



		MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE	
Tipo documento		Manuale del Sistema di Gestione della Qualità dell'Università degli Studi di Udine	
Codice documento		MQ	
Data inizio validità		31/05/2013	
Data prima emissione		31/05/2013	
Revisione del		01/06/2016	
Redatta da		SGQ	
Verificata da		DIGE/CSGQ	
Approvata da		DIGE	
Emessa da		DIGE	
Scheda di revisione			
Revisione n.	Data	Par.	Descrizione delle modifiche
00	-	-	Emissione documento
01		4	Inserimento Ufficio Mobilità Internazionale
01	0.3	6	Inserimento paragrafo 0.3 Area Servizi agli studenti
01	2	8	Aggiornamento Riferimenti normativi
01	3	10	Aggiornamento Termini e definizioni
01	4.2	15	Inserimento Ufficio Mobilità Internazionale
01	6.1	18	Inserito allegato B: Organigramma ASTU
	8.8	25	
01	7.5	23	Inserito riferimento alla tutela dei dati sensibili e personali
02	-	-	Estensione all'intera organizzazione Università degli Studi di Udine

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 1 di 35



INDICE

- 0. PREMESSA
 - 0.1. Introduzione
- 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
 - 1.1. Unità organizzative dell'Università degli Studi di Udine
 - 1.2. Esclusioni
- 2. RIFERIMENTI NORMATIVI
- 3. TERMINI E DEFINIZIONI
- 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
 - 4.1. Requisiti Generali
 - 4.2. Requisiti relativi alla documentazione
 - 4.3. Documenti della qualità
- 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
 - 5.1. Attenzione focalizzata sul cliente esterno/interno
 - 5.2. Politica per la Qualità
 - 5.3. Obiettivi per la Qualità
 - 5.4. Riesame da parte della Direzione
- 6. GESTIONE DELLE RISORSE
 - 6.1. Disponibilità di Risorse
 - 6.2. Competenza consapevolezza e addestramento
 - 6.3. Ambiente di lavoro e infrastrutture
- 7. REALIZZAZIONE DEI SERVIZI
 - 7.1. Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai servizi
 - 7.2. Comunicazione con l'utente
 - 7.3. Progettazione e sviluppo
 - 7.4. Approvvigionamento
 - 7.5. Erogazione dei servizi

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 2 di 35



8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

- 8.1. Monitoraggio e misurazione
- 8.2. Monitoraggio della soddisfazione dell'utente
- 8.3. Audit Interni
- 8.4. Controllo delle non conformità
- 8.5. Gestione operativa del Miglioramento
- 8.6. Azioni Correttive
- 8.7. Azioni Preventive

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 3 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	-------------------



0. PREMESSA

Il presente Manuale della Qualità viene redatto ed emesso allo scopo di definire, descrivere e regolamentare tutte le attività necessarie per implementare e mantenere attivo un efficace Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001 nell'ambito dei servizi erogati dall'organizzazione **Università degli Studi di Udine**. In altri termini, in esso è descritta la struttura organizzativa, il sistema di responsabilità che regolamentano l'istituzione e il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità al fine di garantire alle parti interessate, esterne ed esterne all'Ateneo, servizi adeguati alle aspettative dei clienti esterni ed interni e di attivare azioni di miglioramento continuo dell'organizzazione stessa.

0.1 Introduzione

L'organizzazione Università degli Studi di Udine è un'organizzazione complessa ed articolata che ha come finalità istituzionali, rilevabili dallo Statuto dell'Ateneo:

l'Ateneo promuove lo sviluppo e il progresso della cultura e delle scienze attraverso la ricerca, la formazione, la collaborazione scientifica e culturale con istituzioni italiane ed estere, contribuendo con ciò allo sviluppo civile, culturale, sociale ed economico del territorio di riferimento.

- L'Ateneo crea le condizioni idonee per la realizzazione dell'attività di ricerca, fornendo ai propri professori e ricercatori le risorse e gli strumenti necessari allo svolgimento della ricerca scientifica e favorendo la collaborazione scientifica tra soggetti appartenenti alla comunità accademica, facilitando la costituzione di gruppi di ricerca e promuovendo l'interscambio di studiosi con altre Università e istituzioni scientifiche italiane e straniere.
- L'Ateneo promuove la preparazione culturale dello studente e l'acquisizione di conoscenze, esperienze e metodologie congrue con il titolo di studio che questi intende conseguire. L'Università, al fine di assicurare un'efficace attività formativa, promuove il coordinamento delle attività didattiche, dei programmi di insegnamento e di ogni altra iniziativa a essa connessa. L'Università favorisce inoltre la sperimentazione di nuove metodologie didattiche e l'internazionalizzazione dei corsi di studio.

Perseguendo finalità di miglioramento continuo dei servizi erogati ai clienti interni ed esterni, ha iniziato un percorso di certificazione ai sensi della norma ISO 9001:2008 rafforzato dall'espressione del Piano strategico quinquennale 2015-2019.

Nel 2012 l'Università di Udine ha ottenuto la certificazione di quei servizi direttamente offerti agli studenti nelle Segreterie Studenti e, nel 2013, per la Mobilità e relazioni internazionali.

Nel paragrafo successivo verranno descritte le Unità Organizzative che **costituiscono l'organizzazione Università degli Studi di Udine che rientra, nel suo complesso, nel campo di applicazione del presente Manuale Qualità.**

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo del Manuale per la Qualità dell'Università degli Studi di Udine è:

- descriverne la struttura organizzativa e il sistema di responsabilità
- descriverne il Sistema di Gestione della Qualità e le relative procedure di sistema
- descrivere il sistema di pianificazione e controllo attuati dall'Ateneo anche i termini di rilevazione della *customer satisfaction* e di attuazione di un processo di miglioramento continuo dell'organizzazione

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 4 di 35



- definire uno strumento di riferimento per la rappresentazione delle relazioni tra le varie Unità che compongono l'organizzazione.

Scopo del Sistema di Gestione per la Qualità implementato è quello di regolare e descrivere le attività e i servizi rivolti agli studenti che si svolgono nell'ambito dell'Università degli Studi di Udine.

Il SGQ definisce l'assetto organizzativo e le regole funzionali che regolano le relazioni tra gli attori organizzativi coinvolti nei processi organizzativi dell'Ateneo, descritti, come flusso di attività coordinate, mediante le Procedure operative qualità adottate. Finalità del Sistema Gestione per la Qualità di Ateneo, mediante le proprie Procedure Gestione per la Qualità, è quello di indurre comportamenti organizzativi che favoriscano l'erogazione di servizi sempre più aderenti alle esigenze e alle aspettative degli Utenti e delle parti interessate.

Il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità coinvolge: **l'intera organizzazione Università degli Studi di Udine** così come descritta al precedente punto seguente.

Si precisa che non sono presenti processi affidati all'esterno.

1.1. Unità organizzative dell'Università degli Studi di Udine

Le unità organizzative in cui l'Ateneo si articola sono raggruppate in:

- **Amministrazione centrale (AMCE):**

Denominazione	Sede/i	Funzioni
Rettorato (SERE)	Via Palladio 8 – 33100 Udine	Il Rettorato opera interagendo con gli Uffici e Strutture interni dell'Ateneo, espletando funzioni rivolte all'esterno con riflessi organizzativi di tipo funzionale e comunicazionale effettuando, principalmente, un'attività di Pubbliche Relazioni
Direzione generale (SEDI)	Via Palladio 8 – 33100 Udine	Supporto dell'attività istituzionale del Direttore Generale e attività di segreteria del Collegio dei Revisori dei conti
Area Affari legali e istituzionali (ALEG)	Via Palladio 8 – 33100 Udine	Coordinamento degli organi di governo collegiali, istruzione e gestione delle proposte di modifica di Statuto e regolamenti, supporto legale agli organi di governo e alle unità organizzative dell'Ateneo, gestione contenzioso e precontenzioso, nomine istituzionali, procedure elettorali, gestione del processo delle richieste di accesso agli atti, servizio di gestione dell'archivio, del protocollo e della corrispondenza. Si articola in: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio legale e contenzioso • Ufficio gestione documentale • Ufficio organi collegiali e consulenza contrattuale
Area Amministrazione e bilancio (ABIL)	Via Palladio 8 – 33100 Udine	Pianificazione del budget, gestione bilancio unico di Ateneo, approvvigionamenti, gestione fiscale, trattamenti economici dei soggetti con rapporto di lavoro stabile e/o di collaborazione con l'Ateneo, trattamenti pensionistici e previdenziali, gestione trasferte, buoni pasto; gestione eventi di Ateneo, parco auto,

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 5 di 35



		spazi; gestione rapporti con società partecipate; convenzioni di Ateneo con enti esterni. Si articola in: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Programmazione e bilancio • Ufficio Contabilità • Ufficio Stipendi e pensioni • Ufficio Approvvigionamenti • Ufficio Servizi generali • Ufficio Partecipate e convenzioni
Area Edilizia e logistica (ALOG)	Via Cosattini 29 – 33100 Udine	L'Area Edilizia e logistica si occupa della gestione del patrimonio edilizio universitario. La gestione delle sedi universitarie avviene in modo da ottimizzare l'impiego dei finanziamenti, la destinazione degli spazi e la razionalizzazione degli stessi. L'area organizza e attua i programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle sedi universitarie, degli impianti e della attrezzature assicurando il rispetto degli standard di sicurezza e comfort. L'ALOG, inoltre, è l'area di riferimento per l'organizzazione e la gestione dei servizi delle sedi (pulizie, vigilanza, presidio, emergenze). Si articola in: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio servizi amministrativi • Ufficio sviluppo edilizio • Ufficio gestione impianti • Ufficio manutenzione immobili • Ufficio servizi logistici • Ufficio organizzazione e gestione patrimoniale
Area Organizzazione e personale (APER)	Via Palladio 8 – 33100 Udine	Gestione processi reclutamento personale docente, ricercatore, dirigente e tecnico-amministrativo. Gestione dei relativi atti di carriera giuridici ed economici e del rapporto di lavoro. Supporto allo sviluppo organizzativo delle strutture dell'Ateneo. Definizione e gestione dei programmi di formazione, aggiornamento e qualificazione professionale del personale tecnico-amministrativo. Si articola in: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio personale accademico • Ufficio personale tecnico-amministrativo • Ufficio sviluppo organizzativo
Area pianificazione e controllo direzionale (APIC)	Via Palladio 8 – 33100 Udine	Supporto alle attività progettuali di carattere strategico dell'Ateneo; monitoraggio del grado di attuazione del Piano strategico di Ateneo e dei Piani strategici di dipartimento; supporto agli interventi correttivi funzionali al raggiungimento degli obiettivi strategici e definizione del sistema di reporting sugli indicatori direzionali e in merito alle rilevazioni del grado

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 6 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	-------------------



		<p>di soddisfazione dei portatori di interesse. Supporto al Presidio della Qualità di Ateneo definito secondo la L.240/2010 ai fini dell'accREDITamento dell'Ateneo e dei corsi di studio; supporto al Nucleo di Valutazione di Ateneo di cui alla legge 370/1999; struttura tecnica per la misurazione della performance come prevista dal D.lgs. 150/2009. Struttura statistica di Ateneo con le competenze previste dal MIUR.</p> <p>Si articola in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio controllo direzionale • Ufficio supporto ad accREDITamento e valutazione • Ufficio supporto alla programmazione strategica
Area Servizi agli studenti (ASTU)	Via Gemona 92 – 33100 Udine	<p>L'Area Servizi agli Studenti cura i servizi dedicati agli studenti, con particolare attenzione alle attività che accompagnano la vita dello studente: da quando pensa di immatricolarsi (orientamento) fino all'inserimento nel mondo del lavoro (placement). Fanno capo all'Area ulteriori attività legate alla comunicazione con gli studenti, il <i>merchandising</i> e l'attivazione di specifiche iniziative rivolte agli studenti.</p> <p>Si articola in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio Diritto allo studio e servizi integrati • Ufficio Orientamento e tutorato • Ufficio Mobilità e relazioni internazionali
Area Servizi informatici e multimediali (AINF)	Via Palladio 8 – 33100 Udine e Via delle Scienze 206 – 33100 Uine	<p>L'Area Servizi Informatici e Multimediali ha lo scopo di garantire il supporto ICT alla ricerca scientifica, alla didattica e alla gestione amministrativa dell'Ateneo. Maggiori informazioni sui servizi offerti dal centro sono disponibili presso il sito web AINF raggiungibile dalla home page dell'Ateneo: www.uniud.it.</p> <p>Si articola in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio progettazione e sviluppo applicativi • Ufficio gestione applicativi • Ufficio servizi informatici e multimediali • Ufficio reti e sistemi
Area servizi per la didattica (ADID)	Via Tarcisio Petracco 8 - 33100 Udine, Via Tomadini 30/A – Udine, Via Colugna 44 – 33100 Udine, Via Colugna 50 – 33100 Udine Via Gemona 92 - 33100 Udine,	<p>Programmazione didattica, regolamenti didattici, rilegamenti statistici, riconoscimento titoli accademici stranieri, master, corsi di aggiornamento e formazione, registrazione e archiviazione degli atti di carriera compiuti dagli studenti.</p> <p>Si articola in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio programmazione didattica • Segreteria studenti economico-giuridica • Segreteria studenti medica • Segreteria studenti scientifica • Segreteria studenti umanistica e della formazione • Ufficio di supporto alla didattica dell'area medica • Formazione insegnanti

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 7 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	-------------------



	Via delle Scienze 206 - 33100 Udine, Via Diaz 5 - 34170 Gorizia Via Prasecco 3/A - 33170 Pordenone	
Area Servizi per la ricerca (ARIC)	Vicolo Florio 4 - 33100 Udine	Gestione dei corsi di dottorato di ricerca, delle procedure relative agli assegni di ricerca. Servizi informativi sulle opportunità di finanziamento, presentazione, gestione e rendicontazione dei progetti di ricerca. Valorizzazione dei risultati della ricerca mediante il trasferimento tecnologico e comunicazione dell'Ateneo come partner di alto livello per la comunità scientifica nazionale, internazionale e per la società nel suo complesso. Supporto alle attività di valutazione della produzione scientifica richieste dal MIUR. Promozione dell'accesso a contenuti e servizi bibliografici di interesse per la ricerca. Si articola in: <ul style="list-style-type: none">• Ufficio formazione per la ricerca• Ufficio progettazione ricerca• Ufficio sistemi informativi per la ricerca e coordinamento del sistema bibliotecario di Ateneo• Ufficio trasferimento tecnologico• Ufficio divulgazione scientifica
Servizio Comunicazione (SCOM)	Via Palladio 8 - 33100 Udine	Comunicazione istituzionale, interna ed esterna, gestione Ufficio relazioni con il pubblico come previsto da D.lgs. 29/1993, ufficio stampa dell'Ateneo come da L. 150/2000, comitato di redazione del sito web dell'Ateneo. Gestione adempimenti trasparenza come da D. Lgs. 33/2013. Realizzazione delle campagne di promozione dell'Ateneo e piano media. Gestione del servizio di rassegna stampa e produzione di materiale fotografico per le esigenze di comunicazione.
Servizio Gestione Sistema Qualità di Ateneo (SEQA)	Via Tarcisio Petracco 8 - 33100 Udine	Costituzione, gestione e manutenzione del Sistema di gestione per la Qualità di Ateneo. Organizzazione e supervisione degli strumenti per la qualità (manuale, procedure e strumenti collegati). Attività di audit interno e supporto alle attività di audit da parte dell'ente certificatore esterno. Acquisizione dei dati necessari per l'implementazione di strumenti di gestione dei processi. Supporto alle strutture dell'Ateneo nello sviluppo e nella diffusione della cultura della qualità.

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 8 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	-------------------



Servizi integrati di prevenzione e protezione (SPEP)	Via del Cottonificio 114 - 33100 Udine	Svolgimento dei compiti previsti dall'art. 33 del D. Lgs. 81/2008. Coordinamento del Sistema di prevenzione di Ateneo. Analisi e valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute per tutte le attività dell'Ateneo ai fini di individuare, elaborare e proporre le misure organizzative, tecniche e formative di prevenzione e protezione. Azioni di informazione e aggiornamento interne finalizzate all'accrescimento della cultura della sicurezza e della tutela ambientale. Progettazione e gestione di sistemi di monitoraggio e controllo per verificare l'efficacia e l'efficienza delle misure poste in atto. Aggiornamento della valutazione dei rischi e della programmazione generale in materia di sicurezza per l'Ateneo (art. 28 D.Lgs. 81/2008)
---	--	---

➤ **Dipartimenti (DIP):**

I dipartimenti coordinano le attività di ricerca scientifica e la programmazione delle attività didattiche e formative e sono le strutture di riferimento cui fanno capo i corsi di laurea e di laurea magistrale. Ciascun dipartimento si articola in 3 sezioni:

- Sezione Didattica DIP D
- Sezione Ricerca DIP R
- Sezione Amministrativa DIP A

Possono altresì ospitare dei Centri interdipartimentali di ricerca.

Denominazione	Sede
Dipartimento di Lingue e letterature, comunicazione, formazione e società (DILL)	Via Tarcisio Petracco 8 -33100 Udine
Dipartimento di Scienze agroalimentari, ambientali e animali (DI4A)	Via delle Scienze 206 - 33100 Udine
Dipartimento di Scienze economiche e statistiche (DIES)	Via Tomadini 30 – 33100 Udine
Dipartimento di Scienze giuridiche (DISG)	Via Treppo 18 – 33100 Udine
Dipartimento di Scienze matematiche, informatiche e fisiche (DIMA)	Via delle Scienze 206 - 33100 Udine
Dipartimento di Scienze mediche e biologiche (DSMB)	Piazzale Kolbe 4 – 33100 Udine
Dipartimento Scienze mediche sperimentali e cliniche (DISM)	Piazzale Kolbe 3 – 33100 Udine
Dipartimento di Studi umanistici e del patrimonio culturale (DIUM)	Vicolo Florio 2 – 33100 Udine
Dipartimento politecnico di Ingegneria e architettura (DPIA)	Via delle Scienze 206 - 33100 Udine

➤ **Biblioteche (BIB)**

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 9 di 35



Denominazione	Sede/i
Biblioteca umanistica e della formazione	Via Mantica 3 – 33100 Udine Via Tarcisio Petracco 8 -33100 Udine Via Magreth 3 – 33100 Udine Vicolo Florio 2 – 33100 Udine Via Santa Chiara 1 – 34170 Gorizia
Biblioteca scientifica e tecnologica	Via delle Scienze 206 - 33100 Udine Via Prasecco 3/A – 33170 Pordenone
Biblioteca economico-giuridica	Via Tomadini 30/A – 33100 Udine
Biblioteca medica	Via Colugna 44 – 33100 Udine

➤ **Altre strutture:**

Denominazione	Sede/i	Descrizione
Centro Universitario di servizi per la ricerca e la didattica in agricoltura (CUSA) – Azienda Agraria A. Servadei	Via Pozzuolo 324 – 33100 Udine	Gestione spazi e strutture per lo svolgimento di attività sperimentali correlate alla ricerca, alla redazione di tesi di laurea e di dottorato su temi legati all'Agricoltura. Realizzare iniziative di trasferimento tecnologico, divulgazione, formazione seminariale, aggiornamento professionale e perfezionamento destinate agli operatori appartenenti al territorio locale, nazionale e internazionale su temi relativi all'Agricoltura.
Centro internazionale sul plurilinguismo	Via Mazzini 3 – 33100 Udine	Il Centro Internazionale sul Plurilinguismo (C.I.P.) dell'Università degli Studi di Udine è un'istituzione scientifica il cui scopo consiste nel promuovere la ricerca e coordinare la raccolta di dati per favorire lo scambio di informazioni e di esperienze relative al tema del plurilinguismo.
Centro linguistico e audiovisivi (CLAV)	Via Antonio Zanon 6 – 33100 Udine	Il Centro Linguistico e audiovisivi dell'Università degli Studi di Udine – CLAV – è un centro di servizi che ha lo scopo di erogare attività di supporto all'insegnamento, apprendimento e certificazione delle lingue moderne rivolte a studenti italiani e stranieri, a insegnanti, a strutture e utenti esterni interessati.
Centro polifunzionale di Gorizia (CEGO)	Via S. Chiara 1 – 34170 Gorizia Via Diaz 5 - 34170 Gorizia	Centro polifunzionale, ospita corsi di studio, laboratori didattici e di ricerca, servizi di biblioteca, servizi di segreteria studenti, amministrativi e di direzione. Svolge inoltre attività di supporto alle attività

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 10 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------

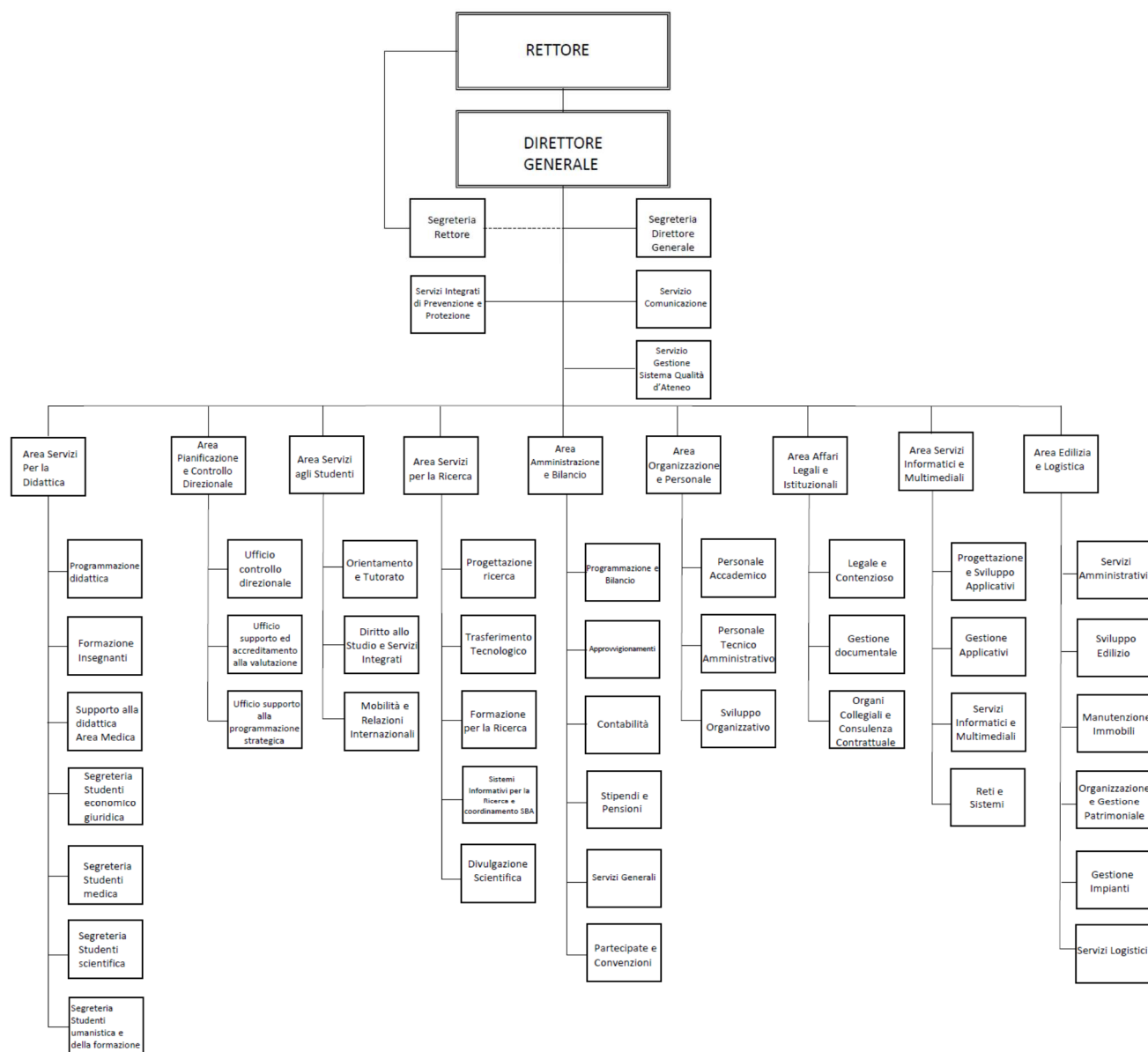


	Piazza della Vittoria 41 – 34170 Gorizia Via IX Agosto 8 – 34170 Gorizia	didattiche, di ricerca e culturali che l'Ateneo di Udine organizza sul territorio di riferimento
Centro polifunzionale di Pordenone (CEPO)	Via Prasecco 3/A – 33170 Pordenone	Centro polifunzionale, ospita corsi di studio, laboratori didattici e di ricerca, servizi di biblioteca, servizi di segreteria studenti, amministrativi e di direzione. Svolge inoltre attività di supporto alle attività didattiche, di ricerca e culturali che l'Ateneo di Udine organizza sul territorio di riferimento
Scuola Superiore dell'Università degli Studi di Udine (SUPE)	Via Gemona 92 – 33100 Udine	È un istituto di eccellenza, con accesso a numero chiuso che offre servizi residenziali per studenti meritevoli. Agli ammessi vengono proposte attività formative e culturali di elevato profilo in affiancamento ai normali corsi di laurea definendo percorsi di formazione interdisciplinare, seminari e apprendimento di lingue straniere.

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 11 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------



L'organigramma delle unità organizzative dell'amministrazione centrale è il seguente:



L'organigramma è comunque visualizzabile dalla pagina web di Ateneo:

<http://www.uniud.it/ateneo-uniud/ateneo-uniud-organizzazione/amministrazione-centrale/amce-organigramma>

- Le unità di personale afferenti a ciascuna unità organizzativa, sia dell'amministrazione centrale (AMCE) che delle altre strutture universitarie è rilevabile dalla pagina web di Ateneo: <http://web.uniud.it/cercapersona.htm>
- Le sedi di ciascuna unità organizzativa sono indicate nella tabelle ricomprese in questo paragrafo.

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 12 di 35



1.2. Esclusioni

Punto Norma	Motivazione
7.6 – Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio	L'organizzazione non utilizza apparecchiature di monitoraggio e misurazione.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nella seguente tabella sono riportati i principali riferimenti normativi, regolamentari e di indirizzo che regolano la gestione amministrativa dell'Università di Udine. Ulteriori riferimenti normativi e regolamentari, in particolare quelli specificatamente riferibili ai singoli processi organizzativi, sono indicati nella sezione "Riferimenti Normativi" delle procedure operative e di sistema adottate.

Riferimento normativo	Descrizione contenuto	
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di Gestione per la Qualità	Fondamenti e terminologia
UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di Gestione per la Qualità	Requisiti
ISO 9004:2009	Sistemi di Gestione per la Qualità	Gestire un'organizzazione per il successo durevole
UNI EN ISO 19011:2012	Sistemi di gestione per la Qualità	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione
Legge 168/1989	Istituzione del Ministero dell'Università e della ricerca scientifica e tecnologica, riconoscimento autonomia normativa, finanziaria, didattica e organizzativa dell'istituzione	
Legge 241/90	Legge sul procedimento amministrativo	
Legge 19 novembre 1990, n. 341	Riforma degli ordinamenti didattici universitari	
Decreto Ministeriale 3 novembre 1999 n.509	Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei.	
DPR 445/2000	Testo unico sul procedimento amministrativo	
Decreto Legislativo 165/2001	Testo unico sul pubblico impiego	
Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196	Codice in materia di protezione dei dati personali	
Decreto Ministeriale 22 ottobre 2004 n. 270	Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509.	
Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81	Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 13 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------



Riferimento normativo	Descrizione contenuto
D.Lgs 27 ottobre 2009, n. 150	Attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni
Legge 30 dicembre 2010, n. 240 e decreti attuativi	Norme in materia di organizzazione delle Università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario.
Legge 8 novembre 2012 n.190	Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione nella pubblica amministrazione
Decreto Legislativo 25 luglio 1998 n. 286	Testo unico sulle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione di straniero
Decreto Legislativo 29 marzo 2012 n.68	Disciplina il diritto allo studio
Statuto dell'Università degli studi di Udine	
Regolamento generale dell'Università degli studi di Udine	
Regolamento di amministrazione finanza e contabilità dell'Università degli Studi di Udine	
Regolamento didattico dell'Università degli Studi di Udine	
Codice Etico dell'Università degli Studi di Udine	
Piano strategico 2015-2019 dell'Università degli Studi di Udine	

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Allo scopo di dare giuste definizioni ai termini utilizzati nel presente Manuale della Qualità e nella documentazione prodotta, per evitare ambigue interpretazioni, quando necessarie vengono utilizzati termini e definizioni contenuti nella norma UNI EN ISO 9000.

Nei documenti vengono inoltre utilizzate le seguenti sigle e abbreviazioni che si aggiungono agli acronimi delle Unità organizzative elencata al punto 1.1.:

Abbreviazione	Significato
ABIL AC	Area amministrazione e bilancio – Ufficio approvvigionamenti e contratti
ABIL CONT	Area amministrazione e bilancio – Ufficio contabilità
ABIL PB	Area amministrazione e bilancio – Ufficio programmazione e bilancio
ABIL SEGE	Area amministrazione e bilancio – Ufficio servizi generali
ABIL SP	Area amministrazione e bilancio – Ufficio stipendi e pensioni
AC	Azione correttiva
ADD	Addetto
ADID PROGR	Area servizi per la didattica – Ufficio programmazione didattica
ADID SEGR	Area servizi per la didattica – Segreterie studenti
AINF GA	Area servizi informatici e multimediali – Ufficio gestione applicativi

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 14 di 35



Abbreviazione	Significato
AINF PSA	Area servizi informatici e multimediali – Ufficio progettazione e sviluppo applicativi
AINF SERV	Area servizi informatici e multimediali – Ufficio servizi informatici e multimediali
ALEG DOC	Area affari legali ed istituzionali – Ufficio gestione documentale
ALEG OC ○ ALEG CONTR ○ ALEG CONTRATTI	Area affari legali e istituzionali – Ufficio organi collegiali e consulenza contrattuale
ALEG LEG	Area affari legali e istituzionali – Ufficio legale e contenzioso
ALOG AMM	Area edilizia e logistica – Ufficio servizi amministrativi
ALOG IMP	Area edilizia e logistica – Ufficio gestione impianti
ALOG PATR	Area edilizia e logistica – Ufficio organizzazione e gestione patrimoniale
ALOG SERV	Area edilizia e logistica – Ufficio servizi logistici
ALOG SVEDIL	Area edilizia e logistica – Ufficio sviluppo edilizio
AM	Azione di miglioramento
AMCE	Amministrazione centrale
AP	Azione preventiva
APER PA	Area organizzazione e personale – Ufficio personale accademico
APER TA	Area organizzazione e personale – Ufficio personale tecnico-amministrativo
ARIC SBAS	Area servizi per la ricerca – Ufficio sistemi informativi per la ricerca e coordinamento del Sistema bibliotecario di Ateneo
ARIC TT	Area servizi per la ricerca – Ufficio trasferimento tecnologico
ARIC UFR	Area servizi per la ricerca – Ufficio formazione per la ricerca
ARIC UPR	Area servizi per la ricerca – Ufficio progettazione ricerca
ASS RIC	Assegnista di ricerca
ASTU DISSI	Area servizi agli studenti – Ufficio diritto allo studio e servizi integrati
ASTU INT	Area servizi agli studenti – Ufficio mobilità internazionale
ASTU OT	Area servizi agli studenti – Ufficio orientamento e tutorato
BIB	Biblioteca del Sistema bibliotecario di Ateneo o operatore di biblioteca
CCM	Consiglio corso di master universitario
CCS	Consiglio di corso di studio (laurea o laurea magistrale)
CD	Commissione didattica
CDA	Consiglio di amministrazione
CDD	Consiglio di Dipartimento
CDL	Commissione di laurea
CDS	Corso di studi (laurea e laurea magistrale)
CDSTUDENTI	Consiglio degli studenti
CDTBIB	Comitato Direttori Tecnici di Biblioteca (ai fini di SBA01)
CDV	Commissione di valutazione
CE	Commissione Edilizia
CG	Commissione giudicatrice
COCCS	Coordinatore consiglio di corso di studio
COERASMUS	Coordinatore progetto Erasmus

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 15 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------



Abbreviazione	Significato
CR	Commissione ricerca
CRC	Collegio dei Revisori dei conti
CSBA	Consiglio sistema bibliotecario di Ateneo
CSGQ	Coordinatore sistema gestione qualità
CV	Commissione giudicatrice/aggiudicatrice (sviluppo edilizio)
DEDI	Delegato del Rettore per la Didattica
DEEDIL	Delegato del Rettore per l'Edilizia
DEOR	Delegato del Rettore per l'orientamento
DEPL	Delegato del Rettore per il <i>placement</i>
DESTU	Delegato del Rettore per gli studenti
DIGE	Direttore generale
DL	Direttore lavori
DIP	Dipartimento
DIP D	Dipartimento – Sezione didattica
DIR	Direttore
DIR DIP	Direttore di Dipartimento
DOC	Docente
DTBIB o BIBDT	Direttore tecnico di biblioteca
GO	Gruppo opportunità
GP	Gruppo pianificazione
GPA	Gruppo pre analisi sviluppo
GSP	Gruppo sviluppo progetto
ILL DD	Servizio di BIB che si occupa del prestito interbibliotecario
Insegnanti ISC	Docenti corso di lingua e cultura italiana
IO	Istruzione operativa
MQ	Manuale della qualità
ODC	Organo di collaudo (sviluppo edilizio)
PGQ	Procedura di gestione per la qualità
PO	Process Owner o responsabile organizzativo di processo
POQ	Procedura operativa qualità
PQ	Politica per la qualità
PS	Procedura di sistema
RADRL	Responsabile attività didattica e di ricerca di laboratorio
RAPPR STUD	Rappresentante studenti
REABIL	Responsabile Area amministrazione e bilancio
READID	Responsabile Servizi per la didattica
REALOG	Responsabile Area edilizia e logistica
REAPER	Responsabile Area organizzazione e personale
REARIC	Responsabile Area servizi per la ricerca
REASTU	Responsabile Area servizi agli studenti
REF GES	Referente Ges.Sic.A. (GESTione SICurezza in Ateneo) per il Dipartimento
REF ORT	Referente orientamento



Abbreviazione	Significato
RESEQA	Responsabile Servizio gestione sistema qualità di Ateneo
RESPEP	Responsabile Servizi integrati di prevenzione e protezione
REUO	Responsabile unità organizzativa
RIC	Ricercatore
RS	Responsabile scientifico
RSD	Responsabile dei servizi dipartimentali
RUP	Responsabile unico del procedimento
SA	Senato Accademico
SP	Sotto procedura
SPEP	Servizi integrati di prevenzione e protezione
UA	Unità di audit
UO	Unità organizzativa
URP	Servizio comunicazione - Ufficio relazioni con il pubblico

Si riportano, infine, le definizioni:

Termine	Definizione
Procedura	Documenti che determinano le modalità attraverso cui devono essere eseguite attività, indicando le modalità esecutive, le responsabilità e la relativa modulistica
Registrazioni	Documenti che forniscono evidenza delle attività svolte, che rappresentano il prodotto finale o intermedio di un processo organizzativo
Procedure Operative Qualità POQ	Forniscono la sequenza delle istruzioni operative da seguire per realizzare il servizio in modo da soddisfare i requisiti impliciti ed espliciti richiesti dagli utenti
Procedure di Sistema o Procedure Gestione Qualità PS	Sono procedure trasversali di supporto per garantire nel tempo la gestione dei documenti e delle registrazioni, la formazione e addestramento del personale, la gestione delle Non Conformità e dei Reclami, l'individuazione e l'attuazione delle Azioni Correttive, la realizzazione delle Verifiche Ispettive Interne, il monitoraggio della soddisfazione dell'utente, il riesame della Direzione, il monitoraggio e la misurazione dell'erogazione dei servizi (individuazione del set degli indicatori)

La definizione dei termini tecnici specifici sono riportate all'interno delle singole procedure operative, alla voce "Glossario".

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'

La Direzione ha stabilito che il Sistema di Gestione per la Qualità ha l'obiettivo di gestire, monitorare, mantenere ed aggiornare i processi organizzativi dell'ateneo attraverso a gestione delle procedure operative per la qualità che li rappresentano, il sistema degli indicatori che ne evidenziano il funzionamento, la gestione delle segnalazioni finalizzate alla reazione a

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 17 di 35



malfunzionamenti del sistema e dei suggerimenti che consentano azioni proattive di miglioramento. Tutto il sistema è orientato e finalizzato ad assicurare i servizi offerti ai clienti interni ed esterni dell'organizzazione siano il più adeguati possibile alle loro aspettative e coerenti con la missione e gli obiettivi di Ateneo.

Per ogni procedura operativa è stato individuato un process owner, responsabile organizzativo che ha il compito di monitorare lo specifico processo organizzativo, coordinare gli attori organizzativi coinvolti, assicurarne l'efficienza e l'efficacia proponendo azioni di miglioramento e azioni correttive in caso siano rilevate non conformità alle aspettative dei portatori di interesse. Il *process owner* monitorizza l'andamento del processo avvalendosi della rilevazione di dati e informazioni direttamente dall'operatività secondo quanto descritto nelle procedure di sistema.

Il Rappresentante della Direzione è lo stesso Direttore Generale dell'Università degli Studi di Udine che è anche process owner delle procedure di sistema o procedure gestione qualità.

4.1. Requisiti generali

Nel presente MQ le Procedure di Sistema adottate in cui sono definite le modalità di gestione la modalità di alcune fasi previste dalla norma ISO 9001:2008 e le Procedure Operative Qualità adottate che rappresentano i processi organizzativi di maggiore rilevanza per l'organizzazione in cui sono definite singole attività, il legame logico tra esse che ne definisce il flusso, le relazioni tra le Unità organizzative coinvolte, i tempi di attraversamento e lo schema delle responsabilità. Nelle procedure viene identificato un Responsabile organizzativo, il *process owner*, che assume la responsabilità di coordinamento tra le varie unità funzionali che concorrono alla definizione del flusso, di *problem solver* e di riferimento organizzativo, ai fini del funzionamento della specifica procedura.

Le procedure operative, inoltre, permettono di stabilire, a partire dalle aspettative e dai requisiti espressi dai portatori di interesse, un riferimento per la Qualità dell'erogazione dei servizi, gli obiettivi di miglioramento e le modalità gestionali, organizzative ed operative da adottare al fine di soddisfare, con i servizi erogati, i requisiti richiesti e di conseguire gli obiettivi di miglioramento previsti.

L'organizzazione Università degli Studi di Udine sta attuando e completando il passaggio da un sistema di gestione di natura gerarchico funzionale ad un sistema di gestione per processi dove i servizi erogati appaiono come il risultato di una successione logica di attività che aggiungono valore all'organizzazione e al prodotto del processo, processo che attraversa i confini delle aree funzionali in modo coordinato e controllato.

Al punto 4.2. viene riassunto lo schema delle Procedure Operative Qualità adottate al momento di emanazione del presente MQ.

Le Procedure di Gestione per la Qualità, Procedure di sistema adottate sono le seguenti:

Codice POQ	Denominazione	UO e organi accademici coinvolti	Oggetto	Process owner
ABIL_01	Approvvigionamento beni e servizi	UO. REABIL, ABIL CONT, ABIL AC	Processo organizzativo di gestione dell'acquisizione di beni e servizi per le UO AMCE e le altre strutture dell'Ateneo, ad esclusione dei DIP	REABIL

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 18 di 35



Codice POQ	Denominazione	UO e organi accademici coinvolti	Oggetto	Process owner
ABIL_02	Definizione budget	ABIL PB, UO, SA, RETTORE, REABIL, SA, CDA, DIP, DIGE, CRC, APER, ALOG, AINF	Definizione del budget annuale e triennale dell'Università degli Studi di Udine	REABIL
ADID_01	Definizione offerta formativa	APER PA, CCS, DIP, APIC, DIP D, ADID PROGR, DEDI, READID, ABIL PB, ABIL SP, DOC, RIC, SA, CDA	Processo organizzativo di definizione dell'offerta formativa dell'Ateneo in termini di corsi di laurea e laurea magistrale. Attivazione dell'offerta formativa.	READID
ADID_02	Gestione carriere studenti	DIR DIP, ADID SEGR, CCS, CD, CDL, ASTU DISSI, DIP D, ALOG SERV. ADID SEGR, ABIL SEGE, AINF SERV	Complesso delle procedure relative alla gestione dei fatti che formano la carriera dello studente dei corsi di laurea e laurea magistrale, dall'immatricolazione fino alla cessazione e/o al conseguimento del titolo finale	READID
ADID_03	Erogazione di servizi di supporto alla didattica	ABIL SEGE, ADID SEGR, DIP D, ALOG SERV, CCS, CDD, CDSTUDENTI, COCCS, DIP, DIR DIP, DOC, RIC, RAPPR STUD, READID, SA, CDA, SCOM	Processi organizzativi che riguardano i servizi erogati a supporto della didattica di ateneo, dalla gestione degli spazi, dei calendari di lezione e laurea, fino alla definizione dei contenuti dei manifesti degli studi	READID
ADID_04	Progettazione e attivazione di corsi di studio in collaborazione con atenei esteri	DIP D, ADID PROGR, ADID SEGR, ALEG OC, ASTU DISSI, ADU INT, CCS, CDL, DIP	Processo di definizione di corsi di studio, laurea e laurea magistrale, attivati in convenzione con atenei esteri e finalizzati al rilascio di doppio titolo o titolo congiunto	READID
ADID_05	Attivazione master universitari, corsi di perfezionamento, aggiornamento e formazione	ABIL PB,, ADID PROGR, ALEG DOC, APER PA, APER TA, CCM, CDA, CDD, CDV, DIR, RETTORE, SA, DIP	Attivazione e gestione master universitari, corsi di perfezionamento, aggiornamento e formazione	READID
AINF_01	Gestione richiesta sviluppo, personalizzazione e manutenzione applicativi gestionali	AINF GA. AINF PSA, REAINF, REUO	Gestione richiesta sviluppo, personalizzazione e manutenzione applicativi gestionali	REAINF
AINF_02	Richieste assistenza servizi informatici - help desk informatico	REAINF, AINF GA, AINF RS, AINF SERV	Gestione richieste assistenza servizi informatici tramite help desk informatico	REAINF

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 19 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------



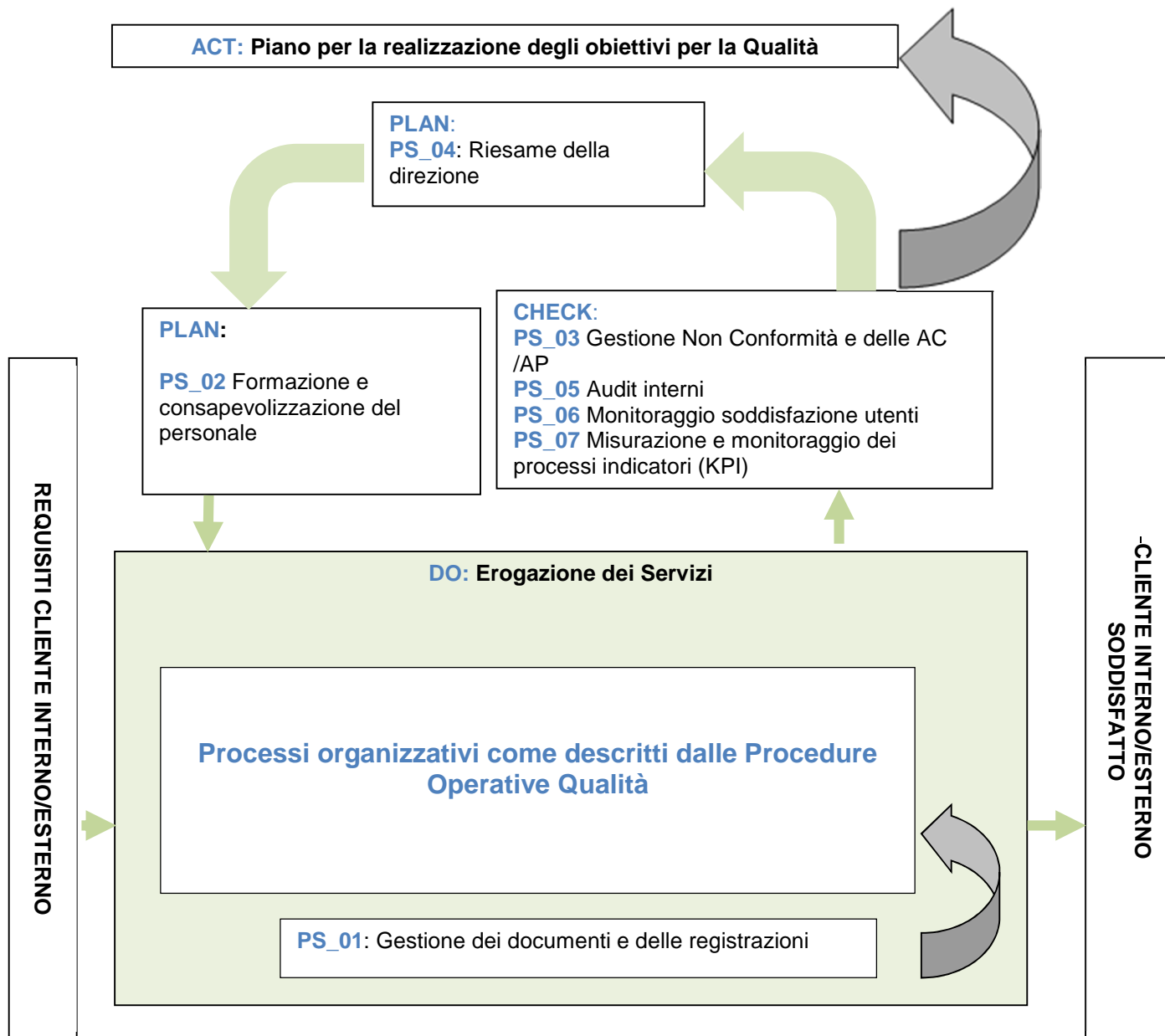
Codice POQ	Denominazione	UO e organi accademici coinvolti	Oggetto	Process owner
ALOG_01	Sviluppo edilizio	ABIL CINT, ABIL OB, ALEG CONTRATTI, ALEG DIC, ALEG LEG, ALOG IMP, ALOG PATR, ALOG SVEDIL, ALOG LOG, CDA, CE, DEEDIL, DIGE, REALOG, RETTORE	Realizzazione opere sviluppo edilizio da programmazione a collaudo e messa in esercizio	REALOG
APER_01	Reclutamento personale ricercatore a tempo determinato	REAPER, APER PA, ABIL PB, ALEG DOC, DIP D, CRC, SA, DIP, CDA, CDD, ABIL SP	Reclutamento di personale ricercatore a tempo determinato con selezione e senza selezione	REAPER
ARIC_01	Presentazione e gestione progetti di ricerca	ABIL CONT, ABIL PB, ALEG OC, APER TA, ARIC TT, ARIC UPR, CDA, CDD, REARIC, RIC, SPEP, DIP	Processi organizzativi relativi alla promozione delle opportunità di finanziamento, presentazione e gestione di progetti di ricerca sviluppati nell'ambito di: bandi competitivi, conto terzi, convenzioni di ricerca con soggetti pubblici e privati	REARIC
ARIC_03	Assegni di ricerca	ABIL SP, ABIL PB, ALEG DOC, ALOG SERV, DIP, RIC UFR, ARIC SBA, CDA, CDD, CR, DIR DIP, DIGE, RADRL, REARIC, REF GES, RSD, SA, SPEP	Attivazione e gestione assegni di ricerca	REARIC
ARIC_04	Procedura di validazione dei dati del catalogo di Ateneo della produzione scientifica (IRIS)	BIB, ARIC SBA, RIC	Procedura di validazione dei dati del catalogo di Ateneo della produzione scientifica (IRIS)	REARIC
ASTU_01	Definizione contribuzione studentesca	ABIL PB, DIP D, ADID PROGR, ADID SEGR, AINF, ASTU DISSI, CDA, CDSTUDENTI, DIGE	Definizione del manifesto aggiuntivo relativo a tasse, contributi ed esoneri, gestione delle modalità di pagamento di tasse e indennità, delle riduzioni e dei rimborsi, rendicontazioni verso ABIL.	REASTU
ASTU_02	Rilascio pergamene corsi di laurea e laurea magistrale	ADID SEGR, ALOG SERV, ASTU DISSI	Rilascio pergamene e diploma supplement per i corsi di laurea e laurea magistrale	REASTU

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 20 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------



Codice POQ	Denominazione	UO e organi accademici coinvolti	Oggetto	Process owner
ASTU_03	Mobilità internazionale in entrata e in uscita	ABIL AC, ABIL CONT, ABIL SEGE, DIP D, AINF DA, ALEG OC, APER PA, ASTU INT, CCS, CLAV, DIGE, DIR DIP, DOC, RETTORE, APIC, ABIL SP	Mobilità internazionale studenti in entrata e in uscita, mobilità internazionale docenti in uscita, corso di lingua e cultura italiana per studenti e studiosi provenienti dall'estero	REASTU
ASTU_04	Orientamento studenti in ingresso, itinere e uscita	ABIL AC, ABIL SEGE, ABIL SP, ADID SEGR, ALOG IMP, ALOG SERV, ASTU OT, CDD, COCCS, DEOR, DEPL, DETU, DESTU, REF ORT, REF ORT DIP, RETTORE, SA, SCOM, SPEP	Attività di orientamento per potenziali studenti, studenti e laureati rispettivamente prima dell'immatricolazione, nel corso dell'attività in qualità di studenti, in uscita, di orientamento al lavoro e di job placement	REASTU
ASTU_05	Premi di laurea	ABIL CONT, ABIL PB, ABIL SP, ALEG DOC, ASTU DISSI, DIP, RETTORE, SCOM	Gestione premi di laurea	REASTU
ASTU_06	Tirocini	ABIL, ADID SEGR, ALEG, ASTU OT, CDA, DEPL, DIGE, RETTORE, SA, SPEP	Tirocini curriculari e post laurea in ingresso e in uscita	REASTU
ASTU_07	Lauree honoris causa	ALEG OC, ALOG SERV, ASTU DISSI, DIP, SA, SCOM	Rilascio laurea honoris causa	REASTU
SBA_01	Servizi del Sistema bibliotecario di Ateneo	BIB, CDA, CSBA, CB, DTBIB, ARIC SBAS, ABIL PB, ABIL CONT, ABIL AC, DOC/RIC, ILL DD	Servizi erogati dal sistema bibliotecario di ateneo: prestito consultazione, prestito interateneo, acquisizione nuove risorse	CDTBIB

Nel seguente schema viene illustrato il sistema di Gestione per la Qualità implementato dall'Università degli Studi di Udine





4.2. Requisiti relativi alla documentazione

La gestione dei documenti per l'organizzazione è regolata dalla Procedura PS_01 che riguarda il processo di gestione di tutti i documenti (di origine sia interna che esterna) che circolano. Nell'organizzazione, con riferimento in particolare ai documenti relativi al Sistema Gestione Qualità. La procedura PS_01 è stata armonizzata con il lavoro svolto da ALEG DOC Ufficio gestione documentale dell'Area affari legali e istituzionali che gestisce il protocollo della corrispondenza in arrivo dell'amministrazione centrale e il servizio postale interno, presidiando il flusso documentale dell'Ateneo.

Nella procedura PS_01 è stata pianificata la modalità affinché i documenti utilizzati ed emessi dalle strutture siano aggiornati, controllati, verificati e archiviati, e sono anche state individuate le responsabilità preposte alla realizzazione delle suddette azioni di gestione.

Per garantire la conservazione dei documenti archiviati nei server gestiti dall'Area informatica di Ateneo, viene eseguito un back up giornaliero.

La conservazione tramite back up periodico dei documenti elettronici archiviati sui personal computer dei singoli operatori è a carico degli operatori stessi.

Il responsabile organizzativo di ogni singola procedura, *process owner*, ha la responsabilità di supervisionare la corretta gestione dei documenti ed assicurarsi che siano predisposti e disponibili i documenti aggiornati e non obsoleti per la corretta erogazione dei servizi.

Gli utilizzatori dei documenti sono tenuti a segnalare la necessità di eventuali aggiornamenti al loro diretto responsabile.

Gli aggiornamenti sono necessari a seguito dell'entrata in vigore di nuove normative di legge, regolamenti sia Ministeriali che di Ateneo, o loro revisione.

4.3. Documenti della Qualità

Per quanto riguarda i documenti della Qualità, la Direzione nel pianificare il proprio SGQ ha emesso i seguenti documenti:

- Una dichiarazione della Politica per la Qualità;
- Il presente Manuale della Qualità;
- Procedure di Sistema: procedure richieste esplicitamente dalla norma UNI EN ISO 9001 e procedure comuni a tutte le aree che rientrano nel SGQ, denominate PGQ, Procedure gestione qualità e codificate come PS Procedure di sistema;
- Le Procedure Operative: assicurano l'effettivo funzionamento e controllo dei processi fino al livello operativo di dettaglio, laddove la complessità delle operazioni lo richieda. Alcune delle procedure, in considerazione della complessità del processo organizzativo descritto, sono articolate in sotto-procedure.

La gestione dei suddetti documenti è di pertinenza del Servizio Gestione Sistema Qualità di Ateneo che provvede alla loro conservazione e aggiornamento e a metterli a disposizione del personale dell'Ateneo dalla pagina web del Sistema Gestione Qualità. Il Servizio Gestione Sistema Qualità di Ateneo si occupa della gestione anche sei seguenti documenti:

- Piani e programmi di audit interni;
- Rapporti degli Audit Interni;
- Verbali del riesame della Direzione;
- Documenti e strumenti informativi collegati alle Procedure di sistema e in esse descritti come di pertinenza del SEQA

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 23 di 35



- Documenti e strumenti informativi necessari per il monitoraggio delle azioni di miglioramento individuate mediante le Procedure di sistema nei termini in cui in esse sono individuati come di pertinenza del SEQA

Le procedure operative sono identificate con una sigla che individua, per le procedure operative, la struttura di appartenenza del responsabile organizzativo, *process owner*, del processo descritto. All'interno di ciascuna procedura possono essere presenti ulteriori abbreviazioni, esplicitate in apposita sezione (Unità organizzative ed organi accademici coinvolti o Glossario).

Ciascuna procedura ricomprende di norma le seguenti sezioni:

- Indice
- Riferimenti normativi
- Definizione
- Unità organizzative ed organi accademici coinvolti
- Scopo e campo di applicazione
- Descrizione delle attività
- Matrici responsabilità/tempi
- Diagrammi di flusso

Può ricomprendere altresì le sezioni:

- Allegati
- Glossario
- Sistemi informativi

La gestione dei documenti collegati alla procedura e indicati nella sezione Allegati è indicata nella procedura stessa.

Le procedure adottate dall'Ateneo, sono archiviate in una directory informatica (cartella condivisa: \\srvscambio\procedure_sistema_qualita) che contiene i seguenti documenti:

- Procedura operativa qualità o Procedura di sistema;
- Documenti allegati

Tutto il personale tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi di Udine può consultare i documenti, ma non può apporvi modifiche: se lo ritiene necessario, può proporre modifiche al *process owner* indicato nella procedura, inviando la proposta in conoscenza anche al Servizio Gestione Sistema Qualità utilizzando l'indirizzo e-mail sistema.qualita@uniud.it. La proposta verrà valutata nell'ambito della remissione periodica della procedura così come previsto nella relativa PS_01.

Lo schema delle procedure adottate è il seguente:

Codice POQ	Denominazione	UO e organi accademici coinvolti	Oggetto	Process owner
ABIL_01	Approvvigionamento beni e servizi	UO. REABIL, ABIL CONT, ABIL AC	Processo organizzativo di gestione dell'acquisizione di beni e servizi per le UO AMCE e le altre strutture dell'Ateneo, ad esclusione dei DIP	REABIL

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 24 di 35



Codice POQ	Denominazione	UO e organi accademici coinvolti	Oggetto	Process owner
ABIL_02	Definizione budget	ABIL PB, UO, SA, RETTORE, REABIL, SA, CDA, DIP, DIGE, CRC, APER, ALOG, AINF	Definizione del budget annuale e triennale dell'Università degli Studi di Udine	REABIL
ADID_01	Definizione offerta formativa	APER PA, CCS, DIP, APIC, DIP D, DIP PROGR, DEDI, READID, ABIL PB, ABIL SP, DOC, RIC, SA, CDA	Processo organizzativo di definizione dell'offerta formativa dell'Ateneo in termini di corsi di laurea e laurea magistrale. Attivazione dell'offerta formativa.	READID
ADID_02	Gestione carriere studenti	DIR DIP, ADID SEGR, CCS, CD, CDL, ASTU DISSI, DIP D, ALOG SERV. ADID SEGR, ABIL SEGE, AINF SERV	Complesso delle procedure relative alla gestione dei fatti che formano la carriera dello studente dei corsi di laurea e laurea magistrale, dall'immatricolazione fino alla cessazione e/o al conseguimento del titolo finale	READID
ADID_03	Erogazione di servizi di supporto alla didattica	ABIL SEGE, ADID SEGR, DIP D, ALOG SERV, CCS, CDD, CDSTUDENTI, COCCS, DIP, DIR DIP, DOC, RIC, RAPPR STUD, READID, SA, CDA, SCOM	Processi organizzativi che riguardano i servizi erogati a supporto della didattica di ateneo, dalla gestione degli spazi, dei calendari di lezione e laurea, fino alla definizione dei contenuti dei manifesti degli studi	READID
ADID_04	Progettazione e attivazione di corsi di studio in collaborazione con atenei esteri	DIP D, ADID PROGR, ADID SEGR, ALEG OC, ASTU DISSI, ADU INT, CCS, CDL, DIP	Processo di definizione di corsi di studio, laurea e laurea magistrale, attivati in convenzione con atenei esteri e finalizzati al rilascio di doppio titolo o titolo congiunto	READID
ADID_05	Attivazione master universitari, corsi di perfezionamento, aggiornamento e formazione	ABIL PB,, ADID PROGR, ALEG DOC, APER PA, APER TA, CCM, CDA, CDD, CDV, DIR, RETTORE, SA, DIP	Attivazione e gestione master universitari, corsi di perfezionamento, aggiornamento e formazione	READID
AINF_01	Gestione richiesta sviluppo, personalizzazione e manutenzione applicativi gestionali	AINF GA, AINF PSA, REAINF, REUO	Gestione richiesta sviluppo, personalizzazione e manutenzione applicativi gestionali	REAINF
AINF_02	Richieste assistenza servizi informatici - help desk informatico	REAINF, AINF GA, AINF RS, AINF SERV	Gestione richieste assistenza servizi informatici tramite help desk informatico	REAINF



Codice POQ	Denominazione	UO e organi accademici coinvolti	Oggetto	Process owner
APER_01	Reclutamento personale ricercatore a tempo determinato	REAPER, APER PA, ABIL PB, ALEG DOC, DIP D, CRC, SA, DIP, CDA, CDD, ABIL SP	Reclutamento di personale ricercatore a tempo determinato con selezione e senza selezione	REAPER
ARIC_01	Presentazione e gestione progetti di ricerca	ABIL CONT, ABIL PB, ALEG OC, APER TA, ARIC TT, ARIC UPR, CDA, CDD, REARIC, RIC, SPEP, DIP	Processi organizzativi relativi alla promozione delle opportunità di finanziamento, presentazione e gestione di progetti di ricerca sviluppati nell'ambito di: bandi competitivi, conto terzi, convenzioni di ricerca con soggetti pubblici e privati	REARIC
ARIC_03	Assegni di ricerca	ABIL SP, ABIL PB, ALEG DOC, ALOG SERV, DIP, RIC UFR, ARIC SBA, CDA, CDD, CR, DIR DIP, DIGE, RADRL, REARIC, REF GES, RSD, SA, SPEP	Attivazione e gestione assegni di ricerca	REARIC
ARIC_04	Procedura di validazione dei dati del catalogo di Ateneo della produzione scientifica (IRIS)	BIB, ARIC SBA, RIC	Procedura di validazione dei dati del catalogo di Ateneo della produzione scientifica (IRIS)	REARIC
ASTU_01	Definizione contribuzione studentesca	ABIL PB, DIP D, ADID PROGR, ADID SEGR, AINF, ASTU DISSI, CDA, CDSTUDENTI, DIGE	Definizione del manifesto aggiuntivo relativo a tasse, contributi ed esoneri, gestione delle modalità di pagamento di tasse e indennità, delle riduzioni e dei rimborsi, rendicontazioni verso ABIL.	REASTU
ASTU_02	Rilascio pergamene corsi di laurea e laurea magistrale	ADID SEGR, ALOG SERV, ASTU DISSI	Rilascio pergamene e diploma supplement per i corsi di laurea e laurea magistrale	REASTU
ASTU_04	Orientamento studenti in ingresso, itinere e uscita	ABIL AC, ABIL SEGE, ABIL SP, ADID SEGR, ALOG IMP, ALOG SERV, ASTU OT, CDD, COCCS, DEOR, DEPL, DETU, DESTU, REF ORT, REF ORT DIP, RETTORE, SA, SCOM, SPEP	Attività di orientamento per potenziali studenti, studenti e laureati rispettivamente prima dell'immatricolazione, nel corso dell'attività in qualità di studenti, in uscita, di orientamento al lavoro e di job placement	REASTU

Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 26 di 35
-------------------------	--------------------------------	-------------------	----------------------------------	--------------------



Codice POQ	Denominazione	UO e organi accademici coinvolti	Oggetto	Process owner
ASTU_05	Premi di laurea	ABIL CONT, ABIL PB, ABIL SP, ALEG DOC, ASTU DISSI, DIP, RETTORE, SCOM	Gestione premi di laurea	REASTU
ASTU_07	Lauree honoris causa	ALEG OC, ALOG SERV, ASTU DISSI, DIP, SA, SCOM	Rilascio laurea honoris causa	REASTU

4.3. I documenti di registrazione della Qualità

Le registrazioni sono documenti che servono per dare evidenza oggettiva della conformità delle attività che hanno influenza sulla qualità del servizio fornito all'utente.

Le registrazioni sono identificate nelle procedure, che le codificano e ne definiscono responsabilità di produzione, gestione e archiviazione per un periodo prefissato.

La modulistica è collegata alle procedure operative, indicata nella sezione Allegati ed aggiornata con esse, mentre i moduli compilati, che costituiscono le registrazioni, vengono conservati su supporto cartaceo o elettronico dai responsabili indicati nelle procedure stesse in un archivio dedicato.

La loro gestione avviene mediante le modalità definite nella procedura PS_01.

5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

La guida da parte della Direzione, in un Sistema di Gestione per la Qualità, si esplica nel suo impegno relativo ai seguenti ambiti:

- Pianificazione direzionale degli obiettivi coerentemente al Piano strategico dell'Ateneo
- Comunicazione interna all'organizzazione dell'importanza di ottemperare ai requisiti richiesti dagli utenti/studenti ed a quelli cogenti applicabili (orientamento al cliente nel rispetto ;
- stabilendo la Politica per la Qualità;
- effettuando riesami della direzione;
- assicurando la disponibilità di risorse.

5.1 Attenzione focalizzata all'utente/studente-cliente esterno/interno

La Direzione si assicura che i requisiti (espliciti, impliciti e cogenti) relativi ai servizi erogati e al flusso delle attività che compongono i processi organizzativi siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescere la soddisfazione dei clienti interni ed esterni dell'organizzazione così come definiti nell'ambito delle procedure operative e di sistema.

5.2 Politica per la Qualità

La **Politica per la Qualità** viene redatta sulla base del Piano strategico quinquennale adottato dall'Ateneo che si riflette sugli obiettivi adottati nel piano delle Performance redatto ai sensi dell'art. 10 del D.Lsg. 150/2009 realizzati mediante gli obiettivi annuali assegnati dalla Direzione ai Responsabili delle singole Unità organizzative in cui l'Università degli Studi di Udine si articola.

Il documento è aggiornato e approvato annualmente dal Direttore Generale e viene adottato con provvedimento del Direttore Generale, ed è reperibile nella pagina web dedicata Sistema Gestione Qualità.

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 27 di 35

5.3 Obiettivi per la Qualità

Gli **Obiettivi per la Qualità** sono stati definiti e monitorati mediante la gestione dei KPI. La loro gestione avviene secondo quanto definito nella procedura PS_07. L'effettività del sistema di monitoraggio delle procedure operative e delle azioni di miglioramento proposte nel sistema definito dall'insieme delle procedure di sistema consente di indurre cicli di innovazione organizzativa finalizzata al miglioramento continuo dei servizi erogati e dei processi organizzativi attuati. Tali ambiti assumono la funzione di strumenti di accompagnamento dei processi di riforma, accentuando il collegamento tra processi di riorganizzazione, politiche di valorizzazione del personale e raggiungimento degli obiettivi strategici dell'Ateneo così come definiti, con particolare riferimento all'ambito "Organizzazione" nel piano strategico quinquennale dell'Università degli Studi di Udine.

5.4 Riesame da parte della Direzione

Le modalità di esecuzione del **Riesame della Direzione** sono definite nella procedura di sistema PS_04.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene riesaminato annualmente da parte della Direzione, in modo da:

- Valutare periodicamente l'adeguatezza del Sistema di Gestione per la qualità implementato.
- Valutare il grado di conseguimento degli obiettivi individuati.
- Formulare nuovi obiettivi di miglioramento.
- Migliorare costantemente le prestazioni e l'applicazione del sistema qualità.
- Migliorare la comunicazione interna, la motivazione ed il coinvolgimento di tutti i collaboratori.

La riunione di riesame formale è un momento di riflessione, strutturato e metodico, per guidare l'organizzazione in una logica di miglioramento continuo.

Viene redatto un verbale dove vengono esplicitati i risultati ottenuti, che saranno eventualmente discussi con il personale coinvolto.

Per effettuare il riesame la Direzione deve tenere in seria considerazione i seguenti elementi in entrata:

- Andamento delle attività, con eventuale riferimento al conseguimento o meno degli obiettivi in precedenza prefissati;
- Reclami da parte degli utenti;
- Valutazioni sui monitoraggi della soddisfazione degli utenti;
- Risultati delle attività di Audit Interno;
- Andamento delle Non Conformità, delle azioni correttive e preventive;
- Adeguatezza ed efficacia del Sistema Qualità in funzione degli obiettivi prefissati e di quelli raggiunti;
- Valutazioni sull'adeguatezza della politica per la qualità.

Nel riesame del SGQ la Direzione deve indicare anche gli elementi in uscita (output), che devono far riferimento agli interventi e alle azioni da effettuarsi per:

- Indicazioni in merito ai nuovi obiettivi da raggiungere;
- Indicazioni relative ad azioni correttive o preventive da intraprendere;
- Valutazioni sull'efficacia ed adeguatezza del sistema qualità;
- Indicazione in merito ai requisiti richiesti dagli utenti.

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 28 di 35



6 GESTIONE DELLE RISORSE

La Direzione garantisce che il personale sia competente sulla base di un adeguato grado di istruzione, formazione, abilità ed esperienza.

6.1 Disponibilità di Risorse

Le risorse messe a disposizione di ciascuna delle Unità organizzative in cui si articola l'Università degli studi di Udine sono determinate dalla Direzione Generale tenendo conto degli obiettivi perseguiti dall'organizzazione nel suo complesso e di quanto rilevato dal monitoraggio delle procedure operative qualità adottate.

6.2 Competenza consapevolezza e addestramento

A partire dal 2011 l'Ateneo ha avviato un progetto di ricognizione delle attività svolte dalle singole Unità organizzative delle competenze presenti dei Servizi, delle Aree e delle rispettive sotto unità. In questo modo si è potuto avere un primo quadro delle interazioni tra unità organizzative relativamente agli ambiti di gestione dei corsi di studio e delle segreterie studenti didattica (interessato dalla riforma della L. 240/2010) e per l'ambito amministrativo contabile che è stato coinvolto dall'introduzione del sistema di contabilità economico patrimoniale.

Le modifiche organizzative cui si è pervenuti sono state individuate nell'ottica di: favorire processi fluidi, non ridondanti e orientati agli utenti; presidiare i processi chiave in modo unitario, migliorare l'organizzazione ed il monitoraggio dei processi di erogazione dei servizi.

Successivamente, l'Università di Udine si è adeguata al D.Lgs. 150/2009 (Legge Brunetta) adottando il "Sistema di Misurazione e Valutazione della performance" consultabile al seguente link:

<http://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud/amministrazione-trasparente/performance>, dove vengono descritte le modalità di misurazione e valutazione delle performance organizzative ed individuale.

Con riferimento alla performance individuale il Sistema propone un modello che contempla sia risultati, sia comportamenti, in grado di monitorare in modo variabile e ragionevole (rispetto ai costi del processo di valutazione che vanno comunque considerati) la performance del personale dirigente e tecnico amministrativo dell'Ateneo).

Il Sistema è configurato con due ambiti distinti e integrati di valutazione: i risultati che presidiano la componente quantitativa e i comportamenti che presidiano la componente qualitativa della prestazione. In questo risulta possibile incidere sulla cultura organizzativa introducendo criteri di merito, di orientamento al risultato e di orientamento all'utente.

Le modalità di valutazione delle performances individuali sono rilevabili alla pagina web:

<http://www.uniud.it/it/servizi/servizi-personale/servizi-personale-ta/valutazione-personale>

Per quanto riguarda i comportamenti nell'ambito del Sistema è prevista l'individuazione di specifici profili di competenze relativi alle diverse categorie di personale.

I profili, che al momento attuale vengono utilizzati per il processo di valutazione annuale della performance, in prospettiva, consentiranno, insieme ai profili di sulle competenze specialistiche, di individuare eventuali gap e di pianificare adeguati interventi formativi.

L'Ateneo attribuisce fondamentale importanza alla preparazione, conoscenza ed applicazione del SGQ da parte del personale in modo da conferire professionalità, intesa come:

- bagaglio di conoscenze specifiche per lo svolgimento del ruolo e delle competenze proprie di ogni profilo;

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 29 di 35



- sensibilizzazione sul tema della qualità, con particolare riferimento al proprio ruolo all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità;
- sensibilizzazione al continuo aggiornamento sulla normativa di riferimento.

La formazione del personale tecnico amministrativo è attuata mediante: interventi formativi programmati dall'Università in funzione di specifici obiettivi connessi a cambiamenti dell'organizzazione del lavoro, all'adozione di strumenti richiesti per l'adeguamento di procedure a disposizioni legislative o altre esigenze generali; interventi formativi specifici, non programmati, rivolti a singoli dipendenti o piccoli gruppi di dipendenti in relazione ad esigenze sopravvenute in corso d'anno.

Il coordinamento delle attività di formazione è in capo all' Area personale e organizzazione (APER). Nella Procedura PS_02 vengono definite le modalità di formazione del personale e, in modo integrato, di formazione e sensibilizzazione sui temi della Qualità e del Sistema di Gestione per la Qualità.

6.3 Ambiente di lavoro e infrastrutture

Le infrastrutture dell'Ateneo (edifici, impianti, spazi e ambienti di lavoro) sono state realizzate e vengono e mantenute in modo da assicurare il rispetto dei requisiti di sicurezza, salubrità, igiene e benessere fissati dalla vigenti normative in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Le attrezzature di lavoro utilizzate nelle attività sono scelte, installate e mantenute in modo da assicurare la loro adeguatezza ed efficienza per un corretto e sicuro funzionamento. Particolare attenzione viene posta alla idoneità, adeguatezza e comfort degli ambienti di lavoro ma anche delle condizioni fisiche e psicologiche in cui opera il personale, per rimuovere ogni ostacolo e difficoltà che si oppongono alla collaborazione tra i colleghi all'interno dell'Area o con colleghi di altri uffici e/o strutture di Ateneo.

In Ateneo sono state attuate e vengono mantenute le misure tecniche ed organizzative finalizzate a garantire l'accessibilità alle persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale che così hanno la possibilità di raggiungere le strutture, di entrarvi agevolmente e di fruire di spazi ed attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

I Servizi integrati di prevenzione e protezione (SPEP), cui sono assegnati i compiti indicati dall'art. 33 del D. Lgs. 81/2008, effettua lo studio, analisi e valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute per tutte le attività dell'Ateneo, con il fine di individuare elaborare e proporre le misure organizzative, tecniche e formative di prevenzione e protezione e svolge azioni di informazione e aggiornamento interne mirate all'accrescimento della cultura della sicurezza e della tutela ambientale ad ogni livello sia in termini di prudenza nei comportamenti che di consapevolezza nelle scelte e nella gestione operativa delle attività. Il mantenimento delle infrastrutture ed impianti, compresi i requisiti di sicurezza dei luoghi di lavoro, necessari per conseguire la conformità ai requisiti del prodotto, viene assicurato dalle attività svolte dall'Area Edilizia e Logistica (ALOG).

Il mantenimento e il funzionamento delle apparecchiature informatiche e degli applicativi informatici, utilizzati dai diversi uffici, è di competenza dell'Area Servizi Informatici e multimediali (AINF), nell'ambito della quali sono compresi i servizi di reti e sistemi, gestione applicativi amministrativi e studenti, supporto hardware.

7. REALIZZAZIONE DEI SERVIZI

7.1 Determinazione e riesame dei requisiti relativi ai servizi

L'organizzazione determina, in riferimento agli specifici servizi erogati, i seguenti requisiti:

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 30 di 35



- esplicitati dall'utente;
- impliciti (requisiti non specificati dall'utente ma necessari per la corretta erogazione del servizio);
- cogenti (requisiti definiti dalle normative di legge e dai regolamenti di Ateneo);
- aggiuntivi (requisiti stabiliti dalla organizzazione stessa).

La determinazione di tali requisiti viene esplicitata nei documenti principali dell'Ateneo: lo Statuto e i Regolamenti.

Sulla base delle prescrizioni normative determinate dallo Statuto e dai Regolamenti di Ateneo, l'organizzazione può rivedere le modalità di erogazione dei propri servizi al fine di assicurare la soddisfazione dei clienti interni ed esterni. In particolare tale adeguamento nelle modalità di erogazione è facilitato dalla gestione delle procedure operative qualità secondo la PS-01, prevedendo, cioè, un continuo monitoraggio delle stesse e una periodica revisione.

Il documento di riferimento in merito alla definizione dello sviluppo di nuovi servizi e alla definizione degli obiettivi che l'organizzazione si prefigge ai fini del miglioramento continuo dei servizi offerti è il Piano Strategico quinquennale, così come descritto al successivo punto 7.3.

7.2 Comunicazione con l'utente

L'organizzazione ha attivato varie modalità di comunicazione con gli utenti, che vengono di seguito descritte:

- predisposizione di pagine web dedicate con tutte le informazioni relative ai servizi erogati;
- comunicazioni tramite e-mail;
- comunicazioni telefoniche;
- predisposizione di una bacheca on-line;
- organizzazione di giornate informative su temi specifici;
- utilizzo di social network.

Ulteriori comunicazioni particolari e/o urgenti possono avvenire anche tramite servizio postale ordinario.

7.3 Progettazione e sviluppo

Nel corso del 2015, l'Università degli studi di Udine si è dotata di un Piano strategico quinquennale, di fatto è un documento di programmazione che delinea la missione, gli indirizzi strategici e gli obiettivi dell'ateneo. Nel piano sono dichiarati visione, missione, valori, obiettivi e risorse complessive da dedicare al perseguimento degli obiettivi strategici individuati.

Le linee programmatiche riguardano:

- didattica
- ricerca
- organizzazione

Infine, il piano strategico è stato **approvato all'unanimità** dal Senato Accademico il 25 marzo 2015 e dal Consiglio di amministrazione il 27 marzo 2015.

La progettazione e lo sviluppo dei servizi agli utenti è svolta in coerenza con il Piano strategico di Ateneo 2015-2019 mentre il sistema di monitoraggio attuato dal Sistema di Gestione per la Qualità attraverso le Procedure di sistema definisce la raccolta e l'implementazione di azioni di miglioramento dei servizi erogati dall'organizzazione.

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 31 di 35



La progettazione si riferisce principalmente a nuovi servizi offerti agli utenti e la loro pianificazione avverrà all'inizio di ogni anno e verranno gestiti come obiettivi individuali assegnati ai responsabili degli Uffici.

7.4. Approvvigionamento

All'approvvigionamento del materiale di consumo, degli arredi ecc. necessari al funzionamento di tutti gli Uffici, ~~provvede~~ provvedono:

- l'Ufficio Approvvigionamenti ~~e contratti~~ dell'Area Amministrazione e Bilancio (ABIL). Nei termini previsti dalla procedura ABIL_01, in un processo organizzativo che coinvolge tutte le strutture dell'AMCE.
- Le Sezioni Amministrative dei Dipartimenti.

La fornitura di materiale di consumo agli uffici avviene attraverso la compilazione di una richiesta cartacea; l'ordine viene autorizzato dal Responsabile dell'Ufficio o dell'Unità organizzativa.

7.5 Erogazione dei servizi

I Servizi erogati dalle varie Unità organizzative dell'Università degli Studi di Udine, sono rivolti agli studenti, ad altri soggetti esterni all'Ateneo e a portatori di interesse interni, docenti e personale tecnico amministrativo di altri uffici. Tali servizi, ricompresi nelle finalità istituzionali dell'Università degli Studi di Udine, definiti dalla normativa vigente e coerenti con il piano strategico quinquennale dell'Ateneo, vengono pianificati all'inizio di ogni anno e vengono allineati con gli obiettivi individuali assegnati ai responsabili degli Uffici.

Per il controllo, la registrazione e la gestione delle informazioni collegate ai ~~la validazione dei~~ processi operativi, gli addetti si avvalgono del supporto di gestionali informatici (ad esempio ESSE3 per la gestione della carriera degli studenti, U-GOV didattica per l'offerta formativa). Tali gestionali sono dotati di metodi di controllo automatici che garantiscono la correttezza di erogazione del servizio.

Per quanto riguarda la tracciabilità dei servizi, si fa riferimento principalmente al numero di matricola dello studente a cui si eroga il servizio, al numero di protocollo dei documenti, al numero di repertorio dei verbali, al numero di documento gestionale per quanto riguarda i processi legati a cicli attivi e passivi di bilancio; in genere ad identificativi univoci che consentono di tracciare l'attraversamento dell'intero processo organizzativo.

Per i servizi erogati dall'Università di Udine, per "proprietà del cliente" si intendono:

- i dati di soggetti esterni inseriti nei gestionali utilizzati, che sono conservati come descritti al punto 4.2 del presente MQ, dove si specifica che per garantire la conservazione dei documenti archiviati nei server gestiti dall'Area Servizi informatici e multimediali dell'Ateneo, viene eseguito un back up giornaliero.
- documenti di soggetti esterni all'organizzazione consegnati agli uffici (es. documenti di attestazione per il riconoscimento dei crediti, ecc.).

Ciascuna Unità Organizzativa gestisce la tutela dei dati sensibili e personali in conformità al D.Lgs 196/2003 e del Documento Programmatico della Sicurezza di Ateneo. (Requisito 7.5.4 Proprietà del cliente).

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 32 di 35



I dati provenienti dalle attività di monitoraggio, che verranno descritti nei seguenti punti, vengono usati per le analisi che la Direzione conduce, per ciascuno degli aspetti di valutazione delle attività svolte. Dette analisi mirano ad acquisire elementi di valutazione su:

- grado di soddisfazione dei portatori di interesse e degli utilizzatori interni ed esterni dei servizi erogati
- risultati (in termini di efficacia e efficienza) dei processi di produzione dei servizi e del SGQ nel suo complesso (Cruscotto degli indicatori/KPI).

8.1. Monitoraggio e misurazione

L'Ateneo ha definito un cruscotto di indicatori (KPI) che soddisfano le necessità di monitoraggio individuate in Ateneo.

Nella procedura PS_07 (Monitoraggio e Misurazione dei processi indicatori) viene definito il sistema di monitoraggio e controllo nel suo complesso e la fonte i principali strumenti di rilevazione dei dati.

8.2. Monitoraggio della soddisfazione dell'utente

Il monitoraggio della soddisfazione dell'Utente viene misurato come descritto nella procedura di sistema PS_06.

L'efficacia percepita mediante opportune indagini di *customer satisfaction* che in prima applicazione si sono concretizzate nella somministrazione di un questionario per la misurazione della grado di soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi a loro dedicati.

Tale monitoraggio è rivolto agli studenti e avviene avvalendosi di format on-line ed è uno strumento ulteriore rispetto al monitoraggio della soddisfazione della didattica.

Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente/studente rappresenta un'ottima fonte di suggerimenti per eventuali modifiche organizzative che portino miglioramento sistematico e continuo del servizio.

L'Università di Udine, inoltre, aderisce al progetto *Good Practice* il cui obiettivo è individuare, attraverso un metodo comparativo – il *benchmarking* – le migliori prassi amministrative, tra numerosi atenei pubblici italiani.

Infine, l'Ateneo ha ritenuto opportuno effettuare un'indagine sul benessere organizzativo, somministrando un questionario a tutto il personale tecnico-amministrativo e rilevando utili informazioni in merito alla percezione dell'ambiente di lavoro, finalizzate al miglioramento delle condizioni in cui il personale opera e delle relazioni interne al fine di favorire un miglioramento della performance individuale.

8.3. Audit Interni

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene sottoposto a Audit Interni periodici, da effettuarsi almeno una volta all'anno, pianificati e metodici, per valutare la conformità alle disposizioni previste nel complesso della documentazione di riferimento e alla normativa applicabile, nonché il livello di implementazione. Gli Audit Interni vanno condotti e registrati, come chiaramente definito nella procedura PS_05, da persona con idonea formazione.

Gli Audit Interni sono una fonte di dati essenziale per il riesame periodico della Direzione, in quanto forniscono analisi sull'effettivo rispetto delle disposizioni del SGQ e sono inoltre un importante momento di autovalutazione per il responsabile organizzativo della procedura e per tutte le unità organizzative coinvolte in merito all'attuazione e all'efficacia della procedura.

Se durante gli Audit vengono rilevate delle Non Conformità, chi esegue l'audit concorda subito con il RSGQ le appropriate Azioni Correttive da intraprendere, che vengono poi messe in atto e che

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 33 di 35

seguono l'iter di risoluzione, verifica di efficacia ed eventuale modifica, prima di rimuovere completamente la NC, come definito nella procedura PS_03.

Al termine dell'Audit viene redatto il rapporto di Audit utilizzando il modello allegato alla PS_05.

8.4. Controllo delle non conformità

La gestione delle non conformità (NC), riscontrate nelle diverse attività, rispetto ai requisiti definiti nel presente Manuale e nelle relative Procedure e istruzioni di dettaglio, è illustrata nella procedura PS_03. Le non conformità vengono documentate con registrazione su apposito modulo e sottoposte ad analisi da parte degli interessati, per identificare interventi immediati e individuare le cause che le hanno generate al fine di rimuoverle con appropriate azioni correttive.

Tutto il personale è istruito e motivato a questo trattamento formale che è fondamentale per il miglioramento organizzativo e per evitare il ripetersi delle non conformità rilevate.

Ogni responsabile organizzativo di procedura, process owner, garantisce la rilevazione delle non conformità e il flusso informativo verso il sistema di monitoraggio centrale presso il SEQA, così come indicato nella procedura PS_03.

La registrazione delle NC rappresenta lo strumento con cui il *process owner* monitora lo stato dell'arte delle azioni correttive/preventive intraprese e la conseguente risoluzione delle NC riscontrate e per verificarne la loro efficacia.

8.5. Gestione operativa del Miglioramento

La pianificazione dell'attività di miglioramento, si fonda sugli obiettivi strategici individuati dalla Direzione e periodicamente monitorati per valutare il loro stato di avanzamento.

Ad ogni Responsabile di Area e di ufficio vengono assegnati annualmente degli obiettivi di miglioramento da parte della Direzione e il loro stato di avanzamento è monitorato due volte all'anno.

Come anticipato al punto 6.2 l'Università di Udine ha adottato un Sistema di Misurazione e Valutazione della performance, come prescrizione del D.Lgs 150/2009.

Il miglioramento continuo si attua altresì mediante la proposta di singole azioni, la loro definizione in termini progettuali e la successiva implementazione monitorata dal SEQA, secondo quanto descritto nelle PS_03, PS_04, PS_05, PS_06 e PS_07.

8.6. Azioni Correttive

La gestione delle Azioni Correttive (AC) è fondamentale per l'effettivo miglioramento del SGQ.

L'impegno di tutti in questo senso è particolarmente importante. Il processo di studio e attuazione delle AC è descritto nella procedura PS_03, come naturale prosieguo del trattamento immediato di risoluzione della non conformità per l'eliminazione delle cause che l'hanno generata.

L'analisi delle cause è alla base dell'Azione Correttiva, che dopo la sua applicazione viene seguita e controllata dai responsabili organizzativi delle procedure e monitorata dal SEQA per verificarne gli effetti nel tempo e rilevare eventuali necessità di rettifica.

8.7. Azioni Preventive

Nella prassi operativa la cultura della rilevazione delle non conformità, il trattamento formale delle risoluzioni e l'attuazione delle azioni correttive hanno determinato una particolare sensibilità per tutto ciò che può influire negativamente sulla soddisfazione degli utenti/studenti. Tutto il personale è coinvolto e sollecitato a ricercare miglioramenti senza attendere eventi non conformi o reclami

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 34 di 35



da parte degli utenti/studenti e a segnalare in modo formale proposte di miglioramento in tutti i sensi e in ambito del Sistema Qualità.

La gestione delle proposte di AP, la scelta delle soluzioni, la loro messa in opera e il monitoraggio dei risultati sono del tutto analoghi a quelle di gestione delle AC e pertanto operativamente le istruzioni in merito sono contenute nella stessa procedura PS_03.

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: MQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 2	Data di emissione: 01/06/2016	Pagina 35 di 35