



| | | | |
|-----------------------------|-------------|---|--|
| | | 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 | | 05/07/2019 | |
| Redatta da | | SGQ | |
| Verificata da | | DIGE/CSGQ | |
| Approvata da | | DIGE | |
| Emessa da | | DIGE | |
| Scheda di revisione | | | |
| Revisione n. | Data | Par. | Descrizione delle modifiche |
| 00 | 31/05/2013 | - | Emissione documento |
| 01 | 13/10/2013 | - | Inserimento Ufficio Mobilità Internazionale |
| 01 | 13/10/2013 | 0.3 | Inserimento paragrafo 0.3 Area Servizi agli studenti |
| 01 | 13/10/2013 | 2 | Aggiornamento Riferimenti normativi |
| 01 | 13/10/2013 | 3 | Aggiornamento Termini e definizioni |
| 01 | 13/10/2013 | 4.2 | Inserimento Ufficio Mobilità Internazionale |
| 01 | 13/10/2013 | 6.1 8.8 | Inserito allegato B: Organigramma ASTU |
| 01 | 13/10/2013 | 7.5 | Inserito riferimento alla tutela dei dati sensibili e personali |
| 02 | 01/06/2016 | - | Estensione all'intera organizzazione Università degli Studi di Udine |
| 03 | 25/05/2017 | - | Aggiornamento con nuove procedure adottate e nuovi acronimi UUOO ridefiniti a seguito di riorganizzazione |
| 04 | 23/07/2018 | - | Aggiornamento con nuove procedure adottate; definizione delle azioni da intraprendere per l'aggiornamento delle POQ in considerazione della recente riorganizzazione (1 luglio 2018) dei servizi AMCE; introduzione della scheda QUADRO ANALISI E PIANO DI GESTIONE RISCHI SISTEMA QUALITÀ, tra i documenti del sistema. |
| 05 | 30/06/2019 | - | Aggiornamento con nuove procedure adottate; ridefinizione acronimi e descrizione unità organizzative a valle degli interventi di riorganizzazione degli uffici; aggiornamento riferimenti normativi; ridefinizione competenze di alcune sotto-unità organizzative; introduzione organigramma articolato in sotto-unità organizzative |

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 1 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------|

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

5.5. Quadro di analisi e piano di gestione dei rischi del sistema qualità

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1. Disponibilità di Risorse

6.2. Competenza consapevolezza e addestramento

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 2 di 37 |



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

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

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 3 di 37 |

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. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 4 di 37 |



- 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 |
| Direzione Amministrazione e finanza (DIAF) | Via Mantica 31 -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, spazi; gestione rapporti con società partecipate; convenzioni di Ateneo con enti esterni. Si articola in: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio programmazione economico finanziaria • Ufficio Contabilità • Ufficio Stipendi e pensioni • Ufficio Approvvigionamenti • Ufficio Servizi generali • Ufficio Partecipate e convenzioni |

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 5 di 37 |



| | | |
|--|--|--|
| <p>Direzione Risorse Umane e Affari Generali (DARU)</p> | <p>Via Palladio 8 – 33100 Udine</p> | <p>Gestione dei processi di reclutamento e degli atti di carriera giuridici ed economici del personale docente e ricercatore. Gestione dei processi di reclutamento e del rapporto di lavoro del personale dirigente e tecnico amministrativo. Attività negoziale con le rappresentanze sindacali. Costituzione, gestione e manutenzione del Sistema di Gestione per la qualità di Ateneo, formazione del personale e sviluppo organizzativo. Acquisizione strumenti per la gestione dei processi organizzativi e gestione dei sistemi della valutazione della performance del personale tecnico-amministrativo. Acquisizione dei dati necessari per l'implementazione di strumenti di gestione dei processi Sviluppo organizzativo delle strutture dell'Ateneo attraverso l'analisi dei fabbisogni organizzativi Definizione e gestione dei programmi di formazione, aggiornamento e qualificazione professionale del personale tecnico amministrativo; definizione e gestione dei sistemi di valutazione della performance del personale tecnico amministrativo Coordinamento complessivo degli Organi di governo collegiali Istruzione e gestione delle proposte di modifica dello Statuto e dei Regolamenti Gestione contenzioso e precontenzioso e Supporto legale agli organi di governo e alle unità organizzative dell'Ateneo Verifica contenuti contratti e convenzioni di Ateneo Gestione del processo delle richieste di accesso agli atti Servizio di gestione dell'archivio, del protocollo e della corrispondenza. Si articola in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personale accademico • Personale tecnico amministrativo • Sviluppo organizzativo e gestione sistema qualità di Ateneo • Legale e contenzioso e Organi Collegiali • Gestione documentale |
| <p>Direzione Servizi Operativi</p> | <p>Via Cosattini 29 – 33100 Udine Via Palladio 8 – 33100 Udine Via delle Scienze 206 – 33100 Udine</p> | <p>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 attrezzatura assicurando il rispetto degli standard di sicurezza e comfort. È riferimento per l'organizzazione e la gestione dei servizi delle</p> |

| | | | | |
|---------------------------------|--|---------------------------|--|---------------------------|
| <p>Codice documento: MQ</p> | <p>Stato documento: DEFINITIVO</p> | <p>Revisione n. 5</p> | <p>Data di emissione: 05/07/2019</p> | <p>Pagina 6 di 37</p> |
|---------------------------------|--|---------------------------|--|---------------------------|



| | | |
|---|------------------------------|---|
| | | <p>sedi (pulizie, vigilanza, presidio, emergenze). Svolge inoltre i servizi operativi necessari per garantire il supporto ICT alla ricerca scientifica, alla didattica e alla gestione amministrativa dell'Ateneo.</p> <p>Si articola in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amministrazione e contabilità gare e contratti • Gestionali d'Ateneo • Gestione manutenzione impianti • Gestione servizi logistici • Gestione servizi operativi • Infrastrutture informatiche e telematiche • Manutenzione straordinaria immobili • Sviluppo applicativi • Sviluppo edilizio |
| Area pianificazione e controllo direzionale (APIC) | Via Palladio 8 – 33100 Udine | <p>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 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 ai tirocini post laurea. 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 per la didattica (ADID) | Via Palladio 8 – 33100 Udine | <p>Programmazione didattica, regolamenti didattici, rilegamenti statistici, riconoscimento titoli accademici stranieri, master,</p> |



| | | |
|---|---|--|
| | Via Tomadini 30/A – Udine, Via Colugna 44 – 33100 Udine, Via Colugna 50 – 33100 Udine Via Gemona 92 - 33100 Udine, Via delle Scienze 206 - 33100 Udine, Via Diaz 5 – 34170 Gorizia Via Prasecco 3/A – 33170 Pordenone | corsi di aggiornamento e formazione, registrazione e archiviazione degli atti di carriera compiuti dagli studenti. Si articola in: <ul style="list-style-type: none"> • Ufficio programmazione didattica • Segreteria studenti economico giuridica, scientifica, umanistica e della formazione • Segreteria studenti area medica e specializzazioni mediche |
| Area Servizi per la ricerca (ARIC) | Vicolo Florio 4 – 33100 Udine Via Mantica 31 – 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, attività finalizzate al <i>placement</i> dei neolaureati 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 • Ufficio trasferimento tecnologico • Protezione e valorizzazione della proprietà industriale • Ufficio divulgazione scientifica |
| Direzione centri e servizi | Via Tarcisio Petraeco 8 33100 Udine, Via Palladio 8 – 33100 Udine | Si articola in diverse unità organizzative elencate nel seguito con le relative competenze |
| DICS - Comunicazione | Via Palladio 8 – 33100 Udine | Progettazione, realizzazione e supporto nella produzione di materiale editoriale e di comunicazione nell’ottica di una gestione unitaria e coerente dell’identità visiva dell’Ateneo. Il |

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 8 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------|



| | | |
|---|--|---|
| | | servizio comprende la realizzazione delle campagne promozionali e di eventi culturali dell'Ateneo |
| DICS Servizi integrati di prevenzione e protezione (DICS 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) |
| DICS Centro linguistico e audiovisivi (DICS 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. |
| DICS Scuola Superiore dell'Università degli Studi di Udine (DICS 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. |
| DICS Centro polifunzionale di Gorizia (DICS CEGO) | Via S. Chiara 1 - 34170 Gorizia Piazza della Vittoria 41 - 34170 Gorizia Via IX Agosto 8 - 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 didattiche, di ricerca e culturali che l'Ateneo di Udine organizza sul territorio di riferimento |
| DICS Centro polifunzionale di Pordenone (DICS 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 |
| RELE | Via Petracco, 8 - 33100 Udine (UD) | Relazioni esterne, svolge funzioni mirate a sviluppare la visibilità dell'Ateneo, a migliorarne e consolidarne la reputazione e a far conoscere le sue caratteristiche distintive (vision, mission, valori) all'opinione pubblica, alle istituzioni |



| | | |
|--|--|---|
| | | locali, al sistema delle imprese, alle associazioni di categoria e alla comunità universitaria. Svolge inoltre funzioni di ufficio stampa (Legge n.150/2000) e di relazioni con il pubblico (D. Lgs n. 29/1993). |
|--|--|---|

➤ **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 DID
- Sezione Ricerca DIP RIC
- Sezione Amministrativa DIP AMM

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 (DMIF) | Via delle Scienze 206 - 33100 Udine |
| Dipartimento di Area medica (DAME) | Piazzale Kolbe 3, Via Colugna 50 – 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 |

➤ **Area Biblioteche (ABIB) che si articola nelle sedi seguenti:**

| 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 |

| | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 10 di 37 |



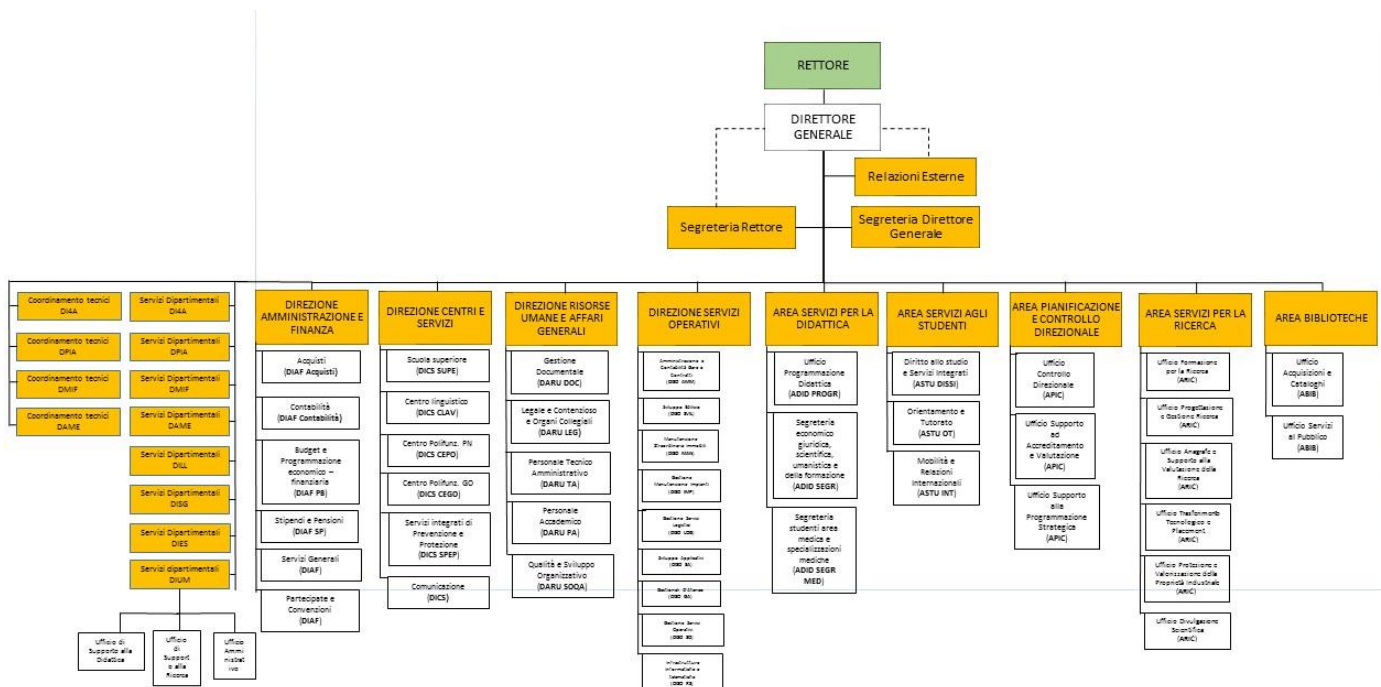
➤ **Altre strutture:**

| 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. |

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 11 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|



L'organigramma dell'organizzazione è il seguente (con la convenzione che ciascun dipartimento si articola in tre sotto-unità così come indicato per DISG):



L'organigramma, nella sua articolazione di primo livello, è comunque visualizzabile dalla pagina web di Ateneo:

<https://www.uniud.it/it/ateneo-uniud/ateneo-uniud-organizzazione/amministrazione/organigramma-amministrazione>

- 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/cercapersone.htm>
- Le sedi di ciascuna unità organizzativa sono indicate nelle tabelle ricomprese in questo paragrafo.

1.2. Esclusioni

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

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 12 di 37 |



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 |
| UNI EN ISO 9001:2015 | 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. | |
| Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 | Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera | |



| Riferimento normativo | Descrizione contenuto |
|---|--|
| | circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) |
| Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 | Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro |
| 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 |
| 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 |
|--|--|
| DIAF AC | Area amministrazione e bilancio – Ufficio approvvigionamenti e contratti |
| DIAF CONT | Area amministrazione e bilancio – Ufficio contabilità |
| DIAF PB | Area amministrazione e bilancio – Ufficio programmazione e bilancio |
| DIAF SEGE | Area amministrazione e bilancio – Ufficio servizi generali |
| DIAF SP | Area amministrazione e bilancio – Ufficio stipendi e pensioni |
| AC | Azione correttiva |
| ADD | Addetto |
| ADID PROGR o ADID PROG | Area servizi per la didattica – Ufficio programmazione didattica |

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 14 di 37 |



| Abbreviazione | Significato |
|--|---|
| ADID SEGR | Area servizi per la didattica – Segreterie studenti |
| AINF GA o DISO GA | Direzione Servizi Operativi –Gestionali d'ateneo |
| AINF PSA o DISO SA | Direzione Servizi Operativi – Sviluppo Applicativi |
| AINF SERV o DISO SO | Direzione Servizi Operativi – Ufficio - Servizi operativi |
| ALEG o DARU DOC | Direzione risorse umane e affari generali – Ufficio gestione documentale |
| ALEG o DARU LEG o ALEG CONTR o ALEG CONTRATTI | Direzione risorse umane e affari generali – Legale, contenzioso e organi collegiali |
| APER PA o DARU PA | Direzione risorse umane e affari generali – Ufficio personale accademico |
| APER TA o DARU TA | Direzione risorse umane e affari generali – Ufficio personale tecnico amministrativo |
| DARU SOQA o SEQA | Direzione risorse umane e affari generali – Sviluppo organizzativo e Gestione sistema qualità di Ateneo |
| ALOG o DISO AMM | Direzione servizi operativi– Amministrazione e Contabilità Gare e Contratti |
| ALOG o DISO IMP | Direzione servizi operativi – Ufficio gestione e manutenzione impianti |
| ALOG SERV o ALOG LOG o DISO LOG | Direzione servizi operativi – Ufficio gestione servizi logistici |
| ALOG SVEDIL o DISO SVIL | Direzione servizi operativi – Ufficio sviluppo edilizio |
| DISO SO | Direzione servizi operativi – Ufficio Gestione Servizi Operativi |
| DISO MAN | Direzione servizi operativi – Ufficio Manutenzione Straordinaria Immobili |
| AM | Azione di miglioramento |
| AMCE | Amministrazione centrale |
| AP | Azione preventiva |
| APIC | Area Pianificazione e controllo direzionale |
| ARIC TT | Area servizi per la ricerca – Ufficio trasferimento tecnologico |
| ARIC UFR o ARIC FORM | 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 |
| ABIB | Sistema bibliotecario di Ateneo |
| CCM | Consiglio corso di master universitario |
| CCS | Consiglio di corso di studio (laurea o laurea magistrale) |

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 15 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|



| Abbreviazione | Significato |
|-----------------------|--|
| 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 |
| 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 o DEOT | Delegato del Rettore per i servizi di orientamento e tutorato |
| DEPL o DEAL | Delegato del Rettore-per il <i>job placement</i> , alunni e trasferimento della conoscenza |
| DESTU | Delegato del Rettore per gli studenti |
| DIGE | Direttore generale |
| DL | Direttore lavori |
| DIP | Dipartimento |
| DIP D | Dipartimento – Sezione didattica |
| DIP A | Dipartimento - Amministrazione |
| DIP R | Dipartimento - Ricerca |
| 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) |

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 16 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|



| Abbreviazione | Significato |
|--------------------------|--|
| 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 |
| REDIAF | Dirigente Direzione amministrazione e finanza |
| REDICS | Dirigente Direzione Centri e servizi |
| READID | Responsabile Servizi per la didattica |
| REALOG REDISO | Responsabile Area edilizia e logistica Direzione Servizi operativi |
| REAPER REDARU | Responsabile Area organizzazione e personale risorse umane e affari generali |
| 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 |
| 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 |
| DICS SPEP | DICS - Servizi integrati di prevenzione e protezione |
| UA | Unità di audit |
| UO | Unità organizzativa |
| URP | Servizio comunicazione - Ufficio relazioni con il pubblico |

NOTA: a seguito della riorganizzazione delle strutture dell'amministrazione centrale, intervenuta a far data dal primo luglio 2018, restano elencati gli acronimi attualmente utilizzati nelle procedure operative qualità che verranno rimesse tenendo conto della nuova articolazione e delle nuove funzioni delle sotto-articolazioni. In particolare, sono state attivate due direzioni così come elencate nella seguente tabella (il riferimento precedente è parziale e da considerarsi non completo fino all'assestamento della riorganizzazione):

| Nuova Direzione | Nuova articolazione interna | Riferimento precedente |
|-----------------|---|------------------------|
| | DARU TA Personale Tecnico Amministrativo | APER TA |

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 17 di 37 |



| | | |
|--|---|---|
| DARU – Direzione Risorse umane e affari generali | DARU PA Personale Accademico | APER PA |
| | DARU LEG Legale, contenzioso e organi collegiali | ALEG LEG, ALEG CONTRATTI, ALEG CONTR, ALEG OC |
| | DARU DOC Gestione documentale | ALEG DOC |
| | DARU SOQA Sviluppo organizzativo e gestione sistema qualità di Ateneo | SEQA, parzialmente APER TA e Sviluppo Organizzativo |
| DISO – Direzione Servizi Operativi | DISO SVIL Sviluppo edilizio | ALOG SVEDIL (parzialmente ALOG PATR) |
| | DISO MAN Manutenzione straordinaria immobili | ALOG MAN per le manutenzioni straordinarie |
| | DISO IMP Gestione e manutenzione impianti | ALOG IMP |
| | DISO AMM Amministrazione e contabilità gare e contratti | ALOG AMM |
| | DISO LOG Servizi Logistici | ALOG SERV o ALOG LOG parziale: esclusa gestione portinerie |
| | DISO GA Gestione applicativi d’Ateneo | AINF GA |
| | DISO PSA Progettazione e sviluppo applicativi | AINF PSA |
| | DISO - SO | AINF SERV Servizi informatici e multimediali e parzialmente ALOG PATR, ALOG MAN, ALOG IMP |
| | DISO RS Infrastrutture informatiche e telematiche | AINF RS |

Per quanto riguarda le responsabilità di processo, REAINF e REALOG confluiscono nella figura del Direttore DISO (DIR DISO o RE DISO) e REAPER e REALEG nella figura del Direttore DARU (DIR DARU o RE DARU).

Si riportano, infine, le definizioni:

| Termine | | Definizione | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 18 di 37 |



| | |
|--|---|
| 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 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 9001:20082015 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

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 19 di 37 |



procedura 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.

Lo schema delle Procedure Operative Qualità è descritto al punto 4.3. del presente documento.

Le Procedure di Gestione per la Qualità e le 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. REABILDIAF, ABILDIAF CONT, ABILDIAF 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 REDIAF |
| DIAF_02 | Definizione budget | ABIL DIAF PB, UO, SA, RETTORE, REABIL REDIAF, SA, CDA, DIP, DIGE, CRC, APER DARU, ALOG DISO, AINF | Definizione del budget annuale e triennale dell'Università degli Studi di Udine | REABIL REDIAF |
| DIAF_03 | Gestione contabile tasse e contributi studenti | ADID PROGR ADID SEGR APIC ASTU DISSI DARU DOC DARU SOQA DIAF CONT DIAF PB DISO GEA REDIAF | Definizione budget relativo alla contribuzione studentesca e gestione contabile dei flussi finanziari | REDIAF |
| ADID_01 | Definizione offerta formativa | APER DARU PA, CCS, DIP, APIC, DIP D, ADID PROGR, DEDI, READID, ABILDIAF PB, | Processo organizzativo di definizione dell'offerta formativa dell'Ateneo in termini di corsi di laurea e laurea magistrale. Attivazione dell'offerta formativa. | READID |

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 20 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|



| Codice POQ | Denominazione | UO e organi accademici coinvolti | Oggetto | Process owner |
|----------------------------|---|---|--|--------------------|
| | | ABIL DIAF SP, DOC, RIC, SA, CDA | | |
| ADID_02 | Gestione carriere studenti | DIR DIP, ADID SEGR, CCS, CD, CDL, ASTU DISSI, DIP D, ALOG DISO SERV. ADID SEGR, ABIL DIAF SEGE, AINF DISO 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 DIAF SEGE, ADID SEGR, DIP D, ALOG DISO SERV, CCS, CDD, CDSTUDENTI, COCCS, DIP, DIR DIP, DOC, RIC, RAPP 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 DARU DOC, 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 DIAF PB, ADID PROGR, ALEG DARU DOC, APER DARU PA, APER DARU TA, CCM, CDA, CDD, CDV, DIR, RETTORE, SA, DIP | Attivazione e gestione master universitari, corsi di perfezionamento, aggiornamento e formazione | READID |
| AINF_01 DISO_04 | Gestione richiesta sviluppo, personalizzazione e manutenzione applicativi gestionali | AINF DISO GA, AINF PSA-DISO SA, REAINF REDISO, REUO | Gestione richiesta sviluppo, personalizzazione e manutenzione applicativi gestionali | REAINF VICE REDISO |

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 21 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|



| Codice POQ | Denominazione | UO e organi accademici coinvolti | Oggetto | Process owner |
|----------------------------------|--|--|---|--------------------------|
| AINF_02 DISO_05 | Richieste assistenza servizi informatici - help desk informatico | REAINF REDISO, AINF DISO GA, AINF DISO RS, AINF SERV DISO LOG | Gestione richieste assistenza servizi informatici tramite help desk informatico | REAINF VICE REDISO |
| ALEG_01 DARU_04 | Definizione e gestione contratti di Ateneo | ALEG DARU OC, DIAF CONT, DIAF PB, DIAF SEGE, ALOG DISO, DICS SPEP, ARIC, REALEG REDARU | La procedura descrive il processo organizzativo di formazione dei contratti di interesse generale per l'Ateneo | REALEG REDARU |
| ALOG_02 | Sviluppo edilizio | ABIL DIAF CINT, ABIL DIAF OB, ALEG CONTRATTI DARU LEG, ALEG DARU DIC, ALEG DARU LEG, ALOG DISO IMP, ALOG PATR, ALOG SVEDIL DISO SVIL, ALOG DISO LOG, CDA, CE, DEEDIL, DIGE, REALOG REDISO, RETTORE | Realizzazione opere sviluppo edilizio da programmazione a collaudo e messa in esercizio | REALOG REDISO |
| ALOG_01 | Gestione richieste interventi manutenzione generica, conservativa e programmata patrimonio beni mobili ed immobili | Uffici ALOG DISO, DICS SPEP, AINF, Uffici DIAF, ALEG DARU DOC | Gestione richieste interventi manutenzione generica, conservativa e programmata patrimonio beni mobili ed immobili, definizione piano manutenzione annuale | REALOG REDISO |
| ALOG_03 | Gestione spazi per eventi | DIAF CONT, DIAF PB, DIAF CONTR, ALOG SERV, DICS SPEP, AINF DISO RETI, AIFN- DISO SERV, DIP D, DICS RST, DICS C | La procedura ha lo scopo di illustrare il processo per la concessione degli spazi per eventi, attività, iniziative - sia interne che esterne all'Ateneo - di carattere culturale, scientifico, didattico-formativo, concorsuale o comunque coerenti con le attività istituzionali | REALOG REDISO |

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 22 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|



| Codice POQ | Denominazione | UO e organi accademici coinvolti | Oggetto | Process owner |
|--------------|--|---|---|---------------|
| APIC_01 | Accreditamento corsi di studio | APIC ACC, DIP DID, ADID PROGR, AINE DISO GA, DICS SPEP, ABIB, ASTU OT, ASTU INT | La procedura descrive il flusso delle attività messe in atto dall'Ateneo ai fini dell'accREDITamento dei corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico, ai sensi delle norme ministeriali e in coerenza con quanto previsto dalle linee guida emanate dall'ANVUR | REAPIC |
| APER DARU_01 | Reclutamento personale ricercatore a tempo determinato | REAPER REDARU, APER DARU PA, ABIL DIAF PB, ALEG DARU DOC, DIP D, CRC, SA, DIP, CDA, CDD, ABIL DIAF SP | Reclutamento di personale ricercatore a tempo determinato con selezione e senza selezione | REAPER REDARU |
| DARU_02 | Rilevamento della performance individuale | REDARU, DARU SOQA, DARU TA, APIC, DIGE, NUVA, SEGE | Processo di valutazione della performance individuale in termini di competenze comportamentali e realizzazione degli obiettivi assegnati | REDARU |
| DARU_03 | Reclutamento professori ordinari e associati di ruolo | REDARU, DARU PA, DIAF PB, DARU DOC, DIP D, CRC, SA, DIP, CDA, CDD, DIAF SP | Reclutamento di personale docente, ordinari e associati, di ruolo. | REDARU |
| ARIC_01 | Presentazione e gestione progetti di ricerca | ABIL DIAF CONT, ABIL DIAF PB, ALEG DARU OC, APER DARU 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 DIAF SP, ABIL DIAF PB, ALEG DARU DOC, ALOG SERV DISO SVIL, DIP, RIC UFR, ARIC SBA, CDA, CDD, CR, DIR DIP, DIGE, RADRL, REARIC, REF | Attivazione e gestione assegni di ricerca | REARIC |

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 23 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|



| Codice POQ | Denominazione | UO e organi accademici coinvolti | Oggetto | Process owner |
|----------------|--|--|--|---------------|
| | | GES, RSD, SA, SPEP | | |
| 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 corsi di Laurea, Laurea Magistrale e Laurea magistrale a ciclo unico | ABIL DIAF PB, DIP D, ADID PROGR, ADID SEGR, AINF DISO, 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, A LOG SERV DISO LOG, ASTU DISSI | Rilascio pergamene e diploma supplement per i corsi di laurea e laurea magistrale | REASTU |
| ASTU_03 | Mobilità internazionale in entrata e in uscita | ABIL DIAF AC, ABIL DIAF CONT, ABIL DIAF SEGE, DIP D, AINF DISO DA, ALEG OG DARU LEG, APER DARU PA, ASTU INT, CCS, CLAV, DIGE, DIR DIP, DOC, RETTORE, APIC, ABIL DIAF 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 DIAF AC, ABIL DIAF SEGE, ABIL DIAF SP, ADID SEGR, A LOG DISO IMP, A LOG SERV DISO SVIL, ASTU OT, CDD, COCCS, DEOR DEOT, | 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 POQ | Denominazione | UO e organi accademici coinvolti | Oggetto | Process owner |
|------------|---|--|--|---------------|
| | | DEPL DEAL, DETU, DESTU, REF ORT, REF ORT DIP, RETTORE, SA, SCOM, SPEP | | |
| ASTU_05 | Premi di laurea | ABIL DIAF CONT, ABIL DIAF PB, ABIL DIAF SP, ALEG DARU DOC, ASTU DISSI, DIP, RETTORE, SCOM | Gestione premi di laurea | REASTU |
| ASTU_06 | Tirocini | ABIL DIAF, ADID SEGR, ALEG DARU, ASTU OT, CDA, DEPL, DIGE, RETTORE, SA, DICS SPEP | Tirocini curriculari e post laurea in ingresso e in uscita | REASTU |
| ASTU_07 | Lauree honoris causa | ALEG OC DARU LEG, ALOG SERV DISO SVIL, ASTU DISSI, DIP, SA, SCOM | Rilascio laurea honoris causa | REASTU |
| ASTU_09 | Iscrizione studenti con titolo estero | ASTU INT, ADID SEGR, DIP DID | Processo di iscrizione con titolo di studio idoneo all'iscrizione rilasciato da istituto estero | REASTU |
| ASTU_10 | Equipollenze | ASTU INT, ADID SEGR, DIP DID | Gestione della richiesta di equipollenza a laurea o laurea magistrale rilasciata dall'Ateneo di titolo rilasciato da università estere | REASTU |
| CLAV_01 | Formazione linguistica | DIP D, ADID SEGR, DIP, AINE DISO GA, ASTU INT, DIAF CONT, DIAF PB, APIC | La procedura descrive i processi finalizzati all'erogazione di formazione linguistica | REDICS |
| ABIB_01 | Servizi del Sistema bibliotecario di Ateneo | BIB, CDA, CSBA, CB, DTBIB, ARIC SBAS, ABIL PB, ABIL DIAF CONT, ABIL DIAF AC, | Servizi erogati dal sistema bibliotecario di ateneo: prestito consultazione, prestito interateneo, acquisizione nuove risorse | REABIB |

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati

| | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 25 di 37 |
|-------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|

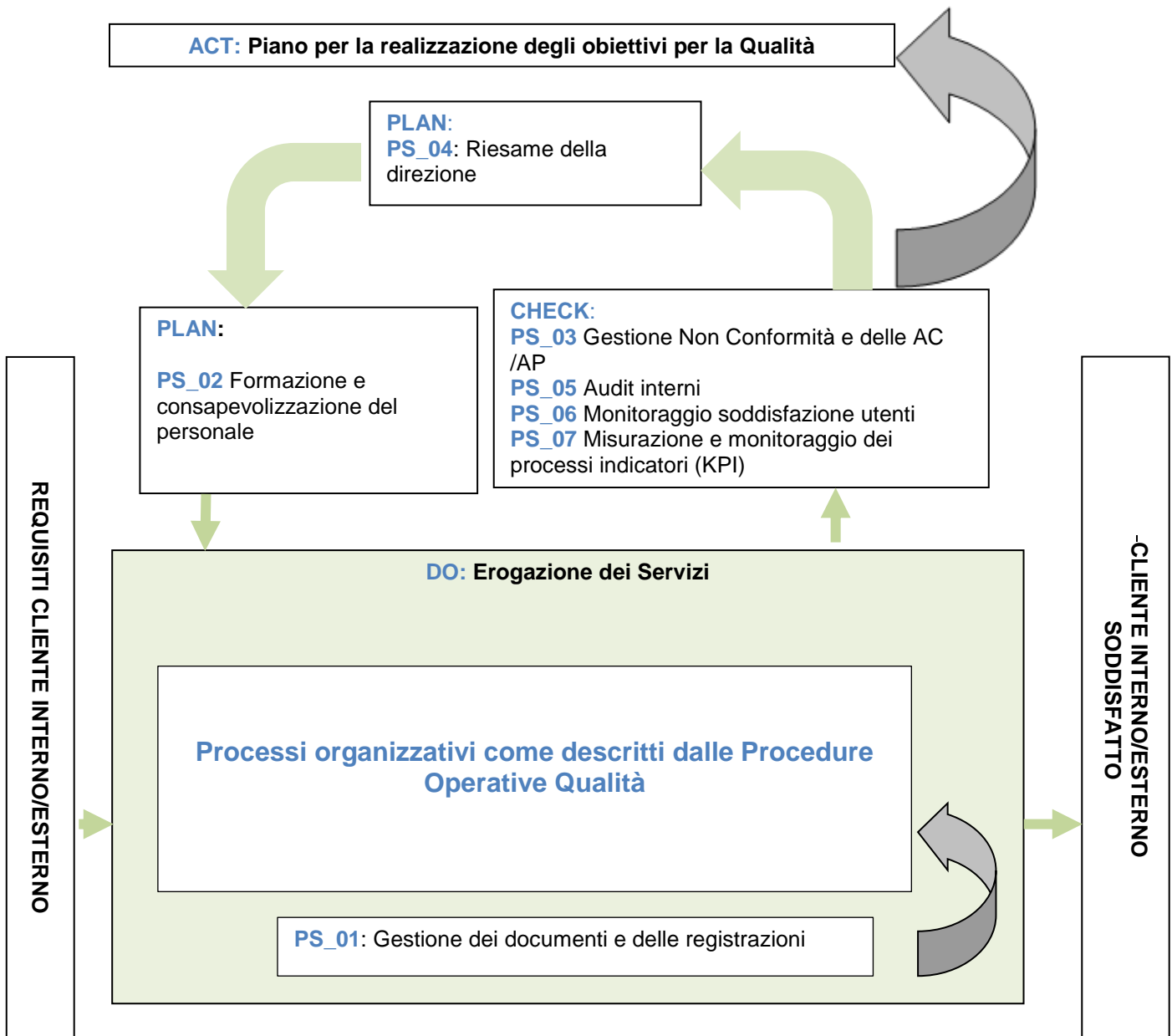


| Codice POQ | Denominazione | UO e organi accademici coinvolti | Oggetto | Process owner |
|----------------|--|---|---|---------------|
| | | DOC/RIC, ILL DD | | |
| SUPE_01 | Gestione attività' didattica complementare e integrativa, ammissione e iscrizione anni successivi al primo | APIC SAV, APER DARU PA, AINE DISO GA, DIAF SEGE | Scopo della procedura è descrivere in modo chiaro ed univoco il processo di definizione ed erogazione della didattica complementare e integrativa offerta dalla Scuola Superiore ed il processo di ammissione e gestione delle carriere e della ospitalità degli allievi della stessa | REDICS |
| SPEP_01 | Presenza in carico prevenzionale del personale | ASTU DARU: Direzione Risorse umane e Affari generali DARU PA DARU TA DICS SPEP DIGE REDICS REDARU SOQA RESD | Registrazione nei sistemi informativi di Ateneo (Gessica – MAPPA) del profilo personale di attività e della caratterizzazione dei possibili rischi di esposizione professionale | REDICS |
| DISO_01 | Emer.Ge | DISO DICS-SPEP DIP | Gestione delle situazioni di emergenza | DIR DISO |

| Codice PS | Denominazione |
|--------------|--|
| PS_01 | Gestione documenti e registrazioni |
| PS_02 | Gestione formazione del personale |
| PS_03 | Gestione NC reclami AC e AP |
| PS_04 | Riesame della Direzione |
| PS_05 | Gestione audit interni |
| PS_06 | Monitoraggio soddisfazione utenti |
| PS_07 | Monitoraggio e misurazione dei servizi |



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 DARU 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~~-SOQA

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 28 di 37 |



- 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-SOQA

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
- Schema analisi rischi/opportunità

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 (eventualmente disponibili in un *repository* accessibile agli operatori e identificati con la data di ultimo aggiornamento)

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 riemissione periodica della procedura così come previsto nella relativa PS_01.

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

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 29 di 37 |



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 RESPONSABILITÀ 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 del Sistema di Gestione

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.

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:

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 30 di 37 |



- 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.
- Recepire, nel verbale, le integrazioni periodiche del QUADRO ANALISI E PIANO DI GESTIONE RISCHI SISTEMA QUALITÀ

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.

5.5. Quadro di analisi e piano di gestione dei rischi del sistema qualità

Il quadro di analisi e piano di gestione dei rischi del sistema qualità rappresenta il documento di riferimento per l'individuazione e la gestione dei rischi nell'ambito dei processi organizzativi dell'Ateneo. Contiene le indicazioni relative a come l'Ateneo svolge un'attività di ricognizione e gestione dei rischi e delle opportunità sia a livello strategico, in specifici ambiti tecnici e a livello dei singoli processi organizzativi al fine di evidenziare possibili misure di attenuazione ovvero opportunità di miglioramento.

Il documento è allegato al verbale di Riesame della Direzione e aggiornato a cura del Sistema di Gestione Qualità sulla base delle modalità indicate sempre in sede di Riesame della Direzione.

6 GESTIONE DELLE RISORSE

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

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 31 di 37 |



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;
- 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

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 32 di 37 |

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~~ Direzione risorse umane e Affari generali – Sviluppo organizzativo e Gestione Sistema Qualità di Ateneo (APER DARU).

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 dalle 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 oppongano 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 (DICS 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~~ Direzione servizi operativi (A~~LOG~~ DISO).

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~~ Direzione servizi operativi (A~~INF~~ DISO), 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:

- esplicitati dall'utente;

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 33 di 37 |



- 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.

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.

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 34 di 37 |

7.4. Approvvigionamento

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

- l'Ufficio Approvvigionamenti ~~e contratti~~ dell'Area ~~Amministrazione e Bilancio~~ Direzione Amministrazione e Finanza (ABIL DIAF). 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 Regolamento (UE) 2016/679, del D.Lgs 196/2003 e del Documento Programmatico della Sicurezza di Ateneo. (Requisito 7.5.4 Proprietà del cliente).

8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

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

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 35 di 37 |

- 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 - 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 del 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 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.

| Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati | | | | |
|---|--------------------------------|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| Codice documento: MQ | Stato documento: DEFINITIVO | Revisione n. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 36 di 37 |



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 DARU # SEQA SOQA, 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 da DARU dal SEQA SOQA, 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 da DARU dal SEQA SOQA 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 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. 5 | Data di emissione: 05/07/2019 | Pagina 37 di 37 |