



		<b>POLITICA PER LA QUALITÀ'</b>	
<b>Tipo documento</b>		Politica per la qualità dell'Università degli Studi di Udine	
<b>Codice documento</b>		PQ	
<b>Data inizio validità</b>		31/05/2013	
<b>Data prima emissione</b>		31/05/2013	
<b>Revisione del</b>		05/07/2019	
<b>Redatta da</b>		SGQ	
<b>Verificata da</b>		DIGE/CSGQ	
<b>Approvata da</b>		DIGE	
<b>Emessa da</b>		DIGE	
<b>Scheda di revisione</b>			
<b>Revisione n.</b>	<b>Data</b>	<b>Par.</b>	<b>Descrizione delle modifiche</b>
0	31/05/2013	-	Prima emissione
1	31/10/2013	-	Inserimento Area Servizi agli Studenti (ASTU)
2	01/06/2016	-	Estensione all'intera organizzazione Università degli Studi di Udine
3	25/05/2017	-	Aggiornamento strutture organizzative coerente con riorganizzazioni intervenute. Rimando a Piano strategico di Ateneo per l'analisi di contesto e al dettaglio delle Politiche della qualità per la formazione e per la ricerca.
4	05/07/2019	-	Ridefinizione unità organizzative a seguito di riorganizzazione interna; passaggio a certificazione secondo ISO9001:2015

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: PQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 4	Data di emissione: 05/07/2019	Pagina 1 di 8



## INDICE

1. RIFERIMENTI
2. DEFINIZIONE
3. POLITICA DELLA QUALITÀ DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: PQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 4	Data di emissione: 05/07/2019	Pagina 2 di 8

## 1. RIFERIMENTI

- Norma UNI EN ISO 9001
- Statuto dell'Università degli Studi di Udine
- Codice etico dell'Università degli Studi di Udine
- Piano Strategico Università degli Studi di Udine 2015-2019

## 2. DEFINIZIONE DEL CONTESTO

L'Università degli studi di Udine è l'unico ateneo italiano istituito per volontà popolare con la legge 8 agosto 1977, n. 546, art. 26, e si pone come Università al servizio del Territorio e connessa con il mondo.

L'Università degli Studi di Udine è sede primaria di libera ricerca e libera formazione. 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 Friuli.

L'Università ha autonomia scientifica, didattica, organizzativa, finanziaria e contabile. Persegue le proprie finalità istituzionali, ispirandosi a principi di autonomia, responsabilità, laicità e pluralismo e garantendo libertà di ricerca, di insegnamento e di studio, nel rispetto dei principi dell'ordinamento giuridico, delle norme legislative che fanno espresso riferimento alle Università statali e delle disposizioni contenute nel Codice Etico dell'Università di Udine.

Per assicurare il costante miglioramento dei propri livelli qualitativi e l'ottimale gestione delle risorse disponibili, l'Università procede alla sistematica valutazione delle attività scientifiche, didattiche e amministrative, secondo criteri di qualità, trasparenza e promozione del merito (Statuto Università degli Studi di Udine – Preambolo)

L'Università è una comunità di persone che, in quanto tali, esigono il riconoscimento della pari dignità umana e, in quanto diverse, attenzione e valorizzazione reciproca. L'Università di Udine contiene nella sua storia ed esprime nella sua presenza i tratti della sua specificità; nello stesso tempo è chiamata a vivere le caratteristiche dell'universalità.

**Il riconoscimento della qualità e la sua valorizzazione costituiscono un obiettivo fondamentale dell'Università in tutti gli ambiti della propria attività, sia formativa che di ricerca, che amministrativa** (Codice Etico dell'Università degli Studi di Udine)

Le attività istituzionali si articolano in formazione superiore, ricerca e trasferimento tecnologico, interazione con il territorio e internazionalizzazione, operando in quattro ambiti della conoscenza  $\phi\eta\theta$  (umanistico, economico-giuridico, medico e scientifico-tecnologico).

I valori fondanti dell'Ateneo che emergono dallo Statuto, dal Codice etico e dal Piano Strategico di Ateneo possono essere così esplicitati:

### *Libertà di ricerca e formazione*

- 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, ispirandosi, per il perseguimento delle proprie finalità istituzionali, a principi di autonomia, responsabilità, laicità e pluralismo, garantendo libertà di ricerca, di insegnamento e di studio in relazione anche al proprio Codice Etico.

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: PQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 4	Data di emissione: 05/07/2019	Pagina 3 di 8



### *Ricerca*

- 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.

### *Didattica*

- 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

### *Pari opportunità*

- L'Ateneo garantisce il rispetto del principio delle pari opportunità e della parità di trattamento tra donne e uomini nell'accesso al lavoro, agli uffici pubblici e alle cariche accademiche, nonché nella stessa attività lavorativa. Il rifiuto di ogni ingiusta discriminazione si concretizza anche nell'affermazione della laicità, intesa come imparzialità razionale rispetto a tutte le prospettive culturali, religiose, politiche e scientifiche compatibili con i principi enunciati nel preambolo dello Statuto dell'Ateneo. L'Università di Udine assume l'impegno di affermare e praticare quotidianamente la pari dignità di ogni persona e di accogliere e valorizzare le diversità.

L'affermazione e la pratica dell'imparzialità sono una derivazione del rifiuto di ogni ingiusta discriminazione: la concessione di privilegi o la negazione di pari dignità, uguaglianza e possibilità costituiscono offesa a quell'etica universale a cui l'Università si ispira.

Presso l'Ateneo è istituito il «Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni» (di seguito C.U.G.) nella comunità universitaria.

### *Valutazione*

- Per assicurare il costante miglioramento dei propri livelli qualitativi e l'ottimale utilizzo delle risorse disponibili, l'Ateneo valuta le condizioni di efficacia, efficienza delle proprie strutture didattiche, scientifiche e amministrative secondo criteri di qualità, trasparenza e promozione del merito.

### *Internazionalizzazione*

- L'Ateneo favorisce il processo di internazionalizzazione attraverso la mobilità dei docenti e degli studenti, programmi integrati di studio, iniziative di cooperazione interuniversitaria per attività di studio e di ricerca. Collabora con organismi nazionali e internazionali alla definizione e alla realizzazione di programmi di cooperazione scientifica e di formazione.

### *Integrazione*

- L'Ateneo promuove, anche in collaborazione con enti pubblici e privati, iniziative dirette ad assicurare al personale docente, dirigente e tecnico-amministrativo e agli studenti, servizi culturali, ricreativi, residenziali e di assistenza per l'inserimento nell'ambiente di studio e di lavoro.

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: PQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 4	Data di emissione: 05/07/2019	Pagina 4 di 8

Il contesto sociale e istituzionale di riferimento sono analizzati nell'ambito del Piano strategico quinquennale di Ateneo.

I principali portatori di interesse nei confronti di un'organizzazione gestita "in Qualità" sono: gli studenti, coloro che a vario titolo trascorrono periodi di studio presso l'Ateneo, le loro famiglie e gli attori del contesto istituzionale e socio-economico di riferimento per le attività svolte dall'Università degli Studi di Udine: locale, nazionale, internazionale.

Internamente, i portatori di interesse, clienti interni dei processi organizzativi, sono: docenti, ricercatori, personale tecnico-amministrativo e dirigente, e tutti coloro che, a vario titolo, trascorrono periodi di ricerca e di insegnamento presso l'Ateneo.

L'organizzazione Università degli Studi di Udine è strutturata attualmente nelle seguenti unità organizzative:

- Direzione risorse umane e affari generali (DARU)
- Direzione amministrazione e finanza (DIAF)
- Direzione centri e servizi (DICS)
- Direzione servizi operativi (DISO)
- Area biblioteche (ABIB)
- Area servizi per la didattica (ADID)
- Area pianificazione e controllo direzionale (APIC)
- Area servizi per la ricerca (ARIC)
- Area servizi agli studenti (ASTU)
- Relazioni esterne (RELE)
- Dipartimento di scienze agroalimentari, ambientali e animali (DI4A)
- Dipartimento di scienze matematiche, informatiche e fisiche (DMIF)
- Dipartimento politecnico di ingegneria e architettura (DPIA)
- Dipartimento di scienze economiche e statistiche (DIES)
- Dipartimento scienze giuridiche (DISG)
- Dipartimento di area medica (DAME)
- Dipartimento lingue e letterature, comunicazione, formazione e società (DILL)
- Dipartimento di studi umanistici (DIUM)
- Segreteria del Rettore (SERE)
- Area amministrazione e bilancio – Ufficio servizi generali (SEGE)
- Centro internazionale sul plurilinguismo (CEIP)

### 3. POLITICA DELLA QUALITÀ DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE

L'Università degli Studi di Udine è consapevole che la cultura della Qualità rappresenta uno strumento essenziale per garantire l'efficacia e l'efficienza nel perseguire obiettivi di eccellenza nel progresso scientifico e tecnologico. A tal fine intende adottare delle scelte politico-organizzative e dei sistemi di *governance* che, insieme alla progettazione di strategie di medio-lungo termine, creino un approccio culturale fortemente orientato al miglioramento continuo delle *performance* e alla soddisfazione di tutti i portatori di interessi. A tal fine, come organizzazione complessa, si è dotata di un piano strategico quinquennale.

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: PQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 4	Data di emissione: 05/07/2019	Pagina 5 di 8



Tale piano prende in considerazione tre ambiti di azione: didattica, ricerca e organizzazione. Per quanto riguarda l'organizzazione, le indicazioni in esso contenuti richiamano la necessità di procedere con le seguenti azioni:

- analizzare il contesto
- progettare condizioni organizzative finalizzate a una focalizzazione sulla missione *core* dell'Università – didattica e ricerca
- definire gli strumenti per il loro raggiungimento

Gli ambiti di intervento riguardano

- il miglioramento delle capacità di controllo e intervento sulla qualità dei processi e dei servizi
- la riduzione di ambiguità ed indeterminazione dei flussi operativi derivanti da eccesso o sovrapposizione di atti regolamentari
- la semplificazione dei processi decisionali
- il riconoscimento del tempo come valore e misura dell'efficacia nell'erogazione dei servizi
- la ridefinizione delle responsabilità a livello individuale e di unità organizzativa
- l'istituzione di processi orizzontali e obiettivi di processo trasversali rispetto alle unità/aree gerarchico funzionali
- il disegno di una organizzazione interpretata in modo unitario come insieme di flussi di attività orientate al risultato, indipendentemente dai confini funzionali formali

**In altri termini, tra gli obiettivi strategici dell'organizzazione Università degli Studi di Udine la Qualità come espressione di un'organizzazione per processi assume un ruolo centrale.**

Per garantire una funzionalità efficiente ed efficace nell'erogazione dei servizi e nella gestione amministrativa, perseguendo le finalità stabilite dalla legge e dal suo Statuto, l'Università di Udine ha scelto di iniziare dal 2012 un iter di certificazione per la Qualità ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 partendo dai servizi che sono direttamente rivolti agli studenti, le Segreterie studenti e i Servizi per l'Internazionalizzazione dei corsi di studio.

Tale percorso ha successivamente coinvolto tutta l'organizzazione Università degli Studi di Udine mediante la costituzione di gruppi di lavoro finalizzati all'analisi dei processi organizzativi e la proceduralizzazione di tali processi e, nel 2018 ha consentito l'acquisizione della certificazione di qualità per il sistema di gestione ai sensi della norma ISO9001:2015.

La Politica per la Qualità dell'Università di Udine si propone di assicurare che i servizi didattici, formativi, professionalizzanti e di supporto siano in grado di soddisfare nel tempo le esigenze e le aspettative degli studenti e, più in generale, di tutti coloro che sono interessati alle ricadute formative della didattica universitaria (aziende, enti territoriali ecc.).

Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta un sistema integrato che comprende tutte le strutture dell'Ateneo coinvolte nei processi organizzativi proceduralizzati e rappresenta il Sistema di riferimento per la registrazione, il monitoraggio, l'analisi e l'avvio delle azioni di miglioramento di tali processi per l'organizzazione "Università degli Studi di Udine" nel suo complesso.

I principi a cui si ispira il Sistema di Gestione per la Qualità sono i seguenti:

- essere adeguato alle dimensioni dell'organizzazione e delle attività sviluppate;
- garantire servizi di qualità certificati;
- assumere ogni iniziativa affinché il diritto allo studio venga pienamente assicurato, in applicazione dei principi costituzionali;

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: PQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 4	Data di emissione: 05/07/2019	Pagina 6 di 8



- contribuire, nei limiti dei propri mezzi e competenze, a garantire la compiuta realizzazione del diritto degli studenti a conseguire i loro obiettivi di formazione culturale e professionale anche mediante percorsi di eccellenza e/o metodologie didattiche innovative, comprese quelle telematiche, organizzate direttamente e/o con specifiche istituzioni proprie o partecipate;
- porre lo studente/utente al centro dell'attenzione, in quanto costituisce il perno attorno a cui ruotano le attività e l'organizzazione delle risorse e degli obiettivi
- essere conforme ai dettati normativi
- essere orientato al miglioramento continuo
- recepire le indicazioni contenute nel nuovo rilascio della norma ISO9001:2015 finalizzate a favorire la continuità nell'erogazione dei servizi relativamente alla diffusione del risk thinking e all'integrazione dell'analisi di contesto (consapevolezza della copresenza di molteplici stake holders) nella definizione dei processi organizzativi.

Per realizzare pienamente la Politica della Qualità, l'Università di Udine si ispira al ciclo del miglioramento continuo (PDCA: *plan, do, check, act*) che è basato su una visione per processi in cui la definizione e la pianificazione degli obiettivi, la gestione delle risorse e delle procedure, i criteri per l'autovalutazione e gli stimoli verso un miglioramento continuo acquisiscono un ruolo sempre più rilevante per una gestione razionale ed efficace.

Per il raggiungimento degli obiettivi programmati un ruolo fondamentale è rappresentato dalle risorse umane: al fine di attuare una continua ed incisiva azione di sensibilizzazione nei confronti della Qualità, vengono promossi specifici programmi di formazione e valorizzazione dei risultati raggiunti; gli obiettivi di miglioramento continuo, congrui e condivisi, vengono pianificati sia con i maggiori organi statutari che con tutto il personale coinvolto, al fine di dare la massima diffusione di una cultura basata su orientamento partecipato e condiviso alla qualità.

Gli obiettivi di miglioramento individuati sono i seguenti:

- consolidare e migliorare costantemente i servizi erogati, definire cioè un'efficace sistema di rilevazione dei possibili ambiti di intervento e di gestione delle azioni di miglioramento e di revisione dei processi organizzativi;
- consolidare le competenze professionali (tecniche e trasversali) del personale, monitorarne lo sviluppo, redigere e attuare piani integrati di miglioramento delle competenze anche sui temi della qualità con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di un'effettiva cultura della qualità tra tutti gli operatori dell'Ateneo e l'assunzione di responsabilità nei confronti dei clienti interni ed esterni all'Ateneo;
- sviluppare una politica di soddisfazione dei clienti interni ed esterni (studente, docente, ricercatore, attori del contesto socio-economico, famiglie, cittadini e degli altri *stakeholders* dei processi organizzativi dell'Ateneo) attivando dei sistemi di misura della *customer satisfaction* per studenti e docenti oltre che del benessere organizzativo per il personale tecnico-amministrativo;
- rinforzare gli strumenti di coordinamento e condivisione tra le diverse unità organizzative dell'Ateneo diffondendo la cultura dell'organizzazione per processi, transfunzionale, e individuando una responsabilità di processo che si sovrappone a quella di procedimento o di unità organizzativa tipiche di un'organizzazione gerarchico-funzionale;

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: PQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 4	Data di emissione: 05/07/2019	Pagina 7 di 8



- garantire una corretta comunicazione e gestione delle informazioni relative alle procedure operative e ai documenti collegati ai processi organizzativi nell'ambito di un Sistema di Gestione per la Qualità strutturato e trasversale rispetto alle singole unità organizzative;
- completare il percorso di revisione dell'offerta formativa complessiva, rafforzandone la qualità e l'efficienza secondo quanto definito dalle politiche per la qualità della didattica adottate dall'Ateneo;
- migliorare la qualità dei corsi di studio e la loro efficienza ed efficacia in termini di risultati dei processi formativi secondo quanto definito dalle politiche per la qualità della didattica adottate dall'Ateneo;
- monitorare e incentivare la mobilità internazionale degli studenti.

Le politiche della qualità dell'Ateneo relative alla Didattica e alla Ricerca sono maggiormente dettagliate nei documenti:

- Politica della qualità della Formazione
- Politica della qualità della Ricerca

redatte dal Presidio della Qualità di Ateneo e disponibili alle relative pagine dedicate sul sito di Ateneo.

L'analisi del contesto di riferimento è stata fatta nell'ambito del Piano strategico di Ateneo 2015/2019 pubblicato nelle pagine web di Ateneo,

Il Sistema Gestione per la Qualità definisce la Qualità come linea guida per i responsabili di processo. L'orientamento di tutta l'organizzazione alla qualità, alla gestione per processi e alla valutazione consente modalità decisionali più efficaci sulla base di fatti ed indirizzi strategici.

La Politica per la Qualità viene comunicata a tutti i livelli dell'organizzazione mediante la pubblicazione sul sito web dell'Ateneo, nella sezione appositamente dedicata dalle pagine del Servizio Gestione Sistema Qualità di Ateneo.

Università degli Studi di Udine – Tutti i diritti riservati				
Codice documento: PQ	Stato documento: DEFINITIVO	Revisione n. 4	Data di emissione: 05/07/2019	Pagina 8 di 8