifiche interne periodiche;
3. trattamento delle NC eventualmente riscontrate nell'erogazione dei servizi.

6.2 Validazione dei processi di erogazione di servizi

La valutazione del processo formativo e dei servizi avviene in due modi:

- la verifica dell'apprendimento
- la valutazione dell'erogazione del processo formativo e dei servizi.

La verifica dell'apprendimento può avvenire tramite prove intermedie, che possono essere prove scritte su parte del programma, risoluzione di esercitazioni, interrogazioni orali. La prova finale consiste in un esame che può essere scritto, orale o constare di entrambe le prove.

Le modalità di espletamento dell'esame al termine di ogni modulo sono indicate nel programma presentato dal docente.

Le registrazioni degli esami sono costituite dai verbali di esame, che vengono compilati a cura del docente.

La verifica dell'attività di tirocinio è affidata ad un tutor accademico: egli si accerta che il tirocinio si stia svolgendo secondo quanto pianificato.

La valutazione delle modalità di erogazione del processo formativo e dei servizi vengono fatte attraverso:

1. monitoraggio della customer satisfaction relativamente alle attività di formazione;
2. verifiche interne periodiche.

Il CDF rileva ogni anno, e trasmette al Senato Accademico, i dati riguardanti la valutazione degli studenti sull'attività didattica, con riferimento in particolare ai singoli insegnamenti.

Il Senato Accademico determina periodicamente i criteri e gli indicatori quantitativi e qualitativi idonei a valutare l'efficienza e l'efficacia delle attività didattiche svolte nei corsi di studio.

Il Preside, sulla base dei suddetti criteri e indicatori, prepara una relazione periodica sull'attività didattica corredata degli opportuni dati statistici, ivi compresi quelli riguardanti il giudizio degli studenti. Questa relazione viene sottoposta a valutazione del Senato Accademico, del Consiglio Studentesco e del Nucleo di Valutazione.

Il controllo del processo avviene anche attraverso l'elaborazione dei dati (indicatori) così come definito nelle singole schede di processo.

Annualmente, il Preside riunisce la Direzione al fine di valutare, attraverso gli indicatori definiti nelle schede di processo e le valutazioni effettuate dagli studenti, l'andamento del servizio e di verificare scostamenti significativi tra obiettivi prefissati e risultati raggiunti; rispetto ai requisiti specificati in sede di progettazione secondo quanto emerso dagli indicatori definiti nelle schede di processo e dalle Schede di valutazione corsi della Facoltà. I dati che scaturiscono dall'attività di monitoraggio dei processi vengono utilizzati per intraprendere opportune azioni di miglioramento secondo quanto stabilito nella PG02 e PG03.

6.3 Proprietà del Cliente

Gli studenti che fanno domanda di ammissione ai corsi di laurea devono essere in possesso del diploma di istruzione secondaria di II grado di durata quinquennale secondo quanto previsto dalla legge.

La documentazione di proprietà dello studente viene conservata presso l'Area Diritto allo Studio per la durata e secondo le modalità previsti dalla normativa nazionale vigente.

Le informazioni riguardanti gli studenti vengono salvaguardate secondo la normativa nazionale vigente.

7. GESTIONE DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO

Il controllo del dispositivo di monitoraggio "esame" quale verifica dell'apprendimento viene fatta attraverso l'adozione di criteri che diano ragionevole confidenza su imparzialità, equilibrio ed accuratezza del giudizio, quali:

- opportuna composizione della commissione di esame di ogni singolo insegnamento;
- verifiche a posteriori basate sul proseguimento della carriera universitaria;
- opportuna composizione della commissione di esame finale;
- verifiche a posteriori basate sull'inserimento dei laureati nel mondo del lavoro.

Per quanto riguarda il controllo dei dispositivi di monitoraggio "questionario", essi vengono rivisti almeno annualmente durante il Riesame della Direzione. Le eventuali modifiche, i tempi e le responsabilità della loro attuazione sono registrati nel verbale di seduta conservato presso la Segreteria. L'attuazione delle modifiche è attestata dalla distribuzione di questionari aggiornati secondo le specifiche espresse durante il processo di controllo.