



*SISTEMA DI ATENEO PER LA GESTIONE
DELLA QUALITÀ*

MANUALE QUALITÀ

*Progettazione e realizzazione di corsi di studio
e relativi servizi di supporto*

Il Manuale Qualità, oltre a soddisfare la normativa ISO9001:2015, fa esplicito riferimento agli **Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area 2015 (ESG)** approvati dalla Conferenza Ministeriale a Yerevan, 14-15 maggio 2015 e tiene conto delle linee e delle raccomandazioni indicate nel documento **Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA)** emesso dall'ANVUR (Agenzia Nazionale per la Valutazione del sistema universitario) il 9 gennaio 2013

Rev.05

3 dicembre 2019

A cura dell'Area Programmazione,
valutazione e sistemi qualità

Sistema di Gestione Qualità UNICAM

MANUALE QUALITÀ

Revisione: 5 - Data: 03/12/2019

Pagina 3 di 56

1.2 - Tenuta sotto controllo delle informazioni documentate

ESG ¹	Sezioni Manuale	Titolo capitolo	PUNTI ISO 9001:2015	Rev.	Data
	0. Frontespizio	<u>Frontespizio</u>	0	-	1-12-2015
	1. Documentazione del sistema qualità	<u>1.1. Modifiche al Manuale qualità</u>	7.5.2	5	1-12-2015
		1.2 Indice e stato di revisione del Manuale qualità	7.5.3		
	2. Contesto dell'organizzazione e leadership	<u>2.1 L'Università di Camerino</u>	4.1	4	1-12-2015
		<u>2.2 Struttura organizzativa, responsabilità e ruoli coinvolti nel sistema di gestione per la qualità</u>	4.1, 4.4, 5.1, 5.1.1	5	1-12-2019
	3. La Politica per la qualità	<u>3.1 La Politica per la qualità di Unicam</u>	5.2	5	2-3-2020
1.1 Politica per l'assicurazione qualità	4. Descrizione del Sistema di assicurazione qualità	<u>4.1 Mappatura delle esigenze e aspettative delle parti interessate</u>	4.2	0	1-12-2019
		<u>4.2 Modello dei processi del sistema di gestione per la qualità</u>	4.4	5	1-12-2019
		<u>4.3 Documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità</u>	7.5	4	1-12-2019
	5. Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità	<u>5.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità</u>	6.1	0	19-11-2019
		<u>5.2 Pianificazione della qualità</u>	6.2	5	27-11-2019
1.7 Gestione delle informazioni		<u>5.3 Comunicazione interna</u>	7.4	3	27-11-2019
1.5 Corpo docente		<u>6.1 Gestione del personale docente</u>	7.1.2, 7.2	3	27-11-2019
1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti	6. Gestione delle risorse	<u>6.2 Gestione del personale tecnico amministrativo</u>	7.1.2, 7.2	3	27-11-2019
		<u>6.3 Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro</u>	7.1.3, 7.1.4	3	27-11-2019
1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio		<u>7.1 Elaborazione dell'offerta formativa</u>	8.1	5	27-11-2019
1.8 Pubblicità delle informazioni		<u>7.2 Comunicazione dell'offerta formativa</u>	8.2.1	3	27-11-2019
1.4 Ammissione degli studenti, progressione carriera, riconoscimento e certificazione		<u>7.3 Acquisizione delle iscrizioni</u>	8.3	5	27-11-2019
1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti	7. Realizzazione del corso di studio	<u>7.4 Orientamento allo studio universitario</u>	8.3	3	27-11-2019
1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente		<u>7.5 Realizzazione delle attività formative e valutazione degli esiti</u>	8.5	5	27-11-2019
		<u>7.6 Tutorato di supporto (individuale e di gruppo) e Tutorato didattico</u>	8.3	3	27-11-2019
1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti		<u>7.7 Stage e placement</u>	8.3	3	27-11-2019
		<u>7.8 Mobilità internazionale</u>	8.3	3	27-11-2019
1.7 Gestione delle informazioni	8. Valutazione delle prestazioni	<u>8.1 Rilevazione Customer Satisfaction</u>	9.1, 9.1.3	3	27-11-2019
1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio		<u>8.2 Verifiche ispettive interne</u>	9.2	3	27-11-2019
	9. Miglioramento	<u>9.1 Gestione del miglioramento</u>	10.1, 10.2, 10.3	3	19-10-2012

¹ Gli Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (ESG) sono stati adottati nel 2015 dai Ministri responsabili dell'Istruzione superiore, a seguito di una proposta avanzata dalla European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) in cooperazione con la European Students' Union (ESU), la European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) e la European University Association (EUA).

2 - Contesto dell'organizzazione e leadership

2.1 - La storia dell'Università di Camerino

Se oggi l'Università di Camerino rappresenta una delle più interessanti ed innovative realtà italiane, merito va senza dubbio alla forza e allo slancio attribuitole dalla sua ricca storia. Camerino e la sua Università esprimono da quasi 700 anni un'unica essenza in grado di evolversi ed affrontare le sfide del tempo rimanendo sempre fedele a sé stessa, ai propri valori, alla propria lunga tradizione. UNICAM affonda quindi le proprie radici nel passato ma cresce e si migliora guardando al futuro.

La tradizione universitaria

Della nascita degli studi superiori a Camerino non si hanno purtroppo notizie documentali precise in quanto nel 1259 la città, e ovviamente la gran parte dei preziosi archivi esistenti, fu distrutta dalle armi di Manfredi di Svevia, da poco incoronato re di Sicilia. Il grande letterato e giurista Cino da Pistoia, nella Marca negli anni 1319-21, e a Camerino nella primavera del 1321, in uno scritto ha ricordato la regione come caso straordinario di scuole giuridiche fiorite persino nei borghi. Al fervore scolastico non era sfuggita Camerino, in contesa solo con Fermo per il primato regionale. Lo studio camerte, attivo almeno dal '200 con i corsi di diritto civile, diritto canonico, medicina e materie letterarie, fu il primo in regione ad essere elevato a Studio Generale. Il 29 gennaio 1377, Gregorio XI, accogliendo la richiesta di Gentile III da Varano, Signore di Camerino, spedì infatti al Comune e al Popolo una bolla con cui autorizzava a diplomare con autorità apostolica, dopo congruo esame, baccellieri e dottori. Gli Statuti di Camerino del 1424 e del 1560 proposero per la Scuola una serie di norme articolate: preminenza assoluta del Collegio dei dottori su ogni altra corporazione, deroghe nelle leggi dirette a reprimere il lusso per i laureati, divieto di corrispondere ai docenti gratifiche in aggiunta al "*salarium*", proibizione per loro di abbandonare l'insegnamento prima della scadenza del contratto, facoltà per i medesimi di avvalersi del processo sommario per chiedere ratei scaduti di stipendio, responsabilità sussidiaria del rappresentante del comune che ha stipulato l'ingaggio in caso di mancato pagamento da parte dell'ente. Ma la "era nuova" dell'Università di Camerino ebbe inizio con la bolla "*Liberalium disciplinarum*" del 15 luglio 1727 per mezzo della quale Benedetto XII rifondò la *Universitas Studii Generalis* con le facoltà di teologia, giurisprudenza, medicina e matematica. Pochi anni dopo, più precisamente il 13 aprile 1753, l'imperatore Francesco Stefano I di Asburgo Lorena estese la validità delle lauree camerte a tutto il territorio del Sacro Romano Impero e conferì al rettore il titolo di conte palatino.

Successivamente, passata la bufera del dominio Napoleonico durante il quale l'Università rischiò di scomparire, Pio VII ne accordò il ripristino provvisorio con rescritto del 30 settembre 1816. La definitiva consacrazione dell'Ateneo fu però decretata il 28 agosto del 1824 dalla bolla "*Quod Divina sapientia*" emessa da Leone XII. Nel 1827 la bolla ebbe completa esecuzione e la fisionomia dell'Ateneo si definì del tutto. L'Università di Camerino comprendeva una Facoltà Teologica, una di Giurisprudenza ed una Filosofico Matematica e di Medicina e Chirurgia; in quest'ultima figuravano espressamente l'insegnamento della Chimica ed un corso specifico di Farmacia.

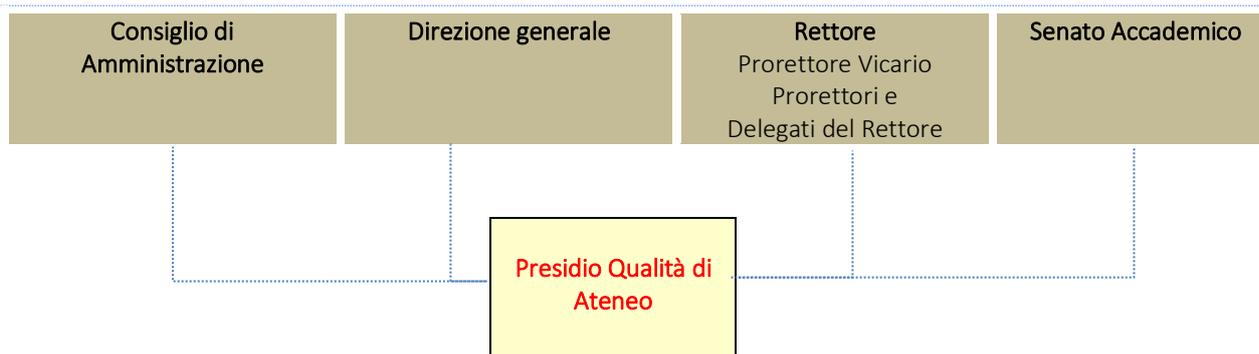
Nel 1861, all'atto dell'annessione al Regno d'Italia, l'Università fu proclamata "libera" e rimase tale fino al 1958, quando divenne Università Statale.

Forte quindi di una solida tradizione scientifico - culturale, l'Università di Camerino si è oggi evoluta nella propria struttura ed attualmente è organizzata in Strutture Autonome, Responsabili di Ricerca e Formazione chiamate Scuole di Ateneo. Università di ambizioni europee, Camerino è da sempre impegnata a sviluppare un'offerta didattica differenziata e all'avanguardia; lo testimoniano i master altamente innovativi, la delocalizzazione delle attività didattiche istituzionali attraverso l'adozione delle più moderne tecnologie telematiche e l'attesa media per la prima occupazione che per la maggior parte dei laureati UNICAM è inferiore ad un anno. Probabilmente è proprio dal suo cuore antico che scaturiscono continuamente idee e soluzioni innovative che fanno di UNICAM un'antica ma costante novità.

2.2 - Struttura organizzativa dell'Ateneo, responsabilità e ruoli coinvolti nel sistema di gestione per la qualità

A. Organi dell'Ateneo (Statutari)

Organi di governo (**Direzione del sistema di gestione qualità**)



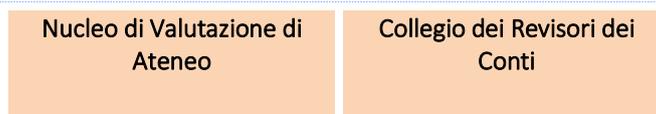
Organi con funzioni di consultazione, di proposta e di impulso per le politiche generali dell'Ateneo



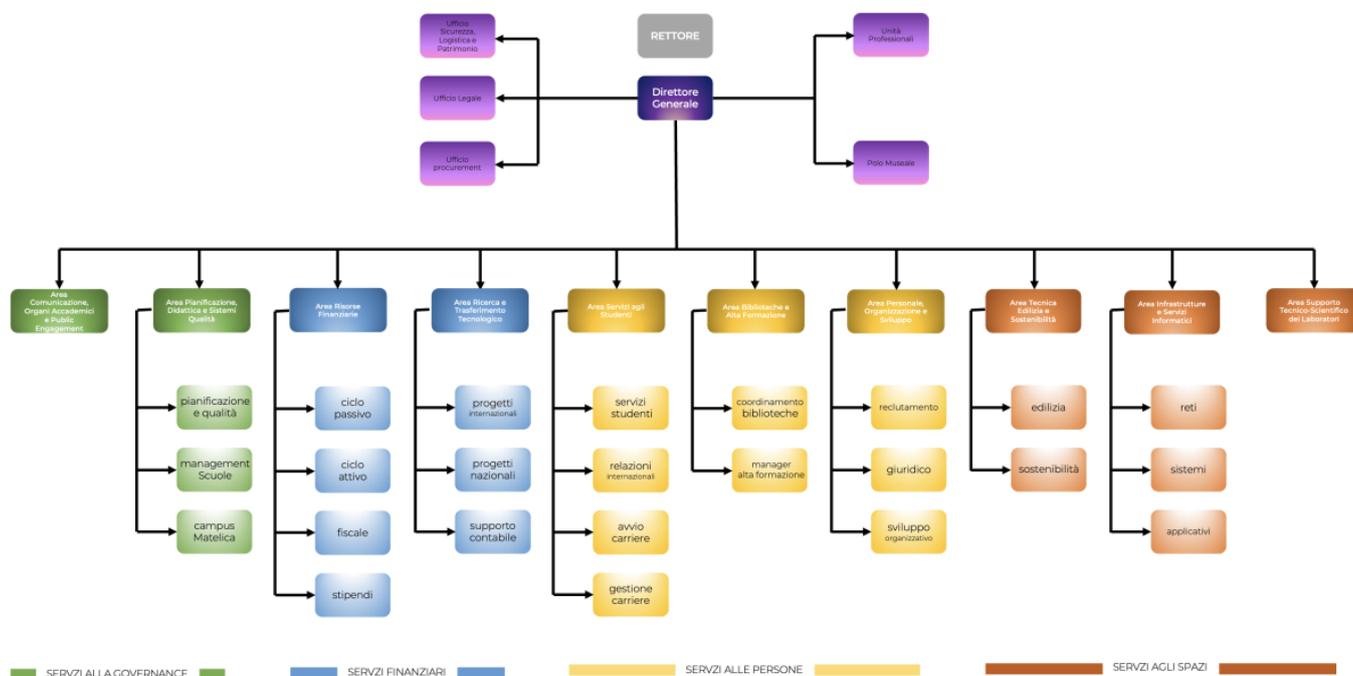
Altri Organi con funzioni specifiche



Organi che svolgono funzioni di verifica, monitoraggio e valutazione per quanto concerne la fattibilità, la sostenibilità e la realizzazione degli obiettivi e dei programmi, l'efficacia e l'efficienza della gestione delle risorse, i risultati conseguiti dalle strutture e dai singoli



Schema organigramma struttura tecnico-amministrativa



B. Sistema di Gestione Qualità: organizzazione

Lo Statuto dell'Ateneo (Art. 7 - *Qualità delle attività svolte e loro valutazione*) stabilisce che:

1. UNICAM promuove azioni sistematiche per la valutazione e la verifica di tutte le proprie attività (formazione, ricerca, servizi per gli studenti e gestione amministrativa) attraverso un Sistema di assicurazione della qualità.
2. Il Sistema si basa su meccanismi di autovalutazione e di valutazione esterna idonei a garantire il continuo miglioramento delle attività svolte.
3. Il Sistema è diretto in particolare a garantire agli studenti una formazione adeguata alle esigenze della società, a favorire un pronto inserimento nel mondo del lavoro, nonché a rimuovere le criticità emerse attraverso le indagini condotte anche tra gli studenti. Esso costituisce inoltre uno strumento per la modulazione delle risorse da attribuire alle strutture e per l'attivazione di meccanismi premiali che tengano conto del complesso delle attività richieste al personale docente-ricercatore e tecnico-amministrativo.
4. Per verificare la corretta gestione delle risorse, la produttività della ricerca, l'efficacia e l'efficienza della formazione, l'imparzialità ed il buon andamento dell'azione amministrativa, nonché l'adeguatezza delle proprie azioni, il Sistema di assicurazione della qualità si avvale delle analisi e degli indirizzi formulati dal Nucleo di Valutazione di Ateneo.

Per perseguire la politica della qualità e i fini statutari del sistema e considerata la normativa nazionale ed interna vigente², UNICAM si è dotata di un **Presidio qualità di Ateneo**, al quale sono affidati compiti di: supervisione dello

² Legge del 30 dicembre 2010, n. 240 - 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;

Decreto Ministeriale del 22 ottobre 2004, n. 270 - Modifiche del regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509;

Decreto Legislativo del 27 gennaio 2012, n. 19 - Valorizzazione dell'efficienza delle università e conseguente introduzione di meccanismi premiali nella distribuzione

svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di assicurazione qualità di tutto l'Ateneo; proposta di strumenti comuni per l'assicurazione qualità e di attività formative per il personale impegnato nelle attività; supporto ai Direttori delle Scuole di Ateneo ed ai loro referenti e collaboratori per le attività comuni.

Nell'ambito delle attività formative il Presidio qualità di ateneo:

- a. organizza e verifica il corretto flusso informativo da e verso i Presidi qualità delle Scuole, il Nucleo di Valutazione di Ateneo, le Commissioni paritetiche Docenti-Studenti, l'ANVUR e il MIUR.
- b. sovrintende al regolare svolgimento delle procedure previste dal Sistema di Assicurazione qualità dell'Ateneo per le attività formative, in conformità con gli obiettivi della programmazione pluriennale dell'Ateneo
- c. organizza e monitora le rilevazioni dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati, regola e verifica le attività periodiche di riesame dei corsi di studio, valuta l'efficacia delle azioni preventive, correttive e di miglioramento.

Nell'ambito delle attività di ricerca il Presidio qualità di ateneo:

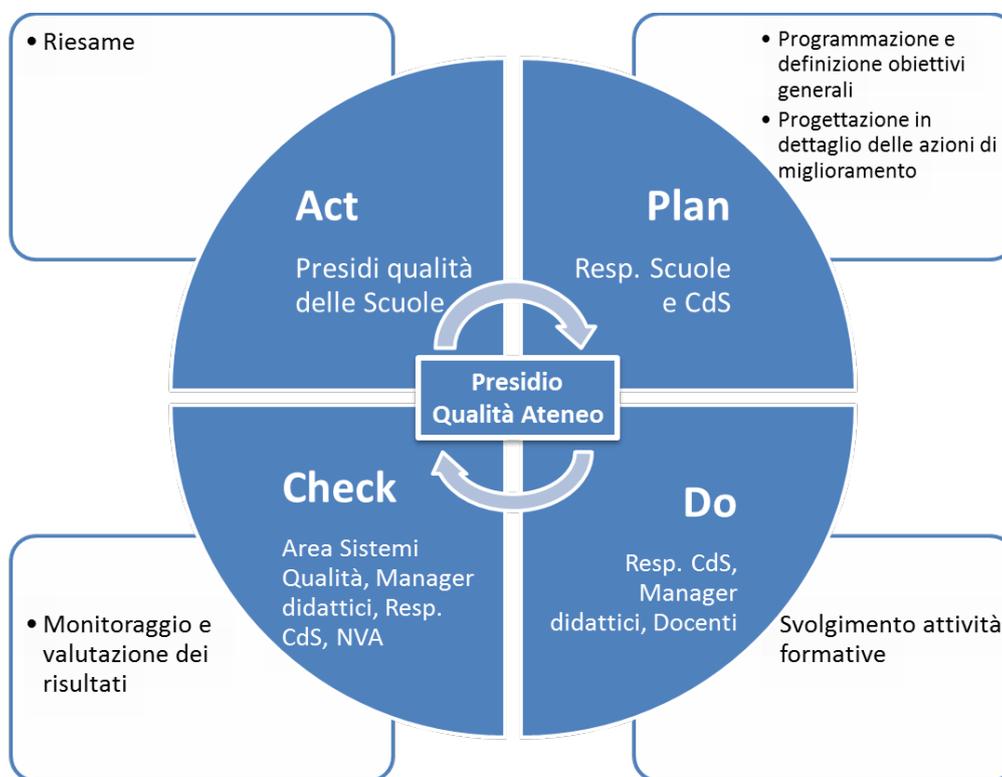
- a. organizza e verifica il corretto flusso informativo da e verso i Presidi qualità delle Scuole, il Nucleo di Valutazione di Ateneo, l'ANVUR e il MIUR.
- b. verifica e sovrintende al regolare svolgimento delle procedure previste dal Sistema di Assicurazione qualità dell'Ateneo per le attività di ricerca delle Scuole, in conformità con gli obiettivi della programmazione pluriennale dell'Ateneo

Il Presidio Qualità di Ateneo è composto come segue:

- Presidente Consiglio degli studenti;
- Rettore con delega alla Didattica (coordinatore)
- Rettore vicario, con delega a programmazione, monitoraggio e valutazione
- Delegato all'Assicurazione della qualità delle attività di ricerca
- Delegato Rapporti con il Nucleo di Valutazione
- Responsabile del Macrosettore servizi per la Didattica, Internazionalizzazione e Post-laurea
- Responsabile dell'Area Programmazione, Valutazione e sistemi di Qualità

Il Presidio Qualità di Ateneo coordina e svolge la propria azione in stretto raccordo con i Presidi qualità interni di cui sono dotate le Scuole di Ateneo.

Processo di assicurazione qualità: schema di sintesi



Il Presidio Qualità di Ateneo è assistito, dal punto di vista tecnico-amministrativo, dall'Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità e sviluppo organizzativo dell'Ateneo e dal Management didattico; tutta la struttura tecnico-amministrativa dell'Ateneo è comunque chiamata a supportare e soddisfare tempestivamente le eventuali necessità operative e/o informative specifiche riguardanti i vari ambiti operativi del Presidio.

L'Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità è la struttura che fornisce il supporto tecnico-operativo e coordina le attività delle varie strutture tecniche coinvolte nel sistema di assicurazione qualità. Coordina e realizza i cicli di audit interno ed assiste i gruppi o le commissioni di valutazione/accreditamento esterne. Cura direttamente e coordina nelle Scuole la raccolta dei dati utili alla valutazione ed all'analisi dell'andamento dei corsi attivi e sulla soddisfazione degli studenti e degli utenti, fornendo indicazioni utili al riesame e ad una eventuale riprogettazione e ridefinizione degli obiettivi formativi del corso di laurea.

I **Manager didattici/amministrativi** sono assegnati alle Scuole di Ateneo e supportano in primo luogo con il Direttore della Scuola e gli eventuali coordinatori di corso di studio. Interagiscono con: gli studenti dei corsi di laurea attivati dalla Scuola; i docenti; la segreteria studenti; gli uffici per i servizi agli studenti; l'Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità e sviluppo organizzativo. Hanno il compito di assistere e supportare tutte le attività relative agli aspetti organizzativi della didattica nella Scuola ed in particolare curano l'utilizzo delle procedure operative (CINECA-MIUR ed ESSE3) per la gestione delle attività formative. Coadiuvano inoltre i docenti del corso di laurea per le questioni di gestione operativa che coinvolgono l'amministrazione, gli spazi didattici, la segreteria studenti e in generale le funzioni svolte dai servizi didattici della Scuola. Si occupano anche della gestione tecnico-amministrativa del budget di funzionamento e autofinanziamento della Scuola.

C. SCUOLE DI ATENEO - Strutture autonome responsabili di ricerca e formazione

Le Scuole di Ateneo sono le articolazioni fondamentali dell'Ateneo, responsabili dello svolgimento e del coordinamento delle attività di ricerca, di formazione, di trasferimento di competenze e conoscenze, di servizi. Le Scuole hanno autonomia scientifica, didattica e funzionale, e, nei limiti fissati da regolamenti interni e dalla normativa vigente, hanno autonomia gestionale

Organi della Scuola di Ateneo



Gestione SGQ della Scuola di Ateneo



La composizione dei **Gruppi di riesame** può variare da Scuola a Scuola e da CdS a CdS, di norma sono comunque presenti:

- Responsabili/coordinatori CdS attivati dalla Scuola (di norma uno per ogni CdS)
- Delegati servizi di supporto alle attività formative o altri docenti con incarichi nella Scuola (di norma si tratta dei delegati alle attività di: Orientamento, Tutorato, Stage&Placement e Mobilità Internazionale)
- Manager Didattico/Amministrativo
- Il gruppo si avvale, per ogni CdS, del rispettivo Rappresentante degli Studenti

La **Commissione paritetica docenti-studenti** è, di norma, formata da un rappresentante degli studenti per ogni CdS attivato dalla Scuola e da uno stesso numero di docenti che svolgono attività didattiche nei CdS della Scuola. Non può far parte della Commissione il Responsabile del Corso né il Direttore della Scuola.

2 - La politica per la qualità

2.1 - La politica per la qualità di Unicam³

Premessa

L'Università di Camerino (UNICAM), coerentemente con i propri valori guida ed i propri indirizzi strategici, ha adottato, sin dai primi anni 2000, un sistema di assicurazione della qualità ispirato alle migliori pratiche a livello nazionale ed internazionale.

Nel corso degli anni il sistema si è consolidato ed è maturato, permeando la struttura organizzativa dell'Ateneo. Dal 2009 il sistema di assicurazione qualità è parte integrante dello Statuto UNICAM, dove si stabilisce che il sistema è diretto a garantire l'efficacia e l'efficienza delle attività di ricerca scientifica e trasferimento tecnologico, dei processi formativi, della gestione delle risorse. A tale scopo promuove azioni sistematiche per il monitoraggio, la valutazione e la verifica delle performance prodotte e dei risultati ottenuti.

Tutte le attività ed i processi che si svolgono nell'Ateneo sono interpretati come un processo globale, in cui i momenti significativi di contatto con l'insieme degli utenti sono individuati, monitorati (in base ai risultati attesi ed ai livelli di soddisfazione conseguiti) e continuamente migliorati, adottando una logica di prevenzione e di controllo dei processi chiave ed individuando in maniera chiara responsabilità e competenze.

I processi di accreditamento e certificazione sono interpretati e vissuti in UNICAM come un momento di sviluppo e di confronto e servono a rendere evidente anche all'esterno l'impegno per l'assicurazione della qualità, garantendo il raggiungimento dei risultati attesi.

Principi fondamentali e finalità

Il fine istituzionale dell'Ateneo è declinato in tre missioni:

- La Ricerca scientifica;
- La Didattica;
- La terza missione, e il trasferimento tecnologico.

UNICAM svolge le proprie attività attraverso un approccio integrato in cui le tre missioni, che sono in stretto e continuo rapporto, sono presidiate da diversi attori che garantiscono la qualità dei processi nell'ottica di un'autonomia responsabile ed affidabile, al fine di porre gli individui al centro della propria azione.

Le principali finalità che guidano tale azione, in coerenza con il perseguimento della Mission e delle linee strategiche di Ateneo, sono:

- rafforzare la capacità di sperimentare nuove forme di ricerca e di didattica, anche alla luce delle nuove tecnologie e degli standard e linee guida europei per l'assicurazione della qualità nelle istituzioni di istruzione superiore;
- consolidare e migliorare i sistemi di valutazione e di monitoraggio dell'Ateneo, contribuendo attraverso la loro applicazione al mantenimento degli impegni definiti nella programmazione strategica e alla soddisfazione delle aspettative delle "parti interessate";
- integrare la componente accademico-didattica e la componente tecnico-amministrativa attraverso la messa in comune e valorizzazione delle migliori pratiche e l'adozione di metodi condivisi;
- garantire la condivisione delle procedure che assicurano la qualità dei processi, attraverso l'attribuzione di precise responsabilità e l'individuazione di adeguati strumenti per un monitoraggio

³ ESG 2015: Politica per l'assicurazione della qualità - Standard: Le Istituzioni hanno una politica per l'assicurazione della qualità, che sia pubblica e faccia parte della loro strategia di gestione. I portatori di interesse interni sviluppano e attuano tale politica per mezzo di strutture e processi appropriati, anche coinvolgendo i portatori di interesse esterni.

delle performance;

- garantire una costante attenzione allo sviluppo delle risorse umane, anche al fine di dare piena attuazione ai principi della Carta europea dei ricercatori, del relativo Codice di condotta e del Codice etico di Ateneo, favorendo la crescita scientifica e promuovendo la qualificazione professionale e culturale, nonché la formazione continua, del personale docente-ricercatore e tecnico-amministrativo, in tutte le fasi delle rispettive carriere;
- impostare un monitoraggio costante del contesto di riferimento, per garantire agli utenti ed a tutte le "parti interessate" attività e servizi trasparenti ed efficaci, rispondenti alle esigenze ed ai requisiti predefiniti e capaci di creare valore per gli stakeholder;
- garantire un costante incremento della capacità del sistema di prevenire e di reagire ai rischi ed alle opportunità interni ed esterni;

La Politica per la Qualità, assumendo tali finalità, contribuisce al raggiungimento degli obiettivi strategici fissati dall'Ateneo nei propri documenti di programmazione pluriennale.

Declinazione delle politiche per la qualità delle "tre missioni"

La Ricerca scientifica

L'Ateneo intende puntare con sempre maggiore determinazione alla qualità della ricerca di base e applicata, aperta all'internazionalità, come requisito fondamentale per garantire agli studenti un'istruzione superiore di alto livello. UNICAM vuole sostenere e sviluppare i programmi dei propri gruppi di ricerca, che operano nelle Scuole attivate dall'Ateneo, affinando la capacità degli stessi di inserirsi nei quadri di riferimento europeo, nazionale e regionale, sviluppando ricerche di qualità rispetto al contesto comparativo internazionale, dal punto di vista dell'originalità, del rigore metodologico e dell'impatto sulla comunità scientifica.

Per perseguire questi intendimenti, l'Ateneo monitora costantemente il livello della propria produzione scientifica, con particolare riferimento ai professori e ricercatori neoassunti o neopromossi, promuove politiche di incentivazione della qualità della ricerca ed è impegnato ad ampliare e migliorare i servizi e le infrastrutture a sostegno della ricerca.

Per sostenere la Ricerca, nell'ottica di una sempre maggiore qualità e internazionalità, e per prevenire i rischi di sostenibilità della stessa, UNICAM considera prioritario ricorrere a fonti di finanziamento ulteriori rispetto a quelle ordinarie statali. Centrale diventano dunque la partecipazione, e il tasso di successo, a bandi competitivi a tutti i livelli: dai programmi europei e internazionali in genere, anche in ottica di rafforzare legami strategici con istituzioni straniere, a quelli nazionali, regionali e locali. L'Ateneo pertanto promuove il rafforzamento delle iniziative e degli strumenti di supporto ai docenti e ricercatori che decidono di partecipare a bandi competitivi, volti a favorire la collaborazione fra le diverse strutture nell'ottica della interdisciplinarietà e multidisciplinarietà della ricerca, nonché a migliorare l'efficienza e l'efficacia delle iniziative assunte dai ricercatori dell'Ateneo, anche attraverso lo sviluppo di uno specifico sistema di supporto tecnico-amministrativo.

UNICAM intende inoltre sviluppare partnership con importanti Enti di ricerca nazionali e internazionali, sia pubblici che privati, per la costruzione di un vero spazio internazionale della ricerca, al fine di ampliare le proprie collaborazioni, anche attraverso lo strumento del dottorato di ricerca.

La didattica

La qualità della formazione, intesa anche come diffusione di conoscenze e competenze derivanti dalle acquisizioni più avanzate sul fronte della ricerca, rappresenta uno degli assi principali di attuazione delle missioni primarie dell'Università. In quest'ottica l'Ateneo ritiene che debbano essere ulteriormente sviluppati

gli interventi per ampliare e migliorare l'offerta formativa e l'acquisizione delle competenze chiave nei percorsi di formazione, anche attraverso attività orientate al potenziamento del sistema di formazione post-universitaria, e in particolare del dottorato di ricerca.

UNICAM, puntando alla qualità e all'internazionalità, vuole consolidare il livello conoscenza trasmessa sulla base di un solido approccio di ricerca multidisciplinare, attraverso azioni che riguardano l'ampliamento e l'aggiornamento dell'offerta formativa, delle metodologie di insegnamento, delle opportunità e dei servizi per docenti e studenti.

La strategia per la formazione dovrà, conseguentemente, perseguire molteplici obiettivi, quali: revisione ed ampliamento dell'offerta formativa in linea con quanto emerge dalle esigenze del mercato del lavoro nazionale ed internazionale, anche in relazione a specifiche vocazioni o esigenze del territorio; miglioramento dell'attrattività dei corsi di studio a livello nazionale e internazionale, anche attraverso l'introduzione di tecnologie e metodologie didattiche innovative; riduzione della dispersione studentesca; valorizzazione dell'interdisciplinarietà; aggiornamento e formazione della docenza; ampliamento e miglioramento delle infrastrutture per la didattica.

Il perseguimento di tali obiettivi non potrà prescindere dal rafforzamento degli strumenti di supporto ai percorsi formativi degli studenti, quali orientamento, tutorato, mobilità internazionale, metodologie didattiche innovative. In particolare, si intende potenziare e innovare le attività di placement, attraverso un collegamento più stretto con gli stakeholder al fine di individuare concreti percorsi di accompagnamento per l'inserimento nel mondo del lavoro.

La Terza missione e il trasferimento tecnologico

L'Ateneo mette a disposizione delle imprese e del territorio il proprio patrimonio di competenze e i risultati della ricerca, con l'intento di sviluppare collaborazioni, di favorire il trasferimento culturale e tecnologico e la creazione d'impresa partendo dai risultati innovativi della ricerca, nonché di rafforzare la formazione professionale.

In quest'ambito, l'Ateneo intende garantire la disseminazione della conoscenza, favorendo il public-engagement, attraverso una maggiore consapevolezza da parte dei ricercatori circa la necessità di divenire protagonisti nel comunicare i risultati delle ricerche alla collettività, favorendo anche il contatto con il mondo lavorativo e delle professioni.

UNICAM inoltre si impegna al potenziamento della componente etica prevista dalla responsabilità e sostenibilità sociale e ambientale, con particolare riguardo all'integrità nel perseguimento delle missioni istituzionali, all'accessibilità e trasparenza delle informazioni, all'adozione di politiche mirate alla prevenzione della corruzione.

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione sociale e interculturale basata sullo sviluppo di progetti per la mobilità internazionale, in ingresso e in uscita, rivolti agli studenti ed ai docenti-ricercatori, allo scopo di favorire il contatto tra culture di tutto il mondo.

Sul piano della responsabilità sociale UNICAM si impegna per la rimozione degli ostacoli al diritto allo studio, mediante interventi propri o in sinergia con gli Enti territoriali preposti, con particolare attenzione alla politica di definizione della contribuzione studentesca, orientata a garantire l'accessibilità allo studio alle fasce sociali più deboli.

Descrizione del Sistema di Gestione Qualità

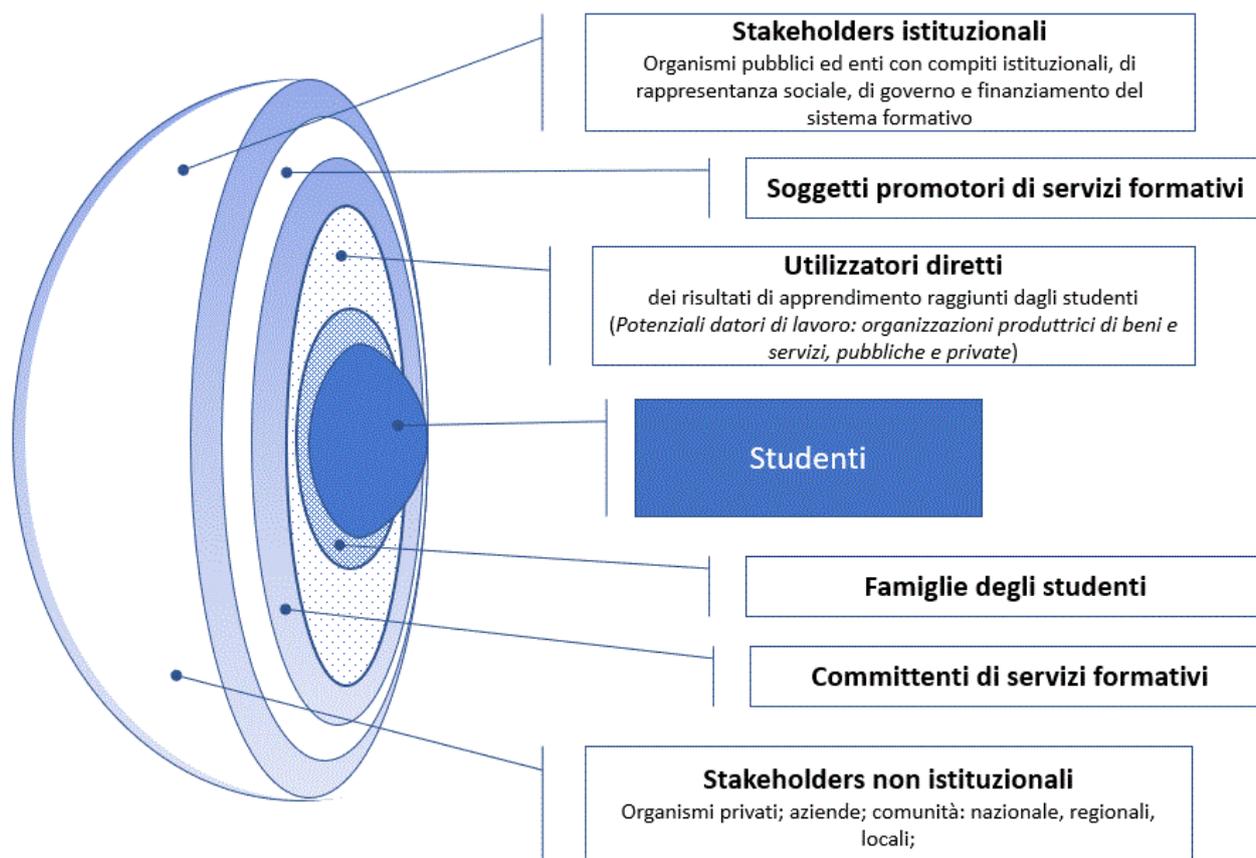
4.1 - Mappatura delle esigenze e aspettative delle parti interessate

Il presente documento è stato predisposto a supporto del Sistema di Gestione dell'Ateneo, per documentare in maniera schematica alcuni requisiti delle norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015; in particolare, la presente analisi rappresenta la fotografia delle interazioni dell'organizzazione con l'ambiente, il contesto e le parti interessate, con particolare attenzione all'identificazione degli aspetti ambientali collegati alle attività svolte e ai prodotti/servizi, alle esigenze e aspettative delle parti interessate. fattori interni ed esterni rilevanti per le finalità dell'Organizzazione e per i suoi indirizzi strategici che influenzano la capacità di conseguire i risultati attesi per il SGQ.

I risultati di tale indagine vengono utilizzati per la definizione della politica aziendale, l'individuazione dei rischi/opportunità, per la formulazione di obiettivi, traguardi e programmi di miglioramento delle prestazioni dell'azienda e la definizione del campo di applicazione. L'obiettivo 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. A tal riguardo, per la determinazione delle stesse, è stata operata una selezione di quelle ritenute più "rilevanti", ovvero di quelle considerate da Unicam prioritarie in quanto maggiormente rappresentative di aspetti critici e di quelle che possono percepirsi influenzate dall'attività stessa dell'ateneo; uno strumento utile in tal senso è stato rappresentato dall'analisi SWOT, utilizzato anche a fini di pianificazione strategica che ha consentito di individuare e focalizzare l'attenzione sui principali punti di forza (*Strength*), debolezza (*Weakness*), opportunità (*Opportunities*) e le potenziali minacce (*Threats*)

STRENGTH	WEAKNESS
<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrata gestione economica. • Snellezza delle procedure decisionali • Raggiungimento di risultati di eccellenza, da parte di alcuni gruppi di ricerca nel proprio ambito disciplinare • Politiche di reclutamento e gestione dei ricercatori secondo standard internazionali di trasparenza ed efficienza. • Buona capacità di autofinanziamento della ricerca attraverso la partecipazione a bandi competitivi internazionali, nazionali e locali. • Vivacità dei docenti/ricercatori nelle attività di trasferimento tecnologico dimostrata dall'elevato numero di spin-off e start up attivate. • Offerta formativa ampia e sostenibile, vicina alle esigenze della comunità e del mondo del lavoro. • Efficienza dei processi formativi. • Dislocazione territoriale di importanti strutture di didattica e di ricerca in altre città. • Programmi di internazionalizzazione della didattica e attivazione di una serie di corsi interamente offerti in lingua inglese. • Corsi di dottorato di ricerca attrattivi per gli studenti nazionali e internazionali. • Presenza di un percorso formativo di eccellenza, coordinato dalla Scuola superiore 'Carlo Urbani', affiancato ai normali corsi universitari triennali e magistrali • Servizi tecnico-amministrativi garantiti da personale con una notevole disponibilità al cambiamento ed elasticità nell'esercizio delle proprie funzioni. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensione ridotta dell'Ateneo, rispetto alla media delle università italiane, che può rendere difficile o compromettere la possibilità di accedere a fonti di finanziamento importanti, basate sulla capacità di fare massa critica e garantire adeguati cofinanziamenti ai progetti. • Alcune impostazioni ed articolazioni organizzative previste nell'attuale Statuto ridondanti rispetto alle esigenze di un pronto adeguamento alla continua evoluzione e trasformazione del panorama universitario nazionale e internazionale. • Politiche di supporto e di incentivazione dei docenti-ricercatori in efficaci a stimolare una migliore produttività sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. • Presenza di strutture dell'Ateneo con sede in altre realtà territoriali che rende difficile garantire livelli omogenei dei servizi di contesto. • Scarsa ricettività in termini di strutture abitative sia nella sede di Camerino, a seguito del sisma del 2016, sia nelle sedi collegate. • Insufficienza delle strutture di interfaccia con il mondo delle imprese per arricchire i processi di trasferimento tecnologico e della ricerca. • Limitato turn-over del personale che rende difficile garantire la continuità dei servizi forniti e, a maggior ragione, il loro sviluppo e adeguamento per esigenze crescenti. • Difficoltà a reperire risorse necessarie al rinnovo e potenziamento delle strumentazioni scientifiche presenti in alcuni laboratori che può compromettere la qualità delle attività di ricerca e di quelle rivolte alle esperienze pratiche degli studenti. • Scarsa messa a punto di un ciclo di monitoraggio e controllo della performance dell'Ateneo (d.lgs. n. 150 del 2009) • Mancata attivazione di nuovi ed efficaci sistemi di incentivazione e gestione del personale che non permettono di gestire con la dovuta razionalità l'organico di personale T-A disponibile.
OPPORTUNITIES	THREATS
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di proporre modifiche di Statuto • Offerta formativa vicina alle esigenze della comunità e del mondo del lavoro, • Iscrizione gratuita ai corsi di studio da parte degli studenti grazie all'accordo con il MIUR post sisma 2016 • Minore rigidità del meccanismo di reclutamento • Previsto superamento del meccanismo di reclutamento basato sulla assegnazione in termini di 'punti organico' di una quota ridotta della possibile spesa • Crescente attenzione verso i temi del trasferimento tecnologico e dell'attivazione di nuove realtà produttive innovative • Finanziamenti per la ricostruzione post-sisma • Necessità di recuperare e valorizzare i beni culturali in seguito agli eventi sismici • Previsioni di un trend di crescita dell'economia italiana positivo • Politiche regionali rivolte alla ricostruzione e allo sviluppo del tessuto socio economico dei territori del cratere sismico. • Politiche europee mirate ad ottenere un crescente scambio di studenti e ricercatori. • Verticalizzazione dei processi a vantaggio della figura del Rettore 	<ul style="list-style-type: none"> • Il rientro nel sistema di finanziamento ordinario al termine dall'"Accordo di Programma" • Criteri utilizzati nel nuovo esercizio di Valutazione della Qualità della Ricerca • Difficoltà di applicazione di alcuni principi del C&C • Disponibilità limitata per l'applicazione piena dei processi previsti nelle strategie della "HRS4R" • Azzerramento dei contributi di iscrizione ai corsi di studio da parte degli studenti (a seguito dell'accordo di programma con il MIUR) • Normativa attuale per le attività di accoglienza e reclutamento degli studenti stranieri • Possibili ritardi nella ricostruzione post-sisma • Politiche regionali di sviluppo e di sostegno al sistema universitario • Riduzione dell'autonomia organizzativa in seguito all'attuazione della legge di riforma 240 del 2010 • Riduzione dell'autonomia riconosciuta alle Università per il reclutamento • Scarsa ricettività delle strutture abitative UNICAM • Frammentazione del tessuto produttivo locale in piccole e medie imprese che con difficoltà riescono ad investire in ricerca e sviluppo

MAPPATURA DELLE PRINCIPALI PARTI INTERESSATE E DELLE RELATIVE ASPETTATIVE



PARTI INTERESSATE	PRINCIPALI ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	STRUMENTI IMPIEGATI PER IL MONITORAGGIO-VALUTAZIONE DELLE ASPETTATIVE
Studenti	<ul style="list-style-type: none"> Didattica rispondente a standard di qualità 	<ul style="list-style-type: none"> Questionari valutazione didattica Indagine sulla soddisfazione delle strutture didattiche e dei laboratori Esiti indagini da parte di fonti terze (es. <i>Censis, Sole 24 Ore, U-Multirank</i>)
	<ul style="list-style-type: none"> Pronto inserimento nel mondo del lavoro (occupabilità post-lauream) Preparazione scientifica e culturale adeguata alle esigenze del profilo professionale 	<ul style="list-style-type: none"> Esiti indagine Almalaurea (Profilo dei laureati)
	<ul style="list-style-type: none"> Spendibilità del titolo conseguito nel mondo del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> Esiti indagine Almalaurea (Condizione occupazionale dei laureati)
Famiglie	<ul style="list-style-type: none"> Offerta soddisfacente di servizi e di alloggi 	<ul style="list-style-type: none"> Indagini di customer satisfaction

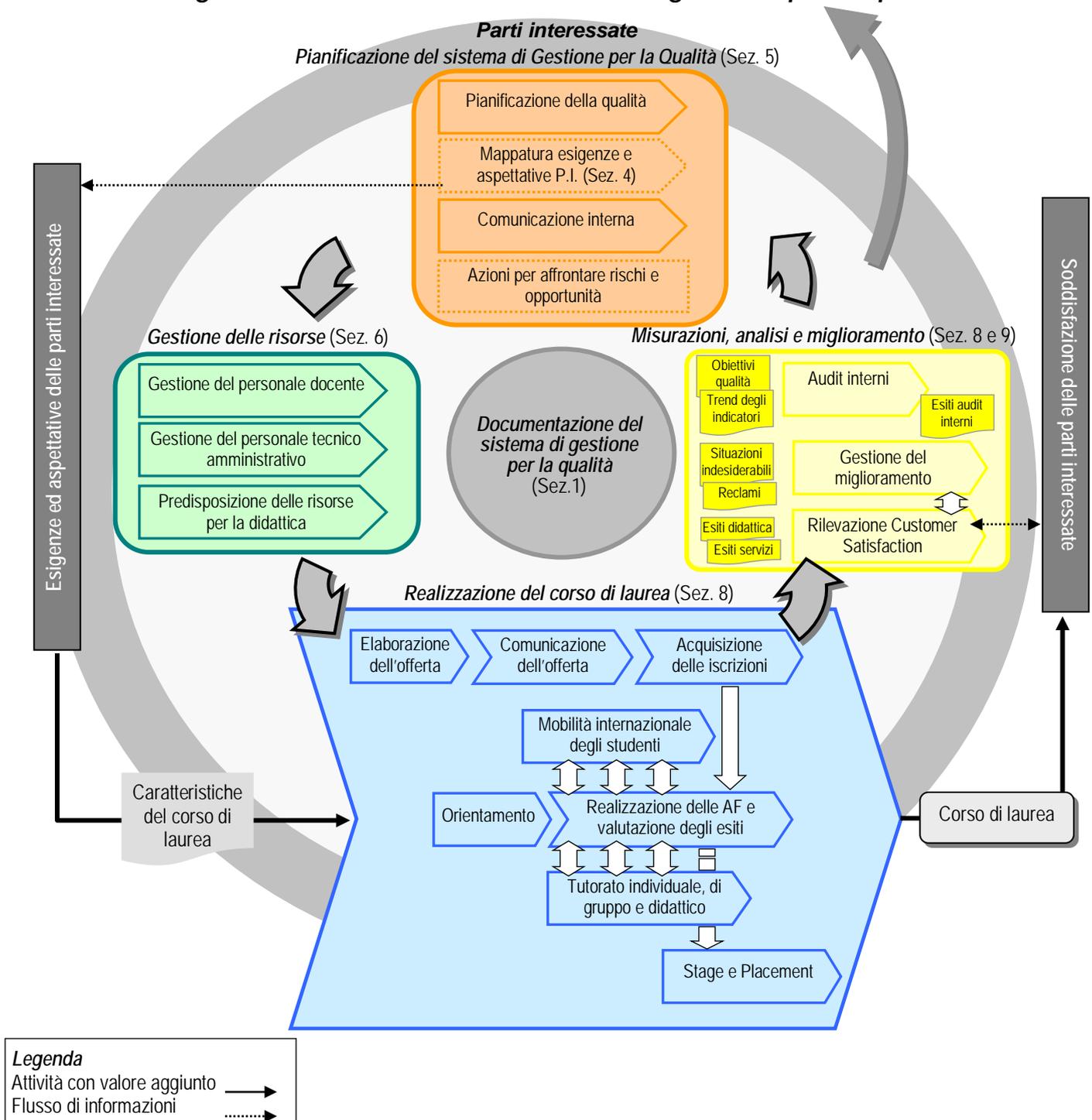
PARTI INTERESSATE	PRINCIPALI ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	STRUMENTI IMPIEGATI PER IL MONITORAGGIO-VALUTAZIONE DELLE ASPETTATIVE
	<ul style="list-style-type: none"> Pronto inserimento nel mondo del lavoro (occupabilità post-lauream) 	<ul style="list-style-type: none"> Esiti indagine Almalaurea (Profilo dei laureati)
Aziende potenziali datori di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> Laureati con elevata preparazione Formazione offerta agli studenti al passo con i tempi e con le istanze del mercato del lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> Indagini sulla soddisfazione dei referenti delle aziende che ospitano stage e tirocini
Governance di ateneo	<ul style="list-style-type: none"> Programmazione adeguata e tempestiva delle risorse umane Reclutamento coerente con le esigenze organizzative delle risorse umane Consolidamento e miglioramento dell'immagine dell'ateneo 	<ul style="list-style-type: none"> Analisi requisiti minimi di docenza e delle esigenze di personale T-A Analisi delle esigenze didattiche, di ricerca e organizzative Posizionamento nei vari rankings italiani e internazionali
Personale Tecnico-Amministrativo	<ul style="list-style-type: none"> Realizzazione di un ambiente di lavoro sicuro e sereno dal punto di vista ambientale Applicazione di principi meritocratici e possibilità di progressione di carriera Potenziare la professionalità valorizzando competenze, capacità e abilità Coinvolgimento e partecipazione alla vita della comunità universitaria Equità di opportunità tra i generi 	<ul style="list-style-type: none"> Indagine sul benessere organizzativo (indagine di "clima") Applicazione trasparente e coerente del Sistema di valutazione della performance (Schede di valutazione del personale tecnico/amministrativo) Realizzazione e valutazione utilità dei corsi di formazione Convocazione di assemblee/incontri con la comunità universitaria e strumenti di comunicazione interna Analisi e valutazione degli organi preposti e/o interessati alla promozione equilibrio di genere e delle pari opportunità
Personale docente	<ul style="list-style-type: none"> Adeguati servizi tecnico-amministrativi e logistici per lo svolgimento delle attività formative Coinvolgimento nella progettazione del percorso formativo del CdS Formazione e aggiornamento professionale Adeguato grado di autonomia nella definizione dei contenuti dell'attività formativa affidata 	<ul style="list-style-type: none"> Questionario annuale sulla soddisfazione dei docenti per l'andamento delle attività formative svolte Questionario annuale sulla soddisfazione dei docenti e Verifiche ispettive interne (Audit) Indagine di soddisfazione sui corsi di aggiornamento svolti Verifiche ispettive interne (Audit)
Enti locali - territoriali	<ul style="list-style-type: none"> Interazione pro-attiva con l'ateneo Promozione e sostegno delle iniziative a favore del territorio Potenziamento della rete di soggetti istituzionali coinvolti 	<ul style="list-style-type: none"> Riunioni del Comitato di Indirizzo Riunioni della Consulta permanente per lo sviluppo del territorio Realizzazione di un calendario eventi che riporta i principali appuntamenti e manifestazioni degli Enti aderenti
Nucleo di valutazione	<ul style="list-style-type: none"> Riscontri positivi riguardo l'imparzialità, il buon andamento e la trasparenza delle attività dell'ateneo Verifica della effettiva fattibilità, sostenibilità e realizzazione degli obiettivi e dei programmi Perseguimento dell'efficacia e dell'efficienza della gestione delle risorse da parte dell'ateneo Supporto dell'Ateneo per la reperibilità e disponibilità dei dati e delle informazioni necessarie alla valutazione 	<ul style="list-style-type: none"> Indagine sul benessere organizzativo Analisi del sistema di misurazione e valutazione della performance (relazioni, piani triennali, report tecnici, ecc.) Analisi degli esiti dei questionari di C.S. sulla didattica Reportistica di varia natura e Report e relazioni del Nucleo

PARTI INTERESSATE	PRINCIPALI ASPETTATIVE DELLE PARTI INTERESSATE	STRUMENTI IMPIEGATI PER IL MONITORAGGIO-VALUTAZIONE DELLE ASPETTATIVE
Enti di formazione (Scuole secondarie superiori)	<ul style="list-style-type: none">• Percorsi formativi coerenti con il profilo dello studente in uscita• Formazione continua• Implementazione di percorsi formativi dinamici e variegati	<ul style="list-style-type: none">• Feedback, incontri ed iniziative del Servizio Orientamento dell'Ateneo
Collegio dei Revisori dei conti	<ul style="list-style-type: none">• Gestione delle risorse oculata da parte dell'ateneo• Trasparenza e puntualità nella rendicontazione	<ul style="list-style-type: none">• Consultazione bilancio• Verifica documentale

4.2 - Modello dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità

Il sistema di assicurazione qualità definisce le attività da svolgere e le relative modalità di esecuzione, attribuisce le responsabilità di gestione e di esecuzione alle funzioni, definisce la documentazione di registrazione della qualità. In tale ottica, i processi e le attività gestite dal sistema di gestione per la qualità relativo all'Università di Camerino sono rappresentati nella mappa di seguito riportata.

Miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità



4.3 - Documentazione del Sistema di gestione per la qualità

La documentazione del SGQ è articolata in tre tipologie:

A - **Documenti guida**: contengono sia i vincoli che condizionano lo svolgimento delle varie attività che compongono il processo, sia gli obiettivi da raggiungere e le indicazioni per farlo.

Fanno parte di questi documenti: le leggi e le norme nazionali; lo Statuto dell'Ateneo; il Regolamento didattico di Ateneo; il Regolamento didattico del CdS; il Manuale della Qualità, la Politica per la qualità; le procedure di processo; ecc.

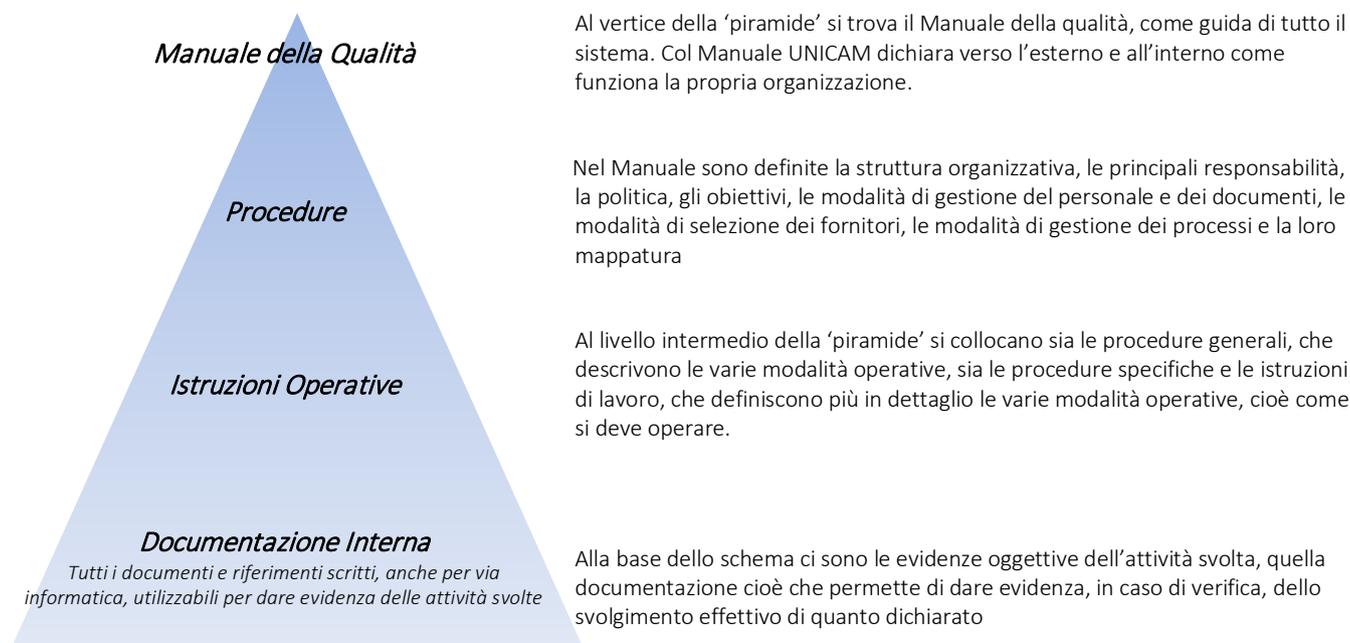
B - **Documenti di lavoro**: sono i documenti necessari al CdS per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei suoi processi.

Ad esempio: il Manifesto degli studi; programmi degli insegnamenti; la guida dello studente; i registri delle lezioni (prima della compilazione), i verbali degli esami di profitto, i verbali della prova finale (prima della compilazione), il materiale didattico, i Questionari per gli studenti (prima della compilazione), ecc.;

C - **Documenti di registrazione**: sono le evidenze oggettive delle attività svolte dai vari processi.

Ad esempio: verbali del Consiglio del CdS, verbali delle Commissioni, registri delle lezioni (dopo la compilazione), verbali degli esami di profitto e verbali della prova finale (dopo la compilazione), Questionari per gli studenti (dopo la compilazione), ecc.

Lo schema strutturale della documentazione:



Descrizione della documentazione del sistema qualità e della sua tenuta sotto controllo.

La tabella della pagina successiva identifica i principali documenti del sistema.

La procedura corrispondente (**PR402 Controllo documenti e registrazioni**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

<i>CAPITOLI ISO 9001:2015</i>	<i>Manuale Qualità</i>	<i>Procedure adottate dal sistema di gestione per la qualità</i>
§ 4 (Contesto dell'organizzazione)	Sez. 4 Descrizione del Sistema di gestione per la qualità Cap. 1 Modello dei processi del sistema di gestione per la qualità Cap. 2 Documentazione del sistema di gestione per la qualità Cap. 3 Mappatura delle esigenze e aspettative delle parti interessate	PR0402 <u>Controllo dei documenti e delle registrazioni</u>
§ 5 (Leadership)	Sez. 5 Pianificazione del Sistema di Gestione per la qualità Cap. 1 Azioni per affrontare rischi e opportunità Cap. 2 Pianificazione della qualità Cap. 3 Comunicazione interna	PR0501 <u>Pianificazione della qualità</u>
§ 7 (Supporto)	Sez. 6 Gestione delle risorse Cap. 1 Gestione del personale docente Cap. 1.1 Accesso alle carriere della ricerca Cap. 2 Gestione del personale tecnico-amministrativo Cap. 3 Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro	PR0601 <u>Gestione del personale docente</u> PR0602 <u>Gestione del personale tecnico amministrativo</u> PR0603 <u>Predisposizione delle risorse per la didattica</u>
§ 8 (Attività operative)	Sez. 7 Realizzazione del corso di laurea Cap. 1 Elaborazione dell'offerta formativa Cap. 2 Comunicazione dell'offerta formativa Cap. 3 Acquisizione delle iscrizioni Cap. 4 Orientamento allo studio universitario Cap. 5 Realizzazione delle attività formative e valutazione esiti Cap. 6 Tutorato individuale e di gruppo e tutorato didattico Cap. 7 Stage e Placement Cap. 8 Mobilità internazionale	PR0701 <u>Elaborazione dell'offerta formativa</u> PR0702 <u>Comunicazione dell'offerta formativa</u> PR0703 <u>Acquisizione delle iscrizioni</u> PR0704 <u>Orientamento</u> PR0705 <u>Realizzazione delle attività formative e valutazione esiti</u> PR0706 <u>Tutorato individuale, di gruppo e didattico</u> PR0707 <u>Stage e Placement</u> PR0708 <u>Mobilità internazionale degli studenti</u>
§ 9 (Valutazione delle prestazioni)	Sez. 8 Misurazioni, analisi e miglioramento Cap. 1 Rilevazione <i>Customer Satisfaction</i> Cap. 2 Verifiche ispettive interne	PR0801 <u>Rilevazione Customer Satisfaction</u> PR0802 <u>Verifiche ispettive interne</u>
§ 9 (Miglioramento)	Sez. 9 Miglioramento Cap. 1 Gestione del miglioramento	PR0903 <u>Gestione del miglioramento</u>

5 - Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

5.1 - Azioni per affrontare rischi e opportunità

Il Sistema di gestione della Qualità UNICAM si prefigge, nell'ottica del miglioramento e al fine di accrescere gli effetti desiderati, di prevenire o quanto meno di diminuire i rischi individuati dall'analisi dei processi.

In particolare, le attività nel SGQ dell'Ateneo si articolano nelle seguenti fasi:

- rilevazione del rischio;
- quantificazione del rischio in modo da perseguire eventualmente un'opportunità;
- rimozione della fonte del rischio;
- modificazione della probabilità e delle conseguenze;
- condivisione del rischio secondo il sistema delle responsabilità;
- accettazione del rischio sulla base della decisione informata.

Il modello di analisi del rischio adottato si articola come segue:

- individuazione dei rischi in ogni processo
- analisi di ogni singolo rischio in ogni processo (indicatori di probabilità e impatto) e relativa pesatura
- valutazione dei singoli rischi in ogni processo
- azioni per mitigare ogni singolo rischio in ogni processo
- monitoraggio: durante gli audit si monitorano le azioni individuate per mitigare i rischi al fine di valutarne la loro efficacia

Il calcolo del valore del Rischio deriva dal PRODOTTO della valutazione della PROBABILITA' (P) per la valutazione dell'IMPATTO (I) per ciascun fattore rischio individuato ed esaminato:

$$R = P * I$$

Si è utilizzata una scala di valutazione che per ciascuno dei due fattori utilizzati va da 1 a 5 in ordine crescente, come evidenziato nella tabella seguente:

CALCOLO DEL RISCHIO = PROBABILITA' * IMPATTO R=P*I							
PROBABILITA' - P	5	ALTAMENTE PROBABILE	5	10	15	20	25
	4	MOLTO PROBABILE	4	8	12	16	20
	3	PROBABILE	3	6	9	12	15
	2	POCO PROBABILE	2	4	6	8	10
	1	IMPROBABILE	1	2	3	4	5
GESTIONE DEI RISCHI			MINIMO	POCO SIGNIFICATIVO	VALORE SOGLIA	RILEVANTE	MOLTO RILEVANTE
			1	2	3	4	5
			IMPATTO - I				
1-5	SCARSO						
6-10	MODERATO						
11-15	RILEVANTE						
16-20	ELEVATO						
21-25	CRITICO						

Ai fini di una determinazione attendibile del valore del rischio, UNICAM ha adottato - relativamente al fattore probabilità - un documento contenente linee guida e criteri di valutazione da utilizzare in sede di attribuzione dei valori al quale a tutti i responsabili dei processi è stato raccomandato di attenersi nella determinazione autonoma di dettaglio del grado di rischio.

Gestione del rischio: linee guida e criteri di valutazione per il calcolo delle probabilità

Le probabilità che l'avvenimento collegato ad un rischio ipotizzato possa effettivamente verificarsi vengono stimate sia a livello di Ateneo che a livello di singolo Corso di studio. La valutazione viene sviluppata ove possibile, sulla base di parametri oggettivi. Il valore della probabilità viene ricavato calcolando la media dei valori associati a ciascun criterio. Per ogni processo esiste una tabella dei rischi pesati.

Di seguito un elenco di criteri da utilizzare nell'analisi e nella valutazione delle probabilità che il rischio considerato nel singolo processo si verifichi.

1. Discrezionalità

Il criterio della discrezionalità del processo valuta la presenza e il grado di libertà di azione che può dare luogo a situazioni di rischio.

- Si dovrebbe considerare un grado di discrezionalità assente nel caso di un processo vincolato poiché, per esempio, soggetto a norme di legge e atti amministrativi stringenti e/o vincolato da procedure controllate e monitorate da più soggetti interessati al corretto svolgimento del processo.
A questo grado di discrezionalità, in cui la probabilità che il fattore di rischio si concretizzi risulta minima, dovrebbe essere associato un valore pari a 1.
- Se il processo è solo parzialmente vincolato dalla legge e da atti amministrativi (regolamenti, direttive, circolari etc. interni ed esterni) ma ci sono comunque controlli applicati da più soggetti interessati al corretto svolgimento del processo, la possibilità che il fattore di rischio legato alla discrezionalità si concretizzi risulta poco probabile, il valore associato dovrebbe essere pari a 2.
- Nel caso di processo non vincolato dalla legge ma solo da atti amministrativi, con controlli applicati da più soggetti interessati al corretto svolgimento del processo, il grado di discrezionalità potrebbe concretizzarsi e il rischio è quindi probabile, il valore associato sarà pari a 3.
- Nel caso di processo non vincolato dalla legge e nemmeno da atti amministrativi, con controlli applicati da più soggetti interessati al corretto svolgimento del processo, sarà molto probabile che il rischio di discrezionalità si concretizzi, dunque il valore associato risulterà pari a 4.
- Se il processo non è vincolato a livello normativo e i controlli sono applicati solo dal soggetto direttamente interessato al suo compimento, il grado di rischio di discrezionalità è altamente probabile, e la probabilità che il rischio si concretizzi sarà massima, il valore associato sarà pari a 5.

2. Rilevanza esterna

Il criterio della rilevanza esterna del processo valuta se lo stesso produce effetti diretti all'esterno dell'Ateneo, o se il coinvolgimento è solo verso l'interno dell'organizzazione.

Se, per esempio, il destinatario finale del processo è un soggetto o un'articolazione organizzativa interna e le attività riguardano processi interni di interesse esclusivo della stessa articolazione, la probabilità che il fattore di rischio si concretizzi sarà praticamente nullo e il valore associato sarà pari a 1.

Se ci sono più articolazioni organizzative o soggetti destinatari interni del processo ma le attività riguardano comunque processi interni, interessanti per gli stessi coinvolti nell'applicazione delle procedure, sarà poco probabile che il fattore di rischio si concretizzi e il valore associato sarà pari a 2.

Se ci sono più articolazioni organizzative o soggetti destinatari interni del processo ma le attività ad esso collegate sono di interesse anche esterno, sarà probabile che il fattore di rischio si concretizzi e il valore associato sarà pari a 3.

Se ci sono soggetti destinatari esterni del processo e le attività ad esso collegate sono di interesse esterno, anche se non di rilevanza reputazionale o economica per l'Ateneo, sarà molto probabile che il fattore di rischio si concretizzi, il valore associato sarà pari a 4.

Se ci sono soggetti destinatari esterni del processo e le attività ad esso collegate sono di interesse esterno, di valore anche economico o reputazionale per l'Ateneo, sarà altamente probabile che il fattore di rischio si concretizzi, il valore associato sarà pari a 5.

3. Valore economico

Il criterio del valore economico valuta qual è l'impatto economico del processo e se coinvolge soggetti interni o esterni all'Ateneo.

Se il processo considerato non ha un impatto economico né interno né esterno il rischio economico risulta nullo, il valore da associare è minimo, pari a 1.

Nel caso in cui il processo abbia un impatto di budget a livello di Ateneo ma non attribuisca vantaggi a soggetti esterni, l'ipotesi che la situazione di rischio si verifichi risulterà poco probabile con un valore associato medio pari a 2.

Nel caso in cui il processo abbia un impatto di budget a livello di Ateneo ma attribuisca anche vantaggi di lieve rilevanza economica a soggetti esterni, l'ipotesi che la situazione di rischio si verifichi risulterà probabile con un valore associato medio pari a 3.

Nel caso in cui il processo abbia un impatto di budget a livello di Ateneo consistente ed attribuisca vantaggi economici a soggetti esterni, l'ipotesi che la situazione di rischio si verifichi risulterà molto probabile, con un valore associato medio pari a 4.

Se il processo ha un impatto di budget a livello di Ateneo molto consistente e attribuisce vantaggi a soggetti esterni di rilevanza economica elevata, il rischio risulterà altamente probabile e, dunque, il valore di probabilità associato sarà il massimo, pari a 5.

4. Controllo/monitoraggio

Il criterio del controllo-monitoraggio valuta se il tipo di sorveglianza applicata al processo è adeguato a neutralizzare le eventuali situazioni di rischio. Se tale controllo-monitoraggio è anche informatizzato e sistematico (cioè standardizzato e applicato automaticamente dalle strutture preposte) la neutralizzazione delle situazioni di rischio sarà ancora più garantita.

Se il monitoraggio è sistematico ed informatizzato e più soggetti sono coinvolti nel sistema di verifica, le situazioni di rischio risulteranno quasi nulle, con un valore numerico associato pari a 1.

Nel caso in cui il monitoraggio è sistematico ma non informatizzato e più soggetti sono coinvolti nel sistema di verifica, l'eventualità che il rischio accada sarà poco probabile con un valore numerico associato pari a 2.

Nel caso in cui il monitoraggio non è sistematico e nemmeno informatizzato, ma più soggetti sono coinvolti nelle verifiche, l'eventualità che il rischio accada sarà probabile con un valore numerico associato pari a 3.

Nel caso in cui il monitoraggio non è sistematico e nemmeno informatizzato e i controlli sono applicati solo dai soggetti interessati direttamente al buon esito del processo, l'eventualità che il rischio accada sarà molto probabile, con un valore numerico associato pari a 4.

Nel caso in cui il monitoraggio non è sistematico e nemmeno informatizzato e i controlli non sono applicati nemmeno dai soggetti interessati direttamente all'andamento del processo, l'eventualità che il rischio accada sarà molto probabile, con un valore numerico associato pari a 5.

5.2 - Pianificazione della qualità

Sulla base della politica per la qualità definita, la 'Direzione' del sistema si impegna ad effettuare un *deployment* o "distribuzione" degli obiettivi ai vari livelli di responsabilità di gestione dei vari processi.

A loro volta, i responsabili dei diversi processi dell'Ateneo, tenendo conto delle attività nelle quali sono coinvolti, definiscono specifici obiettivi, strettamente correlati con gli obiettivi generali stabiliti nella politica per la qualità.

Alla Direzione spetta il compito di garantire le risorse necessarie e di tenere sotto controllo il loro grado di raggiungimento.

Gli obiettivi della qualità che conseguono più direttamente dagli obiettivi generali stabiliti nella politica nella qualità, nel sistema UNICAM, sono gli obiettivi di apprendimento, che devono essere di valore, strettamente correlati alle esigenze degli utenti nonché specifici, misurabili, realistici, perseguibili in un arco di tempo congruente con la durata del CdS (con riferimento, in particolare, al profilo dello studente medio in ingresso), pianificabili nel tempo.

Una volta individuati gli obiettivi per la qualità la Direzione si impegna a coordinare le attività di monitoraggio del grado di raggiungimento degli obiettivi stessi.

Tale monitoraggio spetta ai responsabili dei diversi processi. I risultati dell'azione di controllo con particolare riferimento alle eventuali azioni correttive o preventive che risultassero necessarie costituiscono elemento di ingresso del processo di Riesame da parte della Direzione.

Riferimento ESG 2015

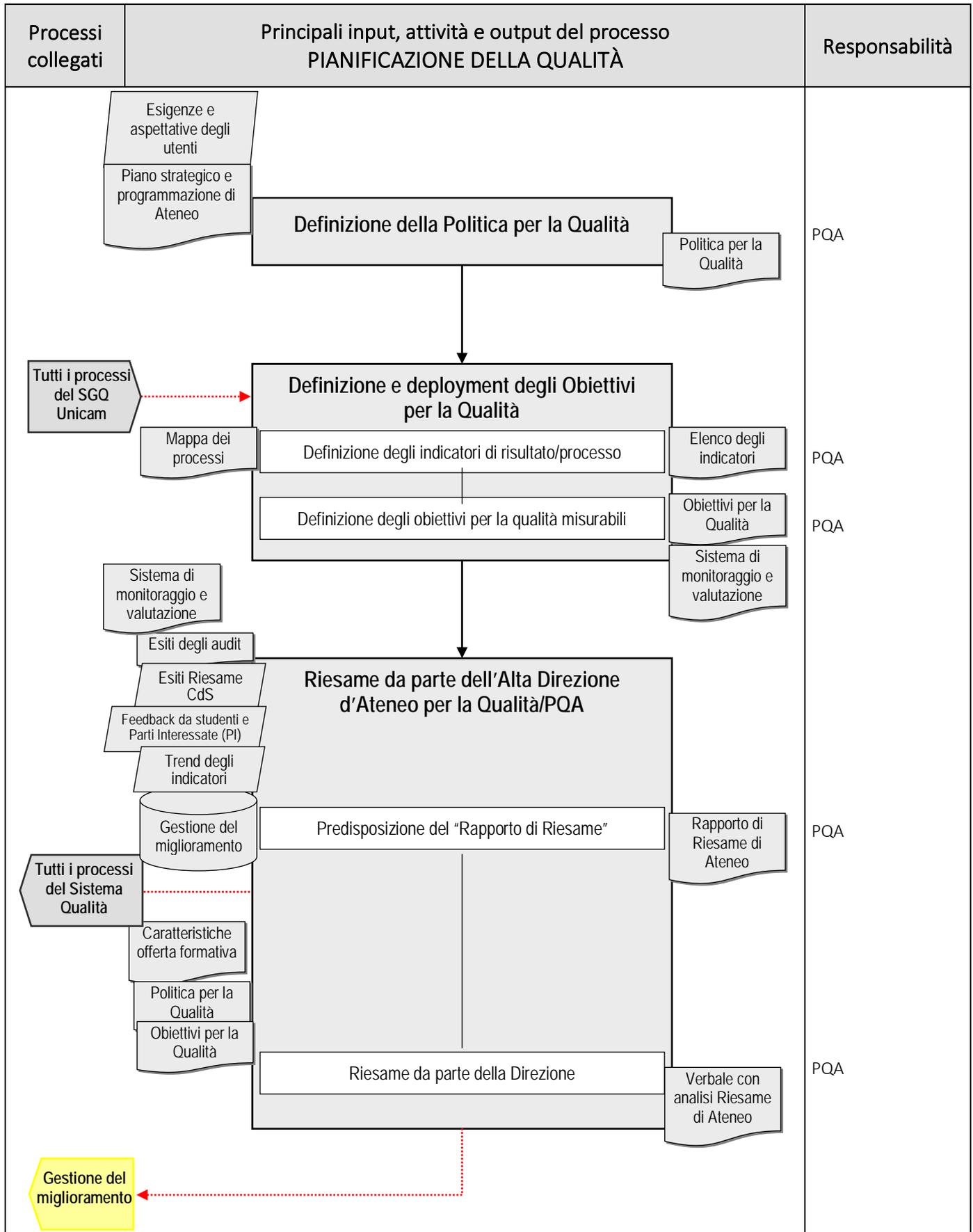
Punto 1.1 - Politica per l'assicurazione della qualità.

Standard: Le Istituzioni hanno una politica per l'assicurazione della qualità, che sia pubblica e faccia parte della loro strategia di gestione. I portatori di interesse interni sviluppano e attuano tale politica per mezzo di strutture e processi appropriati, anche coinvolgendo i portatori di interesse esterni.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR501 Pianificazione della qualità**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.



5.3 - Comunicazione interna

La comunicazione è un'esigenza fondamentale per qualsiasi organizzazione, in quanto le informazioni costituiscono i dati di ingresso per ogni tipo di processo.

I principali flussi delle informazioni sono di due tipi:

- il flusso verticale, attraverso il quale si muovono le informazioni in ambito gerarchico. Un attivo flusso verticale (bidirezionale) è indice di partecipazione e coinvolgimento del personale;
- il flusso orizzontale, che interessa principalmente le informazioni che si scambiano le diverse funzioni organizzative. Un attivo flusso orizzontale contribuisce all'efficacia operativa e alla efficienza della struttura.

La Direzione deve quindi assicurare che siano stabiliti adeguati processi di comunicazione con l'interno, ma anche con l'esterno, dell'organizzazione stessa e, in particolare, che questi includano esplicitamente la comunicazione in materia di efficacia del SGQ.

UNICAM ha definito le diverse modalità di comunicazione adottate (ad esempio: riunioni, avvisi in forma cartacea, avvisi di posta elettronica, sito internet, bacheche, messaggi telefonici, ecc.) nei confronti di: personale docente e tecnico amministrativo, di supporto, studenti, altre strutture dell'ateneo, altre parti interessate, specificando per quali argomenti sono utilizzate le diverse modalità di comunicazione utilizzate.

UNICAM ha inoltre definito modalità per verificare che le comunicazioni vengano ricevute e recepite dai destinatari e modalità per verificare l'efficacia della comunicazione stessa, ai fini del miglioramento continuo del processo di comunicazione.

Riferimento ESG 2015

1.7 - Gestione delle informazioni

Standard: Le Istituzioni garantiscono la raccolta, l'analisi e l'uso delle informazioni rilevanti ai fini di una gestione efficace dei loro corsi di studio e delle altre attività formative.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività)

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità per quanto concerne la comunicazione dell'offerta formativa ai potenziali studenti ed alle loro famiglie.

La struttura che si occupa di comunicazione interna ed esterna nell'Ateneo si è dotata anche di un proprio **Manuale qualità**, che descrive i processi e le attività con le quali opera per garantire una costante ed aggiornata attività di informazione a tutti i propri utenti.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo COMUNICAZIONE INTERNA	Responsabilità
<p>Aggiornamenti e novità legislazione nazionale</p> <p>Regolamenti e direttive ministeriali e di ateneo</p> <p>Aggiornamenti ed esigenze SGQ</p> <p>Informazioni da Rettore, Direttori di/delle Scuole di altri Atenei</p> <p>Feedback dai clienti e dal monitoraggio dei Corsi di Studio (CdS)</p> <p>Reclami</p> <p>Tutti i processi del SGQ Unicam</p>	<p>Comunicazione in Consiglio di Corso di studio</p> <p>Individuazione delle priorità di comunicazione interna</p> <p>Comunicazioni del Responsabile del corso di studio</p> <p>Comunicazioni dei docenti al CdS</p> <p>Comunicazioni degli studenti</p> <p>Comunicazioni su attività di supporto ai CdS</p>	<p>Responsabile del CdS</p> <p>Responsabile del CdS</p> <p>Singoli docenti CdS</p> <p>Rappresentanti studenti CdS</p> <p>Docenti Coordinatori attività di supporto</p>
<p>Verbale Consiglio della Scuola</p> <p>Verbale del Consiglio della Scuola</p> <p>Comunicazioni del Responsabile CdS e Direttore della Scuola</p> <p>Comunicazioni urgenti del Rettore</p> <p>Tutti i processi del Sistema Qualità</p>	<p>Distribuzione/condivisione informazioni</p> <p>Distribuzione verbali CdSc tramite mailing-list a tutti i membri</p> <p>Pubblicazione principali iniziative e bandi nel sito Internet Ateneo</p> <p>Distribuzione delle comunicazioni del Direttore, dei Responsabili dei CdS e dei singoli docenti nella mailing-list della struttura didattica</p> <p>Distribuzione circolari interne via e-mail o su supporto cartaceo</p>	<p>Segreteria Scuola</p> <p>Area Comunicazione, Ufficio Stampa e Mark.</p> <p>Direttore Scuola</p> <p>Segreteria Responsabile del CdS e Direttore della Scuola</p>

6 - Gestione delle risorse

6.1 - Gestione del personale docente

Le risorse di personale docente comprendono sia il personale docente UNICAM che quello esterno coinvolto per esigenze specifiche. La Direzione UNICAM, tenendo conto delle norme cogenti e delle esigenze legate ai requisiti richiesti dal MIUR e tenendo conto di quanto suggerito e condiviso nella propria *Human Resources Strategy for Researchers* (HRS4R)⁴ stabilisce innanzitutto i criteri in base ai quali determinare, coerentemente con l'eventuale politica al riguardo, le proprie esigenze, quantitative e qualitative, di personale docente accademico ed esterno, di tipo qualitativo (ad esempio: sulla base dei settori scientifico-disciplinari di riferimento degli insegnamenti, ecc.) e quantitativo (ad esempio: sulla base del numero di insegnamenti attivati nei diversi settori scientifico-disciplinari, sulla base del numero di studenti iscritti, ecc.).

La Direzione stabilisce le modalità tecnico-operative in base alle quali rendere disponibile detto personale e come renderlo effettivamente disponibile. L'Ateneo deve poter disporre di risorse umane adeguate alle proprie esigenze, ai fini del conseguimento degli obiettivi per la qualità stabiliti, con particolare riferimento a quelli di apprendimento, e, quindi, di personale dotato delle necessarie competenze e costantemente aggiornato.

La Direzione a tal fine promuove e monitora lo svolgimento di azioni per la formazione pedagogica e docimologica del personale docente (ad esempio: corsi di formazione alla docenza, specialmente per docenti di primo inserimento; corsi per la formazione docimologica dei docenti, ecc.), al fine di sviluppare, diffondere e condividere le migliori pratiche didattiche, di supporto all'apprendimento e di valutazione;

La Direzione inoltre promuove azioni per la sensibilizzazione, la motivazione e il coinvolgimento del personale, per favorire la partecipazione di chi opera nelle singole strutture formative dell'Ateneo alle azioni promosse dall'Ateneo e dalla struttura stessa. L'Ateneo cura inoltre la valutazione dell'efficacia delle azioni intraprese secondo modalità definite.

La Direzione propone, ove lo ritenga opportuno, agli altri Organi competenti dell'Ateneo i criteri di selezione o di scelta del personale, in particolare per il reclutamento di personale esterno.

Riferimento ESG 2015

1.5 Corpo docente

Standard: Le Istituzioni accertano la competenza dei propri docenti. Adottano processi equi e trasparenti per il reclutamento e l'aggiornamento del corpo docente.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR601 Gestione del personale docente**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

⁴ Il Riferimento è all'adesione di UNICAM alla raccomandazione EU "Carta europea dei ricercatori e del Codice di Condotta per il loro Reclutamento" ed alla ulteriore politica EU determinata dal programma [HRS4R](#) (Strategia per le Risorse Umane per i Ricercatori). Tra i principi sottoscritti, un sistema di assunzione per ricercatori che sia aperto e basato sulla trasparenza e sul merito; una capillare diffusione della cultura dell'accoglienza di ricercatori europei e di paesi terzi, con la prospettiva di agevolare la circolazione di talenti a livello internazionale; una efficace attenzione alle politiche e pratiche in materia di parità ed integrazione di genere nella ricerca

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo GESTIONE DEL PERSONALE DOCENTE	Responsabilità
<p>Elaborazione dell'offerta formativa</p>	<p>Gestione dell'attività di attribuzione degli incarichi al personale docente strutturato</p> <p>Carichi didattici Offerta di massima singola AF Curriculum Budget</p> <p>Analisi delle esigenze di docenza</p> <p>Proposta attribuzione incarichi</p> <p>Selezione docenti esterni (eventuale)</p> <p>Proposta di attribuzione incarichi</p> <p>Ottimizzazione delle risorse a livello di Struttura</p> <p>Verbale con Proposte delle Scuole</p> <p>Verbale con Proposta della Scuola</p> <p>Ottimizzazione delle risorse a livello di Ateneo</p> <p>Analisi e Parere PQA</p> <p>Delibera su attribuzione incarichi</p> <p>Attribuzione formale incarichi ed eventuale richiesta nuove assunzioni (rivolta alla Direzione)</p> <p>Consiglio Scuola</p> <p>Consiglio Scuola</p> <p>Consiglio Scuola</p> <p>Presidio Qualità Ateneo</p> <p>Consiglio Scuola</p> <p>Attribuzione formale degli incarichi</p> <p>Verbale</p> <p>Incarico</p> <p>Area Persone Org.ne e sviluppo (previa approvazione SA, CdA)</p>	<p>Consiglio Scuola</p> <p>Consiglio Scuola</p> <p>Consiglio Scuola</p> <p>Presidio Qualità Ateneo</p> <p>Consiglio Scuola</p> <p>Area Persone Org.ne e sviluppo (previa approvazione SA, CdA)</p>
<p>Realizzazione delle attività formative</p>	<p>Gestione del processo di aggiornamento e sviluppo delle competenze del personale docente strutturato</p> <p>Relazione anno prec. sulle attività di sviluppo del personale docente</p> <p>Ricognizione e definizione di sviluppo/aggiornamento delle competenze dei Direttori delle Scuole, dei Responsabili dei CdS e dei docenti</p> <p>Definizione esigenze sviluppo competenze dei Docenti</p> <p>Bozza del piano di sviluppo annuale</p> <p>Ottimizzazione delle attività del/i CdS</p> <p>Piano di sviluppo annuale definitivo</p> <p>Definizione del piano di sviluppo annuale</p> <p>Gestione/coordinamento singole attività di sviluppo</p> <p>Prorettore per la Didattica</p> <p>Valutazione delle prestazioni dei docenti</p> <p>Riesame CdS</p> <p>Esiti attività formative</p> <p>Valutazione complessiva</p> <p>Relazione annuale attività di sviluppo</p> <p>Consiglio della Scuola/PQA</p> <p>Pro-Rettore Didattica</p>	<p>Area Persone Org.ne e sviluppo/PQA</p> <p>PQA</p> <p>Prorettore per la Didattica</p> <p>PQA</p> <p>Prorettore per la Didattica</p> <p>Consiglio della Scuola/PQA</p> <p>Pro-Rettore Didattica</p>
<p>Realizzazione delle attività formative</p>	<p>Valutazione complessiva</p>	<p>Pro-Rettore Didattica</p>

6.2 - Gestione del personale tecnico-amministrativo

Le risorse di personale tecnico-amministrativo comprendono tutto il personale tecnico e amministrativo di supporto alla didattica, sia strutturato che esterno (a contratto).

La Direzione stabilisce i criteri in base ai quali determinare, sempre coerentemente con l'eventuale politica per la qualità al riguardo, le proprie esigenze, quantitative e qualitative, di personale di supporto alla didattica. La stessa Direzione definisce pertanto, attraverso gli strumenti che ritiene più opportuni, le competenze necessarie per questa tipologia di personale che esegue attività che influenzano la qualità del servizio.

La verifica delle competenze per l'affidamento a uno specifico incarico avviene sia in fase di selezione, sia in fase di assegnazione dello stesso all'interno della struttura formativa.

La Direzione promuove pertanto azioni per la formazione e l'aggiornamento del personale tecnico-amministrativo (ad esempio: corsi sulla sicurezza; corsi sulle norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, ecc.) ed azioni per la sensibilizzazione, la motivazione e il coinvolgimento dello stesso personale.

Piani particolari di addestramento dovrebbero essere previsti per il personale di nuova assunzione e per quello destinato a nuove mansioni.

La Direzione mette in atto gli strumenti che ritiene più adeguati al monitoraggio ed alla valutazione delle azioni intraprese e definisce idonei i criteri di selezione o di scelta del personale, in particolare per il personale esterno.

Riferimento ESG 2015

1.6 - Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Standard: Le Istituzioni finanziano opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantiscono un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR602 Gestione del personale tecnico amministrativo**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo GESTIONE DEL PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO	Responsabilità
<p>Tutti i processi del SGQ Unicam</p>	<p>Analisi esigenze di personale TA</p> <p>Offerta formativa di massima</p> <p>CS anni precedenti</p> <p>Analisi delle esigenze delle Scuole ed eventuali richieste di attribuzione di personale</p> <p>Ottimizzazione delle risorse a livello di Ateneo</p> <p>Esigenze risorse</p> <p>Richieste risorse</p>	<p>Consiglio Scuola</p> <p>Direttore Generale</p>
	<p>Individuazione delle competenze e dei profili</p> <p>Libreria competenze</p> <p>Esigenze Scuole</p> <p>Organigramma attuale</p> <p>Proposta nuovo organigramma</p> <p>Definizione organigramma e analisi eventuali richieste di nuove attribuzioni.</p> <p>Approvazione organigramma e proposta attribuzione di personale e/o attribuzione nuovi incarichi</p> <p>Definizione delle competenze delle posizioni organizzative</p> <p>Proposta nuovo organigramma</p> <p>Nuovo organigramma</p> <p>Profili di competenza attesi</p>	<p>Direttore Generale</p> <p>CdA</p> <p>Direttore Generale con resp. Strutture TA e Scuole</p>
	<p>Identificazione dei bisogni di formazione</p> <p>Profili di competenza attesi</p> <p>Valutazione delle competenze</p> <p>Profili di competenza attesi</p> <p>Individuazione dei gap di competenza</p> <p>Ricognizione delle esigenze formative/di sviluppo</p> <p>Scheda di valutazione</p> <p>Gap di competenza</p> <p>Scheda proposte attività formative/di sviluppo</p>	<p>Resp. Strutture TA e Scuole</p> <p>Resp. Strutture TA e Scuole</p> <p>Area Persone Org.ne e sviluppo</p>
	<p>Pianificazione e svolgimento delle AF</p> <p>Piano strategico di Ateneo</p> <p>Raccolta ed istruttoria delle proposte di formazione</p> <p>Elaborazione del piano di formazione/sviluppo</p> <p>Approvazione del Piano di formazione/sviluppo</p> <p>Gestione attività di formazione/sviluppo (Anche per neo-assunti)</p> <p>Quadro di sintesi esigenze formative</p> <p>Piano di formazione/sviluppo</p> <p>DB Formazione</p>	<p>Direzione Generale e Area Persone Org.ne e sviluppo</p> <p>Direzione Generale e Area Persone Org.ne e sviluppo /CdA</p> <p>Area Persone Org.ne e sviluppo</p>
	<p>Valutazione dell'efficacia delle AF</p> <p>Autovalutazione attività di formazione/sviluppo</p> <p>Valutazione singola attività di formazione/sviluppo</p> <p>Valutaz. complessiva dell'efficacia delle azioni del piano</p> <p>Questionari</p> <p>Scheda di valutazione</p> <p>Report di valutazione</p>	<p>Singolo addetto formato</p> <p>Resp. Strutture TA e Scuole</p> <p>Direzione Generale e Area Pers.Org.Sviluppo</p>

6.3 - Gestione delle infrastrutture e degli ambienti di lavoro

L'Ateneo deve poter disporre di infrastrutture adeguate al conseguimento degli obiettivi per la qualità stabiliti, con particolare riferimento a quelli di apprendimento.

A questo riguardo la struttura formativa deve verificare e tenere sotto controllo:

- **per le infrastrutture edilizie** disponibili per le attività didattiche (in particolare: aule per lezione ed esercitazioni e aule o sale studio) e per lo studio autonomo, collettivo e individuale:
 - il loro stato di manutenzione e di adeguamento alle norme di sicurezza;
 - la dotazione di apparecchiature audiovisive (ad esempio: videoproiettori, videoregistratori, ecc.) e il loro stato di aggiornamento tecnico e di manutenzione;
 - la loro accessibilità (ad esempio: orario e modalità di accesso, ecc.);
 - l'effettiva fruibilità da parte degli studenti (ad esempio: numero di posti in funzione degli studenti potenzialmente frequentanti)
- **per i laboratori e per le aule informatiche o le biblioteche** e relative attrezzature disponibili per le esercitazioni o la ricerca e lo studio:
 - il loro stato di aggiornamento tecnico, di manutenzione e di adeguamento alle norme di sicurezza;
 - la loro accessibilità (ad esempio: orario e modalità di accesso, ecc.);
 - l'effettiva fruibilità da parte degli studenti (ad esempio: numero di attrezzature disponibili per una determinata tipologia in relazione ai potenziali utenti)
 - nel caso delle biblioteche, le dotazioni in termini di materiale bibliotecario (ad esempio: libri e riviste, periodici, CD-ROM, ecc.) e di attrezzature (ad esempio: stazioni di video-scrittura, stazioni per l'accesso a banche dati, ecc.) e il loro stato di aggiornamento;

Le criticità o necessità di aggiornamento e adeguamento vengono prese in esame nell'ambito del Riesame delle attività delle singole Strutture didattiche, che possono gestire tali situazioni nell'ambito della propria organizzazione o chiedere un coinvolgimento della Direzione. Gli obiettivi e le azioni conseguenti vengono registrati sia nella politica della qualità per il miglioramento sia negli obiettivi annuali per la qualità.

Riferimento ESG 2015

1.6 - Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Standard: Le Istituzioni finanziano opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantiscono un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR603 Predisposizione delle risorse per la didattica**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo PREDISPOSIZIONE DELLE RISORSE PER LA DIDATTICA	Responsabilità
Realizzazione delle attività formative	<p>Identificazione dei fabbisogni e verifica disponibilità risorse</p> <p>Normativa su sicurezza infrastrutture</p> <p>Documento di Valutazione dei rischi</p> <p>Esiti attività anno precedente</p> <p>Definizione esigenze didattiche singole AF</p> <p>Richiesta risorse</p> <p>Analisi/valutazione esigenze singoli docenti titolari delle AF</p> <p>Richiesta risorse complessiva</p> <p>Richiesta risorse complessiva</p> <p>Analisi/valutazione esigenze dei CdS</p> <p>Armonizzazione esigenze</p> <p>Bilancio d'Ateneo</p> <p>Verifica disponibilità finanziarie e definizione del budget</p> <p>Budget assegnato</p> <p>Budget assegnato</p> <p>Ri-definizione esigenze AF in base alle risorse attribuite</p> <p>Pianificazione AF</p>	<p>Singoli doc. affidatari delle AF</p> <p>Resp. CdS</p> <p>Resp.le Scuola + Resp.le Uff. Logistica Patrimonio e Sicurezza (LPS)</p> <p>Consiglio della Scuola</p> <p>Singoli doc. affidatari delle AF</p>
	<p>Programmazione dell'utilizzo dei locali adibiti alle attività didattiche</p> <p>Offerta formativa</p> <p>Raccolta esigenze singoli CdS/Consigli di Struttura</p> <p>Piano di utilizzo aule e laboratori</p> <p>Richiesta risorse</p> <p>Pianificazione dell'utilizzo di aule e laboratori</p> <p>Orario settimanale delle lezioni</p> <p>Orario settimanale delle lezioni</p> <p>Verifica del piano e degli orari e richiesta di modifiche</p> <p>Orario settimanale delle lezioni</p> <p>Pubblicazione/comunicazione degli orari</p>	<p>Manager Didattici/Amm.</p> <p>Manager Didattici/Amm.</p> <p>Affidatari delle attività formative</p> <p>Manager didattico-amm. Scuola</p>
Realizzazione delle attività formative	<p>Gestione degli approvvigionamenti</p> <p>Regolamenti cogenti</p> <p>Definizione delle esigenze</p> <p>Richiesta di approvvigionamento</p> <p>Verifica congruità/selezione offerta</p> <p>Elenco fornitori</p> <p>Regolamenti cogenti</p> <p>Elaborazione dell'ordine</p> <p>Ordine</p> <p>Verifica del prodotto/servizio fornito</p> <p>Report periodico di valutazione dei fornitori</p> <p>Report periodico di valutazione dei fornitori aggiornato</p>	<p>Resp.le Struttura + Resp.le Uff. LPS</p> <p>Resp.le Struttura + Resp.le Uff. LPS</p> <p>Manag Did-Amm.vo./ Resp.le Gest. Uff. LPS / Ufficio acquisti</p> <p>Docente interessato/ Addetto ai servizi poli didattici /Manager Did/Amm</p> <p>Resp.le Ufficio Acquisti</p> <p>Resp.le Ufficio Acquisti</p>

7 - Realizzazione del corso di studio

7.1 - Elaborazione dell'offerta formativa

L'Ateneo, per elaborare l'offerta formativa da erogare l'anno o negli anni successivi, ha definito e documentato un meccanismo formale per l'istituzione, l'attivazione e la revisione periodica dei propri Corsi di studio. Tale meccanismo, in parte condizionato dalla normativa cogente e dalle indicazioni del Ministero di riferimento (MIUR), presuppone la definizione chiara di:

- a) **esigenze degli studenti e delle Parti Interessate (famiglie e futuri datori di lavoro)**, con particolare riferimento a quelle formative, di carattere culturale, tecnico e/o scientifico, del contesto socioeconomico in cui l'Ateneo opera e di quello in cui è presumibile che il laureato possa inserirsi
- b) **obiettivi e risultati di apprendimento sia del CdS sia delle Attività formative:**
 - a. chiari, pubblici e coerenti con i descrittori europei e con le prospettive previste per gli studenti che conseguiranno il titolo di studio, in termini di conoscenze (sapere), capacità (saper fare) e comportamenti (saper essere) attesi nello studente alla fine del processo formativo.
 - b. specifici, misurabili, realistici, perseguibili in un arco di tempo congruente con la durata del CdS (con riferimento, in particolare, al profilo dello studente medio in ingresso).
- c) un **piano di studio o curriculum** adeguato agli obiettivi di apprendimento (il "cosa" dell'offerta formativa, ovvero i contenuti delle singole attività formative tali da soddisfare gli obiettivi di apprendimento)
- d) **le modalità e tutto quanto necessario** (in termini di risorse di docenza, tecniche e infrastrutturali) **per l'erogazione** dell'offerta didattica progettata e dei servizi di supporto
- e) **le procedure formali di approvazione** dell'offerta formativa da parte degli Organi competenti nell'Ateneo ed esterni

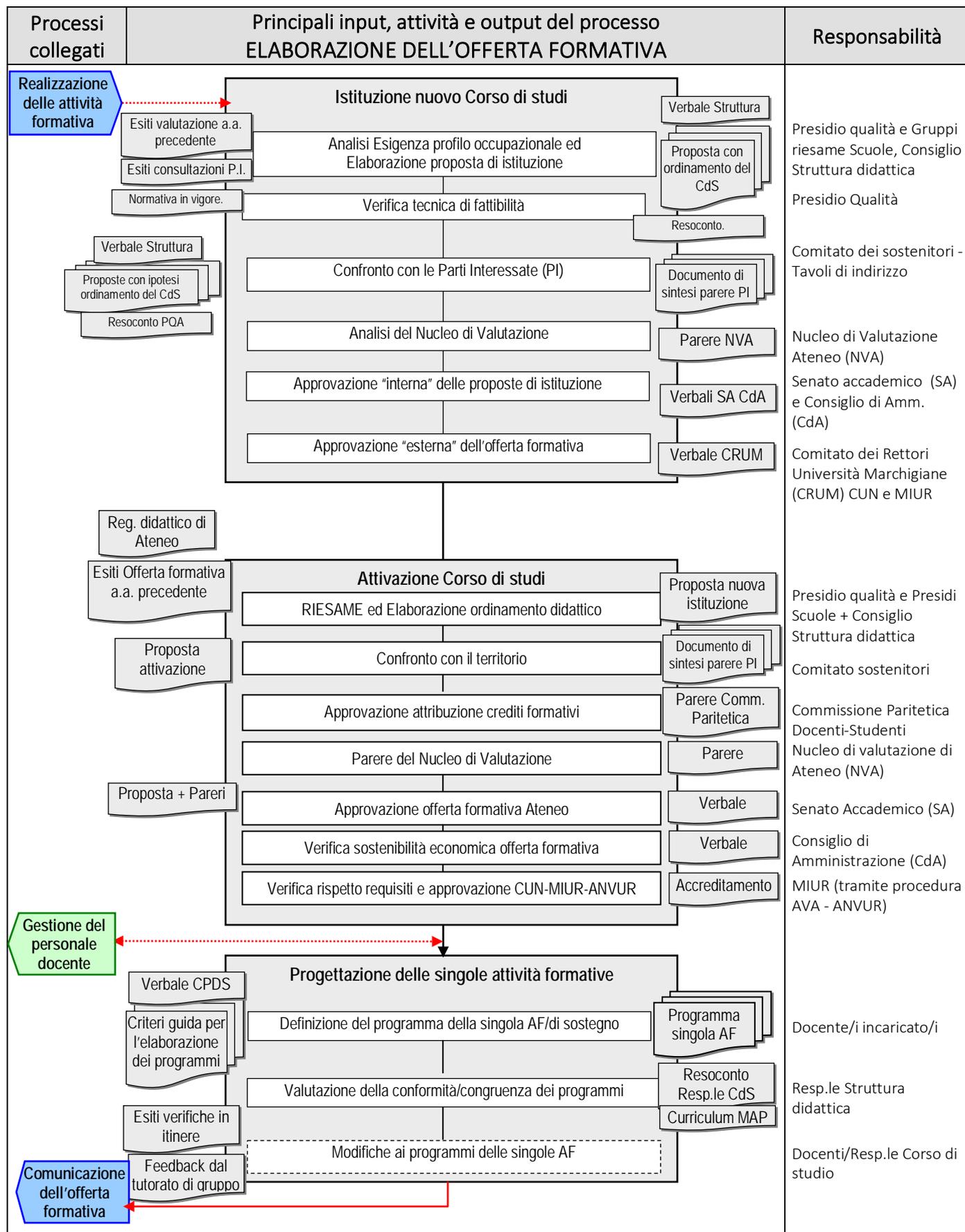
Riferimento ESG 2015

1.2 - Progettazione ed approvazione dei corsi di studio

Standard: Le Istituzioni hanno dei processi di progettazione ed approvazione dei propri corsi di studio. Tali corsi sono progettati in modo tale da raggiungere gli obiettivi stabiliti, inclusi i risultati di apprendimento previsti. Il titolo conferito al termine del corso deve essere specificato e comunicato chiaramente, facendo riferimento al corrispondente livello del Quadro nazionale dei titoli di istruzione superiore e, conseguentemente, al Quadro dei titoli dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità. La procedura corrispondente (**PR701 Elaborazione dell'offerta formativa**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.



7.2 - Comunicazione dell'offerta formativa

Lo scopo del processo è quello di scambiare con tutte le parti interessate (PI), da un lato, informazioni e dati circa le loro esigenze e, dall'altro, informazioni e dati circa le caratteristiche del servizio volte a soddisfarle.

UNICAM considera fondamentale puntare l'attenzione alla comunicazione rivolta alle potenziali matricole ed alle loro famiglie, che è costituita dalle informazioni sull'offerta formativa e sui relativi servizi, fornite prima dell'iscrizione, e si concretizza con la realizzazione degli specifici strumenti di comunicazione (Guida dello Studente, Guida dello studente on-line su web, Guide sintetiche di Orientamento, etc.).

Il processo di comunicazione dell'offerta formativa ai potenziali studenti ha quindi l'obiettivo di definire le responsabilità e le modalità adottate per garantire che i potenziali studenti e le loro famiglie abbiano a disposizione tutti gli elementi per poter scegliere il percorso formativo più adeguato alle proprie esigenze/aspettative.

Tutto quanto riguarda le 'comunicazioni' che i responsabili dei Corsi di Studio e delle Strutture didattiche o l'Ateneo "scambiano" con lo studente nel corso dell'erogazione dei servizi formativi e con i laureati è descritto dettagliatamente nel manuale della qualità del sistema di gestione dell'ufficio comunicazione dell'Ateneo, che è allegato al presente documento e ne costituisce parte integrante.

Riferimento ESG 2015

ESG 2015 - 1.8 Pubblicità delle informazioni

Standard: Le Istituzioni pubblicano informazioni chiare, accurate, obiettive, aggiornate e facilmente accessibili sulle proprie attività, compresi i corsi di studio.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR702 Comunicazione dell'offerta formativa**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo COMUNICAZIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA	Responsabilità
<p>Elaborazione dell'offerta formativa</p>	<p>Pianificazione della comunicazione dell'offerta formativa ai potenziali utenti</p> <p>Definizione del piano di comunicazione</p> <p>Analisi e verifica del Piano</p> <p>Verifica sostenibilità di budget</p> <p>Gestione degli strumenti di comunicazione</p> <p>Realizzazione degli strumenti di comunicazione</p> <p>Distribuzione degli strumenti di comunicazione</p> <p>Gestione degli eventi comunicativi</p> <p>Progettazione e realizzazione di eventi di comunicazione</p> <p>Valutazione ulteriori esigenze/opportunità</p>	<p>Resp.le Area Comunicazione, Uff.stampa, Market. Senato Accademico (SA)</p> <p>Consiglio di Amministrazione (CdA)</p> <p>Resp.le Area Comunicazione</p> <p>Resp.le Area Comunicazione</p> <p>Resp.le Area Comunicazione</p> <p>Resp.le Area Comunicazione</p>

7.3 - Acquisizione delle iscrizioni

Il processo di acquisizione delle iscrizioni ha l'obiettivo di definire le responsabilità e le modalità adottate, per garantire allo studente la regolarità di iscrizioni e immatricolazioni e della gestione amministrativa della sua carriera.

Il processo descritto nel Manuale riguarda la fase di immissione dello studente che ha deciso di iscriversi ad UNICAM nel data base che governa le carriere degli studenti e che assicura che le posizioni amministrative degli stessi siano costantemente monitorate e registrate.

La descrizione del processo parte dalla fase di pre-immatricolazione prevista per i corsi a numero chiuso per arrivare, attraverso la fase standard per le nuove iscrizioni (immatricolazioni) al rinnovo delle iscrizioni ai Cds.

Riferimento ESG 2015

1.4 Ammissione degli studenti, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione

Standard: le Istituzioni applicano in modo uniforme regolamenti predefiniti e resi pubblici per tutte le fasi del "ciclo di vita" dello studente, ovvero ammissione, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR703 Acquisizione iscrizioni**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

Nel **Manuale qualità delle Segreterie Studenti** vengono inoltre descritti tutti i processi e le attività che compongono la gestione della carriera dello studente, dall'ingresso alla progressione di carriera, al riconoscimento e certificazione finale.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo ACQUISIZIONE DELLE ISCRIZIONI	Responsabilità
<p>Comunicazione dell'offerta formativa</p> <p>Rich. iscrizione</p> <p>Elenchi ammessi</p> <p>Modelli pagamento II rata</p> <p>Rilevazione Customer Satisfaction</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">Gestione delle pre-iscrizioni per i corsi a numero chiuso</p> <p>Indicazioni MIUR → Definizione delle date di apertura e chiusura pre-iscrizioni → Termini scadenza pre-iscrizioni</p> <p>Acquisizione delle pre-iscrizioni per l'accesso all'esame di ammissione modalità on-line</p> <p>Gestione delle irregolarità o rifiuto delle pre-iscrizioni</p> <p>Comunicazione elenchi con i dati dei pre-iscritti → Elenchi pre-iscritti</p> <p>Svolgimento degli esami di ammissione</p> <p>Comunicazione elenchi degli studenti ammessi → Elenchi ammessi</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">Gestione delle immatricolazioni</p> <p>→ Iscrizioni/immatricolazioni studenti e gestione irregolarità → DB Studenti</p> <p>Predisposizione e comunicazione elenchi iscritti</p> <p>Predisposizione e consegna dei libretti personali di studio → Elenchi iscritti</p> <p>Modelli pagamento II rata → Gestione on-line modelli per il pagamento della II rata → Libretti</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Gestione del rinnovo iscrizioni</p> <p>→ Invio moduli per rinnovo iscrizioni → DB Studenti</p> <p>Rinnovo iscrizioni studenti ad anni successivi al primo</p> <p>Gestione on-line modelli per il pagamento della II rata</p> <p>Valutazione attività</p> </div>	<p>MIUR/ Consiglio della Struttura didattica</p> <p>Segreterie Studenti</p> <p>Segreterie Studenti</p> <p>Segreterie Studenti</p> <p>Commissione d'esame struttura didattica</p> <p>Presidenti Commissione d'esame</p> <p>Segreterie Studenti</p> <p>Segreterie Studenti</p> <p>Segreterie Studenti</p> <p>Centro informatico di Ateneo (CINFO)</p> <p>Segreterie Studenti</p> <p>Segreterie Studenti</p> <p>Segreterie Studenti</p> <p>Resp.le Struttura Didattica di riferimento – Manager Didattico/Amm.vo</p>

7.4 - Orientamento allo studio Universitario

L'attività di orientamento, svolta in UNICAM, ha lo scopo di assistere e rendere consapevole la scelta universitaria degli studenti degli ultimi anni delle scuole secondarie superiori che intendono intraprendere un percorso universitario; si propone inoltre di seguire gli studenti iscritti durante la loro permanenza in università, e infine di facilitare il passaggio verso il mondo del lavoro di chi ha terminato gli studi.

Il processo descritto nel Manuale riguarda la fase di assistenza nella scelta universitaria, durante la quale UNICAM fornisce agli studenti delle Scuole secondarie metodologie e informazioni utili per la scelta del corso di studi universitario più adatto ai propri obiettivi e alle proprie capacità. Vengono quindi descritte anche le fasi di realizzazione degli strumenti per lo svolgimento delle attività e di gestione degli eventi definiti nel piano annuale.

A tal fine UNICAM propone una serie di iniziative che vanno dalle visite guidate presso l'Ateneo e Incontri di orientamento negli Istituti di Istruzione Superiore della Regione Marche e di altre Regioni all'organizzazione di veri e propri stage nelle strutture universitarie, con l'aggiunta di un progetto per l'acquisizione di Crediti (progetti formativi per studenti degli ultimi due anni di Scuola superiore) e viaggi della Conoscenza (seminari didattici e divulgativi tenuti da docenti UNICAM presso le Scuole).

Vengono poi organizzate le iniziative 'porte aperte in UNICAM' (giornate di orientamento per gli studenti delle Scuole superiori) e 'porte aperte in UNICAM' *estate* (opportunità per i futuri studenti universitari di acquisire informazioni approfondite sull'offerta didattica e sui servizi dell'Ateneo).

Riferimento ESG 2015

1.6 - Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Standard: Le Istituzioni finanziano opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantiscono un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR704 Orientamento allo studio Universitario**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo ORIENTAMENTO	Responsabilità
<p>Realizzazione delle attività formative</p> <p>Comunicazione dell'offerta formativa</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Pianificazione generale dell'attività di orientamento rivolta agli studenti</p> <p>Elaborazione proposte per attività specifiche</p> <p>Nomina docente delegato per l'orientamento</p> <p>Definizione ambiti disciplinari per attività Stage in Unicam</p> <p>Definizione del Piano fasi A e B</p> <p>Verifica reali disponibilità finanziarie</p> <p>Elaborazione Piano attività di Orientamento</p> <p>Svolgimento progetti e attivazione contatti con le scuole</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p>Gestione delle attività mirate all'Orientamento</p> <p>Realizzazione strumenti di supporto all'Orientamento</p> <p>Verifica e distribuzione degli strumenti</p> <p>Gestione eventi/richiesta di informazioni da parte degli studenti</p> <p>Valutazione ulteriori esigenze e opportunità</p> </div>	<p>Consiglio Scuola</p> <p>Consiglio Scuola</p> <p>Consiglio Scuola</p> <p>Delegato Rettore Orientamento</p> <p>CdA</p> <p>Delegato Rettore Orientamento</p> <p>Docenti delegati Scuola per Orientamento</p> <p>Uff. Orientamento</p> <p>Uff. Orientamento</p> <p>Docenti incaricati / Uff. Orientamento</p> <p>Delegato Rettore Orientamento</p>

7.5 - Realizzazione delle attività formative e valutazione degli esiti

Pianificare e sviluppare i processi richiesti per la realizzazione dell'attività didattica programmata nell'Ateneo significa individuare le attività necessarie per la realizzazione dell'attività didattica, chi ha la responsabilità di tali attività e quali criteri e metodi vengono proposti per la loro gestione controllata, le risorse e la documentazione necessarie.

Il processo di realizzazione delle attività formative ha pertanto l'obiettivo di definire le responsabilità e le modalità per garantire che le attività formative siano realizzate mettendo al centro le esigenze dello studente e, conformemente a quanto definito in offerta: che gli studenti abbiano a disposizione gli strumenti necessari per raggiungere gli obiettivi di apprendimento definiti; che gli esiti delle singole attività formative siano analizzati al fine di attivare eventuali modifiche alla progettazione per l'anno successivo; che siano rispettate le diversità e che i metodi didattici siano applicati in modo flessibile, in modo da garantire guida e sostegno adeguati da parte dei docenti.

Vista inoltre l'importanza degli esami e delle votazioni ai fini della progressione degli studenti e delle loro future carriere, il processo ha l'obiettivo di garantire: che gli esaminatori conoscano bene i metodi di esame esistenti e abbiano frequenti opportunità di aggiornamento in materia; che criteri ed i metodi di esame, come pure i criteri di votazione, siano resi noti in anticipo; che l'esame permetta agli studenti di dimostrare in che misura abbiano conseguito i risultati di apprendimento previsti e che venga dato loro un adeguato feedback sull'esito della verifica sostenuta.

Riferimento ESG 2015

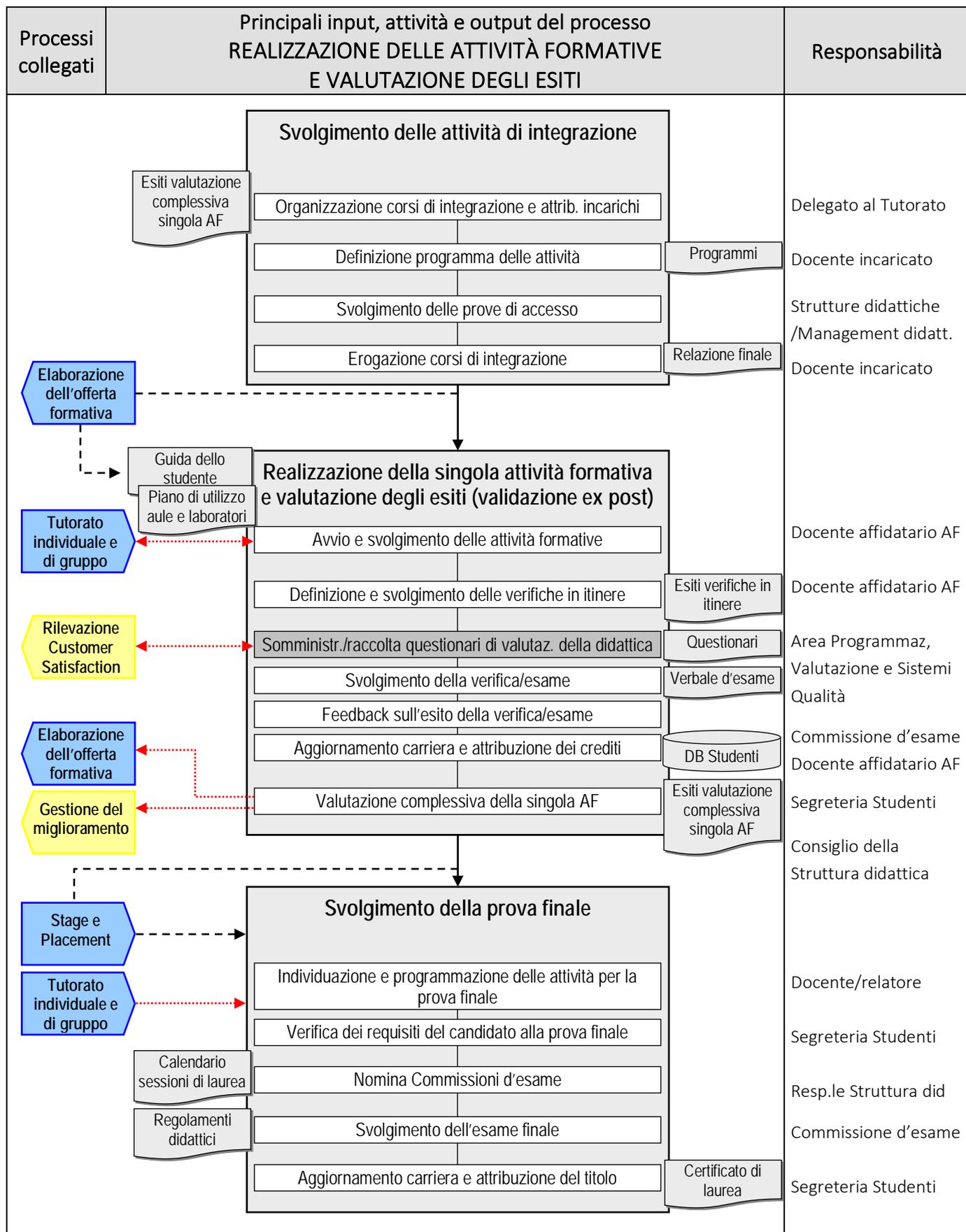
1.3 - Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

Standard: Le Istituzioni garantiscono che i corsi di studio siano erogati in modo da incoraggiare gli studenti ad assumere un ruolo attivo nello sviluppo del processo di apprendimento e che la verifica del profitto degli studenti rifletta tale approccio.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR705 Realizzazione delle attività formative e valutazione degli esiti**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.



Svolgimento della prova finale

Stage e Placement

Individuazione e programmazione delle attività per la prova finale

Tutorato individuale e di gruppo

Verifica dei requisiti del candidato alla prova finale

Calendario sessioni di laurea

Nomina Commissioni d'esame

Regolamenti didattici

Svolgimento dell'esame finale

Certificato di laurea

7.6 - Tutorato di supporto (individuale e di gruppo) e Tutorato didattico

Il Tutorato ha lo scopo di orientare e assistere gli studenti lungo tutto il corso degli studi, incentivando forme di partecipazione al processo formativo e rimuovendo ostacoli alla formazione mediante iniziative calibrate su bisogni, attitudini ed esigenze di ogni singolo studente.

Il Tutorato di UNICAM si avvale di tutor di supporto e prevede specifiche attività di tutorato di gruppo e di tutorato individuale. Organizza interventi di tutorato didattico, istituisce specifiche figure di tutor per le attività rivolte agli studenti lavoratori e per le forme di didattica in e-learning, organizza inoltre alcune iniziative trasversali a tutti i CdS quali le 'Giornate di Ambientamento delle matricole' o 'Gli Appuntamenti del Tutorato (seminari e workshop per gli studenti su tematiche generali tenuti da esperti).

Il Tutorato di supporto è svolto da giovani laureandi/laureati che, in ogni corso di laurea, aiutano gli studenti ad organizzare lo studio ed ambientarsi nella nuova realtà.

Il tutorato di gruppo coordina e organizza incontri programmati con i docenti dei corsi di studio, finalizzati ad evidenziare e risolvere, anche attraverso il contributo degli studenti, eventuali problemi emersi nello svolgimento dell'attività didattica.

Il Tutorato individuale UNICAM assegna ad ogni studente un docente tutor che ha il compito di seguirlo e consigliarlo durante tutto il percorso di studi con incontri periodici e su richiesta dello studente stesso.

Sono infine servizi di tutorato didattico i corsi di integrazione e le attività di sostegno e di appoggio alla didattica ordinaria dei corsi di laurea, con particolare riferimento alle esigenze degli studenti iscritti al primo anno al fine di facilitare il passaggio dagli studi secondari a quelli universitari e ridurre il rischio di dispersioni e abbandoni.

Riferimento ESG 2015

1.6 - Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Standard: Le Istituzioni finanziano opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantiscono un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR706 Tutorato di supporto e tutorato didattico**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo TUTORATO INDIVIDUALE, DI GRUPPO E DIDATTICO	Responsabilità																																	
<p>Pianificazion e delle qualità →</p> <p>→ Realizzazione delle attività formative</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">Pianificazione del servizio di tutorato individuale e di gruppo</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; vertical-align: top;"> Regolamento di Ateneo Report di valutazione sul tutorato Obiettivi per la qualità </td> <td style="width: 40%; text-align: center;">Elaborazione del progetto annuale di Tutorato</td> <td style="width: 30%; vertical-align: top;">Progetto annuale Verbale</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Bozza Piano di Ateneo</td> <td style="text-align: center;">Elaborazione piano di Ateneo</td> <td style="vertical-align: top;">Bozza Piano di Ateneo</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Bozza Piano di Ateneo</td> <td style="text-align: center;">Analisi della proposta del Delegato del Rettore</td> <td style="vertical-align: top;">Verbale</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Bozza Piano di Ateneo</td> <td style="text-align: center;">Verifica sostenibilità finanziaria</td> <td style="vertical-align: top;">Verbale CdA</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Piano di Ateneo</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p style="text-align: center;">Erogazione e controllo del servizio di tutorato</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Svolgimento incontri individuali programmati o su richiesta</td> <td style="width: 40%;"></td> <td style="width: 30%; vertical-align: top;">Registro docente</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Svolgimento incontri di gruppo</td> <td></td> <td style="vertical-align: top;">Report attività</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Svolgimento tutorato didattico</td> <td></td> <td style="vertical-align: top;">Report attività Esiti questionari</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Elaborazione del report di valutazione in progress</td> <td></td> <td style="vertical-align: top;">Report di valutazione in progress</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Valutazione dell'attività di tutorato</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Elaboraz. relazione annuale sul tutorato per singolo CdS</td> <td style="width: 40%;"></td> <td style="width: 30%; vertical-align: top;">Relazione</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Valutazione finale delle attività di tutorato per Struttura</td> <td></td> <td style="vertical-align: top;">Verbale CdStr.</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Elaborazione report di valutazione finale sul tutorato</td> <td></td> <td style="vertical-align: top;">Report di valutazione finale sul tutorato</td> </tr> </table> </div> </div> </div>	Regolamento di Ateneo Report di valutazione sul tutorato Obiettivi per la qualità	Elaborazione del progetto annuale di Tutorato	Progetto annuale Verbale	Bozza Piano di Ateneo	Elaborazione piano di Ateneo	Bozza Piano di Ateneo	Bozza Piano di Ateneo	Analisi della proposta del Delegato del Rettore	Verbale	Bozza Piano di Ateneo	Verifica sostenibilità finanziaria	Verbale CdA	Svolgimento incontri individuali programmati o su richiesta		Registro docente	Svolgimento incontri di gruppo		Report attività	Svolgimento tutorato didattico		Report attività Esiti questionari	Elaborazione del report di valutazione in progress		Report di valutazione in progress	Elaboraz. relazione annuale sul tutorato per singolo CdS		Relazione	Valutazione finale delle attività di tutorato per Struttura		Verbale CdStr.	Elaborazione report di valutazione finale sul tutorato		Report di valutazione finale sul tutorato	<p>Consiglio di/delle Struttura/e</p> <p>Delegato del Rettore per il tutorato/Resp.le Macro-settore studenti</p> <p>Presidio Qualità di Ateneo</p> <p>Consiglio di Amministrazione (CdA)</p> <p>Tutor individuale (docente)</p> <p>Delegati al Tutorato delle Scuole e Tutor di supporto</p> <p>Tutor didattico</p> <p>Delegato del Rettore per il tutorato</p> <p>Delegati al Tutorato delle Scuole e Tutor di supporto</p> <p>Consiglio della Struttura</p> <p>Del. Rettore per il tutorato / Resp. Macro-Settore Didattica, Int.ne</p>
Regolamento di Ateneo Report di valutazione sul tutorato Obiettivi per la qualità	Elaborazione del progetto annuale di Tutorato	Progetto annuale Verbale																																	
Bozza Piano di Ateneo	Elaborazione piano di Ateneo	Bozza Piano di Ateneo																																	
Bozza Piano di Ateneo	Analisi della proposta del Delegato del Rettore	Verbale																																	
Bozza Piano di Ateneo	Verifica sostenibilità finanziaria	Verbale CdA																																	
Svolgimento incontri individuali programmati o su richiesta		Registro docente																																	
Svolgimento incontri di gruppo		Report attività																																	
Svolgimento tutorato didattico		Report attività Esiti questionari																																	
Elaborazione del report di valutazione in progress		Report di valutazione in progress																																	
Elaboraz. relazione annuale sul tutorato per singolo CdS		Relazione																																	
Valutazione finale delle attività di tutorato per Struttura		Verbale CdStr.																																	
Elaborazione report di valutazione finale sul tutorato		Report di valutazione finale sul tutorato																																	

7.7 - Stage (e tirocini) e Placement

Per ciò che concerne lo Stage, il collegamento tra il mondo universitario e quello del lavoro rappresenta una delle priorità di UNICAM che organizza per lo studente momenti di incontro e dialogo con figure professionali ed aziende. In questa ottica, questa attività rappresenta uno strumento importante di formazione che permette allo studente, al laureando o al neo laureato di 'fare pratica' in un vero contesto lavorativo; costituisce quindi un'occasione di conoscenza diretta del mondo del lavoro e la possibilità di acquisire, in alcuni casi, una specifica professionalità.

Le attività di placement prevedono invece un approccio integrato di informazione, orientamento e supporto per favorire l'inserimento dello studente nel mercato del lavoro, tenendo anche conto delle esigenze del territorio. Dopo la laurea gli studenti sono indirizzati ad attività di tirocinio in Italia e all'estero, attraverso la partecipazione a programmi specifici nazionali ed internazionali e corsi di formazione professionale per lo sviluppo delle competenze trasversali. Tra le opportunità a disposizione, il Career day e i laboratori tematici.

Lo scopo del processo è quello di definire le responsabilità e le modalità adottate per garantire che sia resa effettiva l'opportunità di fruire dello stage in un vero contesto lavorativo, che siano valide ed efficaci le attività di stage realizzate, che sia favorito da parte di UNICAM l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Riferimento ESG 2015

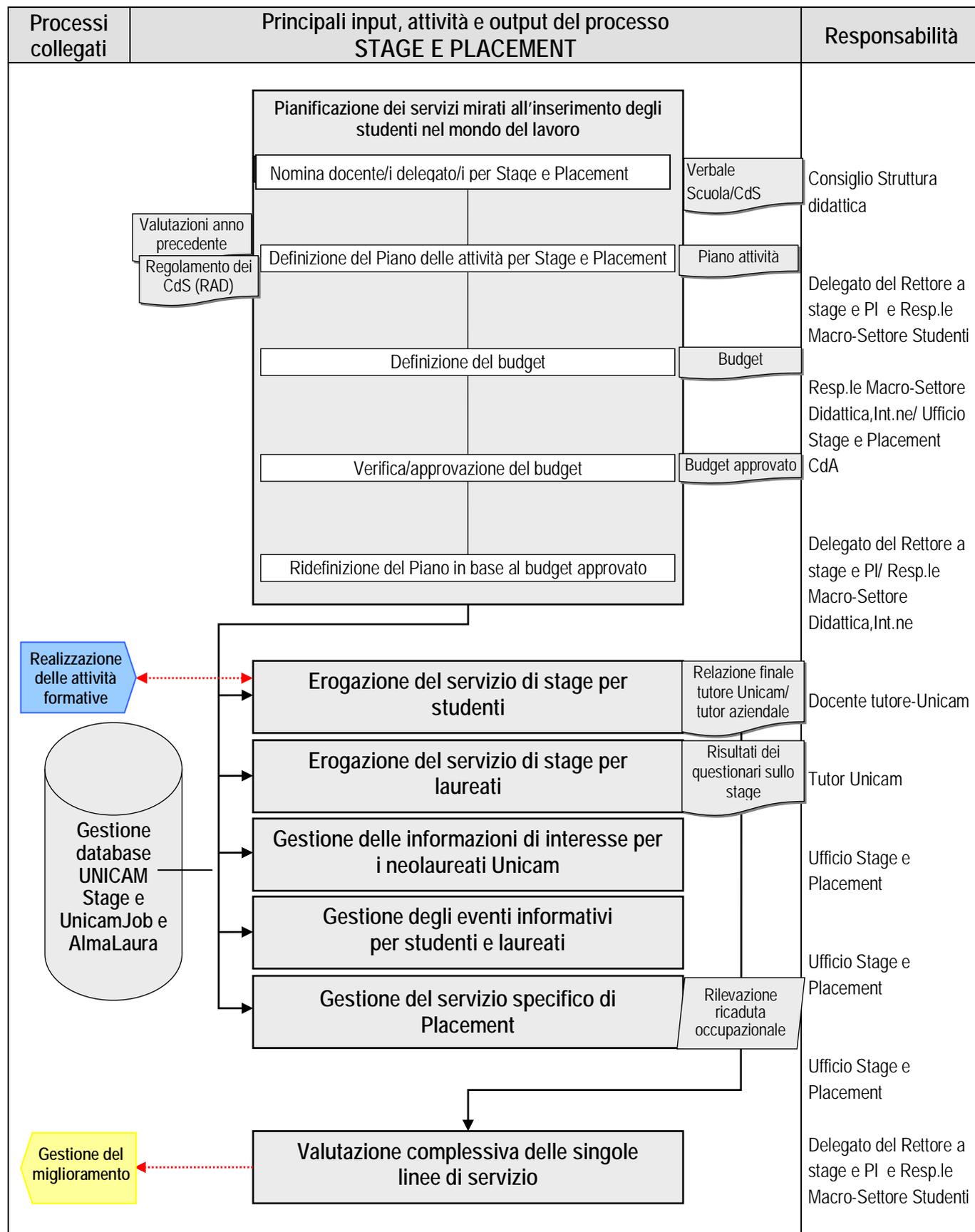
1.6 - Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Standard: Le Istituzioni finanziano opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantiscono un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR707 Stage (e tirocini) e Placement**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.



7.8 - Mobilità internazionale degli studenti

Il processo descritto è finalizzato a definire le modalità e le responsabilità adottate per permettere agli studenti di trascorrere un periodo di studio all'estero garantendo loro la possibilità di seguire i corsi, di usufruire delle strutture universitarie, di svolgere ricerche finalizzate alla stesura della tesi di laurea e di ottenere il riconoscimento degli esami sostenuti all'estero, purché preventivamente definiti in un appropriato programma di studio.

Riferimento ESG 2015

1.6 - Risorse didattiche e sostegno agli studenti

Standard: Le Istituzioni finanziano opportunamente le attività di apprendimento e di insegnamento, nonché garantiscono un'adeguata disponibilità di risorse didattiche e di supporto agli studenti.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR708 Mobilità Internazionale degli studenti**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo MOBILITÀ INTERNAZIONALE STUDENTI	Responsabilità
<p>Comunicazione dell'offerta formativa</p> <p>Realizzazione delle attività formative</p> <p>Rilevazione Customer Satisfaction</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Individuazione degli Atenei partner</p> <p>Opportunità Mobilità Internaz.</p> <p>Monitoraggio opportunità di mobilità per gli studenti</p> <p>Elaboraz./analisi proposte di convenzioni con altri Atenei</p> <p>Definizione accordo bilaterale con Ateneo partner</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Emissione del bando</p> <p>Programma Pluriennale</p> <p>Analisi programma pluriennale/presentazione candidature</p> <p>Programmazione attività/definizione richiesta di budget</p> <p>Verifica reali disponibilità finanziarie</p> <p>Predisposizione ed emissione del bando</p> <p>Selezione studenti/comunicazione studenti beneficiari</p> <p>Definizione programma di studi</p> <p>Predisposizione <i>learning agreement</i> e contratto</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Valutazione delle attività di mobilità internazionale</p> <p>Raccolta documentazione rilasciata dall'Ateneo Ospitante</p> <p>Raccolta dei questionari/elaborazione statistica</p> <p>Valutazione documentazione per l'attribuzione dei crediti</p> <p>Aggiornamento della carriera dello studente</p> </div>	<p>Ufficio Mobilità Intern.le</p> <p>Struttura didattica / Referente del Rett.per la mobilità int.le</p> <p>Ufficio Mobilità Intern.le</p> <p>Referente del Rett.per la Mobilità Int.le</p> <p>Ufficio Mobilità Intern.le</p> <p>Ufficio Mobilità Intern.le</p> <p>Ufficio Mobilità Intern.le</p> <p>Referente del Rett.per la mobilità int.le/Docente/Studente</p> <p>Unicam/Ateneo Ospitante</p> <p>Ufficio Mobilità Intern.le</p> <p>Ufficio Mobilità Intern.le</p> <p>Struttura didattica</p> <p>Segreterie studenti</p>

8 - Valutazione delle prestazioni

8.1 - Rilevazione Customer Satisfaction

UNICAM monitora le informazioni relative alla percezione dei propri utenti su quanto l'organizzazione stessa abbia soddisfatto i requisiti del cliente medesimo, rappresentando questo monitoraggio come una delle misure delle prestazioni del sistema di gestione per la qualità.

Per valutare in che grado il servizio formativo offerto abbia raggiunto, secondo il giudizio delle parti interessate (PI), gli obiettivi prefissati e quindi poter intervenire per correggere e/o per migliorare, non è sufficiente basarsi sulla presenza o assenza di reclami. Occorre essere proattivi e costituire una struttura che, seguendo opportune procedure, provveda alla raccolta e alla elaborazione dei dati (cioè dei valori forniti dagli indicatori) relativi alla soddisfazione delle PI.

I monitoraggi essenziali riguardano **gli studenti e le loro famiglie**, attraverso in particolare la raccolta di informazioni e dati relativi alla loro opinione sulla qualità percepita della didattica e dei servizi di supporto alla didattica, **i laureati**, attraverso in particolare la raccolta di informazioni e dati relativi alla loro opinione sul servizio formativo e sulla formazione ricevuti dalla struttura, **i datori di lavoro**, attraverso in particolare la raccolta di informazioni e dati relativi alla loro opinione sulla preparazione dei laureati stessi e sulle loro capacità di relazione e di inserimento nel mondo del lavoro.

A tal fine sono stati individuati un responsabile del processo, indicatori da misurare, i risultati attesi, con cui confrontare quelli misurati; le relazioni con gli altri processi.

Tutto ciò fa sì che le attività di monitoraggio e misurazione non siano svolte sporadicamente, ma in modo sistematico, secondo modalità e tempistiche ben definite.

Le modalità per ottenere i dati sono essere di tipo diretto (questionari, interviste telefoniche, *focus group*, ecc.) o di tipo indiretto (misurazioni di indicatori; rapporti sulle varie attività; reclami, segnalazioni, controlli dei registri; ecc.).

Riferimento ESG 2015

1.7 - Gestione delle informazioni

Standard: Le Istituzioni garantiscono la raccolta, l'analisi e l'uso delle informazioni rilevanti ai fini di una gestione efficace dei loro corsi di studio e delle altre attività formative.

Riferimento ESG 2015

1.9 - Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

Standard: Le Istituzioni tengono monitorati e rivedono periodicamente i propri corsi di studio per garantire che conseguano gli obiettivi stabiliti e rispondano alle esigenze degli studenti e della società. Tali revisioni conducono ad un continuo miglioramento dei corsi. Qualsiasi azione pianificata o intrapresa a seguito della revisione è comunicata a tutti gli interessati.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR801 Rilevazione Customer satisfaction**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION	Responsabilità
<p>Pianificazione della qualità</p> <p>Realizzazione delle attività formative</p> <p>Acquisizione delle iscrizioni</p> <p>Pianificazione della qualità</p>	<p>Rilevazione della soddisfazione degli studenti</p> <p>Identificazione degli indicatori</p> <p>Predisposizione dei questionari</p> <p>Somministrazione e raccolta dei questionari on-line e realizzazione interviste telefoniche e report da altre fonti</p> <p>Elaborazione statistica dei dati</p> <p>Analisi dei dati</p> <p>Indicatori di CS</p> <p>Questionario di valutazione della didattica</p> <p>Questionario di valutazione dei servizi</p> <p>Risultati CS didattica</p> <p>Risultati CS servizi</p>	<p>Presidio Qualità</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità + NVA</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità</p> <p>Presidio Qualità / Direzione SGQ</p>
<p>Pianificazione della qualità</p> <p>Pianificazione della qualità</p>	<p>Rilevazione della soddisfazione delle famiglie</p> <p>Definizione dei quesiti e della traccia d'intervista</p> <p>Identificazione del campione rappresentativo</p> <p>Conduzione dell'indagine telefonica</p> <p>Elaborazione statistica dei dati</p> <p>Analisi dei dati</p> <p>Checklist per l'intervista alle famiglie</p> <p>Risultati CS famiglie</p>	<p>Resp. Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità + Presidio Qualità</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità</p>
<p>Pianificazione della qualità</p> <p>Pianificazione della qualità</p>	<p>Rilevazione della soddisfazione delle aziende partner</p> <p>Definizione dei quesiti e della traccia d'intervista</p> <p>Conduzione dell'indagine</p> <p>Elaborazione statistica dei dati</p> <p>Analisi dei dati</p> <p>Checklist per l'intervista alle aziende</p> <p>Risultati CS aziende</p>	<p>Resp. Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità + Presidio Qualità</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità/Presidio Qualità / Direzione SGQ</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità</p>

8.2 - Verifiche ispettive interne

Al fine di stabilire in quale misura politiche, procedure o requisiti sono stati soddisfatti, vengono effettuate in UNICAM delle verifiche ispettive (*Audit*) interne, ovvero processi sistematici per ottenere evidenze, cioè dichiarazioni di fatti o altre informazioni, e per valutarle con obiettività.

Lo scopo del processo descritto è pertanto quello di precisare le responsabilità ed i requisiti per la pianificazione e per la conduzione delle verifiche ispettive interne, per la documentazione dei loro risultati e la conservazione delle relative registrazioni.

I risultati delle visite, opportunamente registrati, sono sottoposti, per le azioni appropriate, al responsabile della struttura verificata e comunicati, per informazione, ai Responsabili delle varie attività che compongono il processo. Tali risultati costituiranno inoltre dati in ingresso per il processo di riesame.

Nel contesto formativo nel quale si muove UNICAM, le visite ispettive, non vengono mai effettuate da personale coinvolto nelle attività di un servizio o di un CdS, nell'ambito dello stesso servizio o dello stesso CdS.

Riferimento ESG 2015

1.7 - Gestione delle informazioni

Standard: Le Istituzioni garantiscono la raccolta, l'analisi e l'uso delle informazioni rilevanti ai fini di una gestione efficace dei loro corsi di studio e delle altre attività formative.

Riferimento ESG 2015

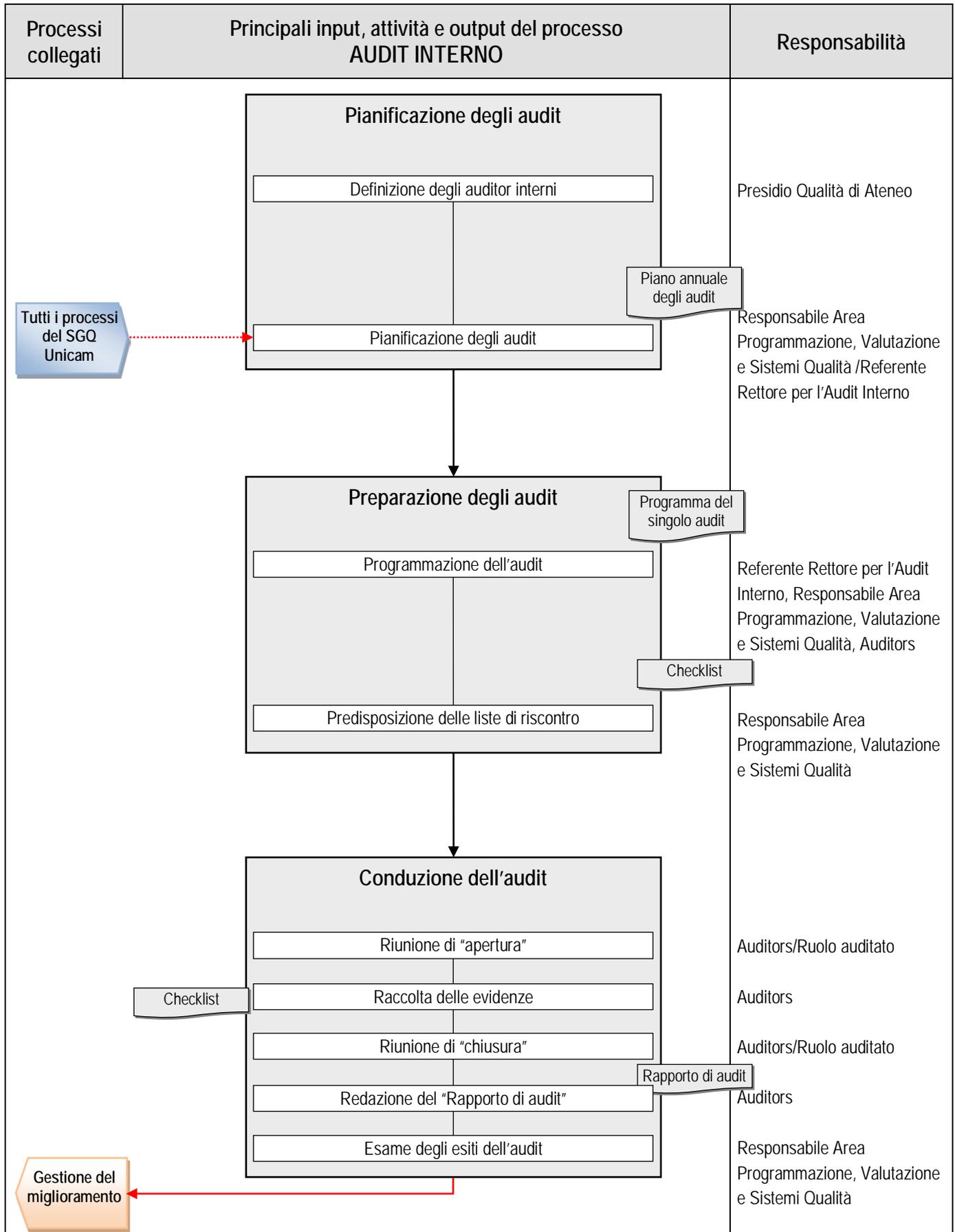
1.9 - Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

Standard: Le Istituzioni tengono monitorati e rivedono periodicamente i propri corsi di studio per garantire che conseguano gli obiettivi stabiliti e rispondano alle esigenze degli studenti e della società. Tali revisioni conducono ad un continuo miglioramento dei corsi. Qualsiasi azione pianificata o intrapresa a seguito della revisione è comunicata a tutti gli interessati.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR802 Verifiche ispettive interne**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.



9 - Miglioramento

9.1 - Gestione del miglioramento

La conformità del servizio formativo alle esigenze delle Parti interessate, che sono in continua evoluzione è assicurata dal continuo impegno di UNICAM nel miglioramento dell'efficacia dei suoi processi, da cui deriva, di conseguenza, anche il miglioramento del servizio formativo, in quanto il miglioramento avviene attraverso la ricerca sistematica, l'individuazione e l'attuazione di tutte le opportunità.

Poiché il miglioramento è un processo, che va gestito come un qualsiasi altro processo, sono state definite: una procedura con le modalità secondo le quali UNICAM, attraverso l'azione del Presidio qualità di Ateneo e dei Presidi qualità delle Scuole, provvede sia ad esaminare le informazioni e i dati presi in esame per individuare le opportunità di miglioramento, sia ad attuare le iniziative, sia, infine, a registrarne i risultati per verificarne l'efficacia; una struttura, L'Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità, in staff al Rettorato; le interazioni del processo di miglioramento con gli altri processi. Tutti i processi descritti dal Sistema Qualità sono gestiti in un'ottica di miglioramento continuo. A tal fine il Presidio Qualità si avvale, in particolare, di: esiti dell'analisi dei risultati del processo formativo ed esiti degli altri processi tramite i quali si gestisce l'organizzazione UNICAM; risultati delle azioni di miglioramento intraprese; risultati delle azioni correttive e preventive attuate; risultati degli *audit* interni; risultati degli *audit* condotti da Enti esterni accreditati.

Riferimento ESG 2015

1.7 - Gestione delle informazioni

Standard: Le Istituzioni garantiscono la raccolta, l'analisi e l'uso delle informazioni rilevanti ai fini di una gestione efficace dei loro corsi di studio e delle altre attività formative.

Riferimento ESG 2015

1.9 - Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

Standard: Le Istituzioni tengono monitorati e rivedono periodicamente i propri corsi di studio per garantire che conseguano gli obiettivi stabiliti e rispondano alle esigenze degli studenti e della società. Tali revisioni conducono ad un continuo miglioramento dei corsi. Qualsiasi azione pianificata o intrapresa a seguito della revisione è comunicata a tutti gli interessati.

Descrizione schematica del processo sotto forma di diagramma a blocchi (macro-attività).

Lo schema della pagina successiva identifica le principali attività, i relativi elementi in ingresso ed elementi in uscita, le responsabilità connesse e le interazioni con gli altri processi del sistema di gestione per la qualità.

La procedura corrispondente (**PR901 Gestione del miglioramento**), che fa parte della documentazione del sistema di gestione per la qualità (raccolta procedure), illustra graficamente nel dettaglio: la sequenza delle attività da svolgere; gli eventuali documenti di ingresso e di uscita; la relativa responsabilità organizzativa; delle sintetiche annotazioni descrittive delle modalità di esecuzione dell'attività; le relazioni con gli altri processi (procedure) del sistema di gestione per la qualità.

Processi collegati	Principali input, attività e output del processo GESTIONE DEL MIGLIORAMENTO	Responsabilità
<p>Tutti i processi del SGQ Unicam</p>	<p>Gestione delle situazioni indesiderabili</p> <p>Input: Criticità, Reclami, Elenco indicatori</p> <p>Attività: Rilevazione/trattamento della situazione indesiderabile (S.I.), Registrazione della situazione indesiderabile</p> <p>Output: Situazioni indesiderabili</p>	<p>Resp. Trattamento S.I.</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità</p>
<p>Tutti i processi del SGQ Unicam</p>	<p>Gestione delle azioni correttive</p> <p>Input: Esiti negativi degli audit, Reclami, Verbali O.C.</p> <p>Attività: Riesame delle situazioni indesiderabili/reclami, Valutazione esigenza di attivare un'azione correttiva, Definizione/attuazione del piano d'azione da intraprendere, Registrazione e monitoraggio del piano d'azione, Verifica di efficacia dell'azione correttiva attuata</p> <p>Output: Gestione del miglioramento</p>	<p>Presidio Qualità</p> <p>Presidio Qualità</p> <p>Responsabile del Piano d'azione</p> <p>Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità</p>
<p>Tutti i processi del SGQ Unicam</p>	<p>Gestione delle azioni preventive</p> <p>Input: Trend degli indicatori, Info dai clienti, Esiti degli audit, Verbali O.C.</p> <p>Attività: Analisi del trend degli indicatori/informazioni dai clienti, Valutazione esigenza di attivare un'azione preventiva, Definizione/attuazione del piano d'azione da intraprendere, Registrazione e monitoraggio del piano d'azione, Verifica di efficacia dell'azione preventiva attuata</p> <p>Output: Gestione del miglioramento</p>	<p>Presidio Qualità</p> <p>Presidio Qualità</p> <p>Responsabile del Piano d'azione</p> <p>Responsabile Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità</p>
<p>Pianificazione della qualità</p>	<p>Input: Verbale di Riesame</p>	<p>Presidio Qualità</p>
<p>Tutti i processi del SGQ Unicam</p>	<p>Gestione delle azioni di miglioramento</p> <p>Input: Info dai clienti, Info altri Atenei, Verbali O.C.</p> <p>Attività: Valutazione opportunità di miglioramento, Definizione/attuazione del piano d'azione da intraprendere, Registrazione e monitoraggio del piano d'azione, Verifica di efficacia dell'azione di miglioramento attuata</p> <p>Output: Gestione del miglioramento</p>	<p>Presidio Qualità</p> <p>Responsabile del Piano d'azione</p> <p>Responsabile Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità/Presidio Qualità</p>

Note finali:

1. Nella stesura del Manuale Qualità si è tenuto conto e preso spunto, oltre che dalle norme di riferimento, anche dai contenuti del documento LG 0512005 “Applicazione della norma UNI EN ISO9001 alla attività formativa universitaria” elaborato nel 2005 dall’UNI, Ente Nazionale Italiano di unificazione.
2. Il requisito *1.10 delle ESG, che riguarda l’Assicurazione esterna ciclica della qualità e che prevede il seguente Standard: Le Istituzioni sono ciclicamente sottoposte all’assicurazione esterna della qualità, in linea con gli ESG* è garantito dalla partecipazione di UNICAM al processo di Accredimento dell’ANVUR, Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario
- 3.

Camerino, 3 DICEMBRE 2019

Manuale Qualità curato da:
Area Programmazione, Valutazione e Sistemi Qualità